



Corporación
del Acueducto y Alcantarillado
de Santo Domingo

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA: FEB 2018 FEB-2020



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



Avanzamos para ti



Elaborado por:

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión

Asesorado por:

Ministerio de Administración Pública – MAP

Periodo de vigencia

Febrero 2018 – Febrero 2020

Versión:

Primera versión 2018


Fecha de Publicación:

Marzo 2018

Contenido

Prólogo.....	4
1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	5
1.1. Datos Identificativos y Fines de la Institución	5
1.2. Normativas Reguladoras	9
1.3. Mapa de Producción	11
1.4. Relación de los Servicios	16
1.5. Derechos y Deberes de los Ciudadanos en Relación con los servicios	27
1.6. Formas de Comunicación / Participación Ciudadana	28
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	30
2.1 Atributos de Calidad Para los Servicios que se Prestan	30
2.2 Compromisos de Calidad	31
2.3 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo la Diversidad e Igualdad de Genero	33
2.4 Sistemas Normalizados De Gestión De Calidad, Medio Ambiente Y Prevención De Riesgos Laborales	33
3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	35
3.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	35
3.2 Medidas de Subsanación por Incumplimiento de los Compromisos Asumidos	36
4. INFORMACION COMPLEMENTARIA	37
4.1 Otros Datos de Interés Sobre la Institución y sus Servicios	37
4.2 Datos de Contacto	41
4.3 Identificación y Datos de Contacto con el Área de la Institución Responsable de la Carta Compromiso.....	41
4.4 Medios de Acceso y Transporte Hacia la Institución	42




Arq. Alejandro Montás
Director General

Prólogo

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, tiene su enfoque dirigido al fortalecimiento de los servicios que ofrecemos a nuestros ciudadanos clientes, en tal sentido estamos reforzando el compromiso en procura de la mejora continua.

Estamos dando un paso de avance, ante la responsabilidad que significa la **Publicación de nuestra primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)**. Este documento incorpora información de utilidad para acceder a los servicios, reduciendo el tiempo de tramitación y reforzando la calidad de respuesta. Reflejamos el gran compromiso con la calidad y los grandes retos asumidos por la institución, en procura de fortalecer la gestión a través del esfuerzo conjunto y coordinado de todas las personas que hacen posible que nuestros servicios lleguen a cada hogar dentro de nuestra área de influencia.

Con esta iniciativa el Estado Dominicano reafirma su institucionalidad y transparencia, promoviendo una cultura de excelencia.

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos Identificativos y Fines de la Institución

La CAASD, empresa Pública no financiera encargada de proveer los servicios de abastecimiento de agua potable, así como la recolección y adecuada disposición final de las aguas residuales a los ciudadanos del Distrito Nacional y la Provincia de Santo Domingo (excluyendo el Municipio de Boca Chica).

Creada como una institución de servicio público con carácter autónomo, mediante la ley 498 del 13 de abril de 1973, consagrada en el artículo 1 y su reglamento No. 3402. Esta ley da la facultad a la Corporación, de la administración, operación, mantenimiento y ampliación de los sistemas de acueducto y alcantarillado de su área de influencia, así como señalar al Poder Ejecutivo los casos a los cuales deberá proceder a expropiaciones por causa de utilidad pública, necesarias para la ejecución de sus programas, en conformidad con las leyes de expropiación.

Se encuentra adscrita al Ministerio de Salud Pública.

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, cubriendo sus necesidades y contribuyendo al cuidado del medio ambiente, como una empresa comprometida en la mejora continua, valorando su capital humano y utilizando con transparencia los recursos que administra.

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.

Valores

- ✓ Excelencia y calidad de servicio.
- ✓ Compromiso con la ciudadanía, la calidad y satisfacción del 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 honesta.
- ✓ Integración con las comunidades, cooperar y ser amigable.
- ✓ Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica.
- ✓ Trabajo en equipo

Objetivos Estratégicos

- ✓ Garantizar la prestación del servicio de agua potable, con criterios de cantidad y calidad.
- ✓ Aumentar progresivamente la cobertura del servicio con criterio de calidad y eficiencia.
- ✓ Promover y garantizar la educación y participación comunitaria.
- ✓ Desarrollar un modelo de gestión basado en resultados y evaluación de desempeño.

1.2. Normativas Reguladoras

- **Constitución de la República Dominicana** del 26 de enero del año 2010, Artículos 15 y 61.1, establece el derecho al agua para consumo humano tiene prioridad sobre cualquier otro uso.
- **Ley 498 del 13 de abril de 1973**, (Gaceta Oficial No.9298) que crea la Corporación del Acueducto y Alcantarillado Sanitario y su reglamento No. 3402 de fecha 24 de mayo del 1973 .
- **Reglamento para obras externas**, aprobado por el Consejo de Directores en fecha 01 de agosto del 2012 y su modificación en fecha 19 de diciembre 2016, regula la construcción de estructuras hidráulicas y sanitarias.
- **Reglamento para la prestación y cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario**, aprobado por el Consejo de Directores en fecha 03 de junio del 2004 y su modificación en fecha 29 de junio 2007.
- **Reglamento para la instalación de acometidas de agua potable y de alcantarillado sanitario**, aprobado por el Consejo de Directores en fecha 01 de agosto del 2002.
- **Ley No. 247-12**, de fecha 9 de agosto del 2012, sobre Administración Pública.
- **Decreto No. 265-16** que crea e integra la Mesa de Coordinación del Recurso Agua, como instancia de coordinación intersectorial encargada de la elaboración y la aprobación de una estrategia integral de manejo del agua en el país.
G. O. No. 10859 del 3 de octubre de 2016.



Sistema Valdesia

1.3. Mapa de Producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
<p>Garantizar la prestación del servicio de agua potable y la recolección, saneamiento y disposición de las aguas residuales, contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente.</p>	<p>Gestión Operativa.</p>	<p>Gestión del Abastecimiento del Agua Potable.</p>	<p>Suministro de Agua por Red.</p>	<p>Ciudadanos Clientes.</p>
		<p>Gestión de Saneamiento de Aguas Residuales.</p>	<p>Suministro de Agua en Camiones Cisterna.</p>	
		<p>Gestión de la Calidad del Agua.</p>	<p>Recolección de Aguas Residuales.</p>	
			<p>Análisis de cuantificación de Aerobios Mesófilos.</p>	
			<p>Análisis Bacteriológicos de la Calidad del Agua.</p>	
			<p>Análisis Físico Químico para Agua de Consumo Humano.</p>	
		<p>Análisis Físico Químico para Aguas Residuales.</p>		

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
<p>Garantizar la prestación del servicio de agua potable y la recolección, saneamiento y disposición de las aguas residuales, contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente.</p>	<p>Gestión Operativa.</p>	<p>Gestión de Ingeniería.</p>	<p>Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios.</p>	<p>Constructores de Proyectos.</p>
			<p>Construcción de Acometidas para proyectos.</p>	
			<p>Aprobación de Construcción de Pozos y Filtrantes para proyectos.</p>	
			<p>Instalación de Medidor en Sistema de Pozos para Proyectos.</p>	
			<p>Recepción de Sistemas de Producción de Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales.</p>	
		<p>Gestión de Hidrogeología.</p>	<p>Permiso para La Perforación de Pozos y Filtrantes.</p>	<p>Ciudadanos Clientes.</p>

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
<p>Garantizar la prestación del servicio de agua potable y la recolección, saneamiento y disposición de las aguas residuales, contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente.</p>	<p>Gestión Comercial.</p>	<p>Gestión de la Comercialización.</p>	<p>Construcción de Acometidas Residenciales.</p>	<p>Ciudadanos Clientes.</p>
			<p>Cancelación de Contrato De Servicio.</p>	
			<p>Activación de Contratos De Servicio.</p>	
			<p>Cobros Directos.</p>	
			<p>Cambio de Nombre de Contrato.</p>	
			<p>Solicitud Cambio de Diámetro de Acometida.</p>	
			<p>Acuerdos de Pago.</p>	
			<p>Solicitud Duplicado de Factura.</p>	
			<p>Solicitud de Instalación de Medidor.</p>	
			<p>Descuento de Mora por Saldo.</p>	
<p>Detección de Fugas Intra-domiciliarias.</p>				

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
Garantizar la prestación del servicio de agua potable y la recolección, saneamiento y disposición de las aguas residuales, contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente.	Gestión Social.	Educación Ciudadana.	Formación De Bachilleres Técnicos En Operación Y Mantenimiento De Sistemas De Agua Potable Y Saneamiento.	Ciudadanos Clientes
			Charlas Formativas sobre el Buen Uso y Buen Manejo del Agua.	Ciudadanos Clientes.
			Cursos Técnico de Plomería (Fontanería).	Instituciones públicas o privadas del sector de la construcción, agua potable y educación técnica.
		Asistencia Técnica comunitaria.	Centro de Documentación	Ciudadanos Clientes.
			Pasantías.	Estudiantes de término bachilleres técnicos y universidades.



1.4. Relación de los Servicios

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Suministro de agua por red.	Envío de agua potable por las redes de distribución hasta llegar a la vivienda a través de la acometida que es el punto de interconexión entre la vivienda y las redes de suministro.	Poseer una acometida de Agua Potable. Requiere pago por servicio*
Suministro de Agua en Camiones Cisterna.	Suministro de agua potable a través de camiones cisternas, los cuales son enviados a la zona donde exista dificultad para recibir de forma regular el agua potable o en momentos de crisis de abastecimiento, como épocas de sequía, averías por tiempo prolongado.	Solicitud del servicio. Ir a la División de abastecimiento de agua, en el Edificio 2 de la sede central, ubicada en la Euclides Morillo No. 65 o llamar al, 809-562-3500 Ext 3325, 2333 o al Call Center 809-364-2310 No requiere pago por servicios.
Recolección de aguas residuales.	Recolección y conducción de las aguas residuales a través de las redes de alcantarillado sanitario desde la vivienda hasta la planta de tratamiento de aguas residuales donde reciben el tratamiento y son vertidas al medio ambiente en condiciones adecuadas.	Poseer una acometida de Aguas Residuales. Requiere pago por servicio*

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Análisis de Cuantificación de aerobios mesófilos.	Consisten en cuantificar los microorganismos que se encuentran en el medio ambiente.	Solicitud presencial del servicio y entrega de la muestra en condiciones adecuadas. Requiere pago por servicio*
Análisis Bacteriológicos de la calidad del Agua.	Consisten en detectar a través de análisis la presencia de coliformes totales, fecales y pseudomona que son indicadores de contaminación del agua.	Solicitud presencial del servicio y entrega de la muestra en condiciones adecuadas. Requiere pago por servicio*
Análisis Físico Químico para agua de consumo humano.	Evaluación de las aguas de desecho para el control del vertido en los efluentes.	Solicitud presencial del servicio y entrega de la muestra en condiciones adecuadas. Requiere pago por servicio*
Análisis Físico Químico para aguas Residuales.	Evaluación de las aguas de desecho para el control del vertido en los efluentes.	Solicitud presencial del servicio y entrega de la muestra en condiciones adecuadas. Requiere pago por servicio*

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios.	Evaluación del diseño hidráulicos y sanitarios de los proyectos para asegurar el cumplimiento con las normativas establecidas por la CAASD.	Carta de solicitud emitida por el promotor del proyecto. Carta de no objeción de uso de suelo, emitida por la oficina de planeamiento urbano. Entrega de la documentación del proyecto conforme al Instructivo para someter proyectos privados.
Construcción de Acometidas para proyectos.	Construcción de la(s) acometida(s) para la interconexión de proyectos residenciales a las redes de servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario que posee la CAASD.	Aprobación de interconexión emitida por la División de Proyectos Privados. Pagar presupuesto de la(s) acometida(s) en el área de caja de la Gerencia Comercial.
Aprobación de Construcción de Pozos y filtrantes para proyectos.	Evaluación de la factibilidad técnica para el uso fuente de suministro de agua a través de la construcción de pozos, determinando la cantidad que requiere y el presupuesto de inversión necesario, además de la colocación del medidor del consumo, el cual está incluido en el presupuesto.	Carta de solicitud emitida por el promotor del proyecto. Carta de no objeción de uso de suelo, emitida por la oficina de planeamiento urbano. Entrega de la documentación del proyecto conforme al Instructivo para someter proyectos privados.

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
<p>Instalación de Medidor en Sistema de Pozos para Proyectos.</p>	<p>Colocación de un medidor de agua a la salida del pozo en los sistemas subterráneos construidos para los proyectos residenciales con la finalidad de contabilizar el volumen de agua que produce el sistema.</p>	<p>Aprobación de construcción de pozos para proyectos residenciales emitida por la División de Proyectos Privados.</p> <p>Pagar presupuesto de colocación de medidor y permisos.</p>
<p>Recepción de Sistemas de Producción de Agua Potable Y Saneamiento de Aguas Residuales.</p>	<p>La CAASD recibe los sistemas para suministro de agua potable realizados por los urbanizadores, además de las estructuras de saneamiento de las aguas residuales. Con la finalidad de ser operadas y gestionadas comercialmente por la CAASD.</p>	<p>Comunicación solicitando la recepción de las obras, firmado por el promotor. Depositar 4 juegos de planos As-Built.</p> <p>No requiere pago por servicios.</p>

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
<p>Permiso Para La Perforación De Pozos Y Filtrantes.</p>	<p>Autorización a terceros para realizar la perforación para hacer un pozo o un filtrante en el área de Santo Domingo.</p>	<p>Vía web Completar formulario online, disponible en la página: http://caasd.gov.do/servicios/permiso-para-la-perforacion-de-pozos-y-filtrantes/ Adjuntar formulario de Solicitud de Permisos debidamente completado. Vía presencial, retirar el formulario Solicitud de Permisos de pozos o filtrantes en la Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente, ubicada en la oficina principal, Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Depositar formulario con las informaciones requeridas, en archivo y correspondencia, ubicado en la Oficina Principal. No requiere pago por servicios.</p>
<p>Construcción de Acometidas Residenciales.</p>	<p>Construcción de nuevas acometidas, para interconectar a la red de servicio y elaboración de contrato para suministro de agua potable o recolección de las aguas residuales, en zonas donde existan instalación de servicio.</p>	<p>Completar formulario de solicitud de servicio. Poseer cédula de identificación electoral. Contrato de alquiler, título de propiedad o poder notariado. Pagar el costo de inspección. Pagar el costo de conexión a las redes de servicio (presupuesto de construcción de acometida). Firmar contrato de servicio.</p>

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Cancelación de Contrato De Servicio.	Inhabilitación de la acometida de RED y dar de baja a la facturación del inmueble de referencia.	Balance de la cuenta en cero. Formulario de solicitud, llenado y firmado. Cédula identificación electoral. Contrato de alquiler, título de propiedad o poder notariado. No requiere pago por servicios.
Activación de Contratos De Servicio.	Consiste en la habilitación del servicio y elaboración de un contrato, para suministro de agua potable o recolección de las aguas residuales, en zonas donde existan instalación de servicio.	Solicitud presencial del servicio. Cédula identificación electoral. Contrato de alquiler, título de propiedad o poder notariado. Costo por servicio: Residencial desde RD\$100 hasta RD\$2,500.00 por unidad. Comercial, industriales, Oficiales y Otros, desde RD\$1,000.00 hasta RD\$20,000.00 por unidad.
Cobros Directos.	Consiste en el cobro de factura a través del envío de un agente de cobro, directamente al local comercial o instalaciones de la empresa, para el retiro del cheque de pago por servicio.	Solicitud del servicio. Facturación mensual igual o mayor a 500 m3. Cheque certificado. No requiere pago por servicios.

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Cambio de Nombre de Contrato.	Consiste en la solicitud para cambiar el nombre del titular del contrato de agua y saneamiento del inmueble de interés.	Formulario de solicitud completado. Copia de título de propiedad o contrato de ventas notariado. Cedula identificación electoral. Si es inquilino debe presentar copia de contrato de alquiler. <u>Para el cambio de nombre de comercios y condominios se debe solicitar el cambio mediante una carta timbrada, firmada y sellada.</u> No requiere pago por servicios.
Solicitud cambio de diámetro de acometida.	Consiste en la construcción de una nueva acometida ampliando el diámetro de la tubería actual para aumentar el caudal que se recibe en el inmueble.	Solicitar el servicio. Balance de la cuenta al día. Pagar el costo de inspección. Pagar el presupuesto de la nueva acometida. Cedula identificación electoral.
Acuerdos de pago.	Por medio de este servicio, el usuario tiene la posibilidad de solicitar un acuerdo de pago según las posibilidades socioeconómicas y monto de la deuda, facilitando la liquidación de la deuda en cuotas.	Poseer 6 facturas en atraso. Solicitar el servicio. Llenar y firmar el formulario. Cedula identificación electoral. Pago del inicial depende del tipo de cliente, Véase catálogo de servicios CAASD.

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Solicitud Duplicado de Factura.	Emisión de una copia de factura original del período o los períodos que el cliente o usuario desee.	Solicitar el servicio llamando al Call Center comercial tel. 809-616-1021 (zona noroeste/suroeste), 809-598-1722 (zona norte/este), 809-364-2310 (oficina central) o dirigirse a una oficina comercial, correspondiente a su zona. Informar el código de sistema o dirección. No requiere pago por servicios.
Solicitud de Instalación de medidor.	Consiste en la instalación de un equipo medidor en la acometida del inmueble con la finalidad de medir el consumo del agua.	Solicitar el servicio. Llamar al Call Center comercial tel. 809-616-1021 (zona Noroeste/Suroeste), 809-598-1722 (Zona Norte/Este), 809-364-2310 (Oficina Principal) o personalmente en oficina comercial, correspondiente a su zona. Proveer código de sistema.
Descuento de mora por saldo.	Consiste en la aplicación de la exoneración de un 100% de los cargos por mora cuando el Ciudadano-Cliente solicita saldar la deuda pendiente en un pago único, previo descuento de mora. Este servicio solo aplica al momento de hacer efectivo el pago.	Copia de la cédula de identidad. Formulario de solicitud saldo deuda firmada. No requiere pago por servicios.

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Detección de fugas intra-domiciliarias.	Consiste en la realización de visitas de inspección para detectar la existencia de averías dentro del domicilio.	Solicitar el servicio. Pagar el costo de inspección. Balance de la cuenta en cero.
Formación de Bachilleres Técnicos en Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento.	Formación académica de bachilleres Técnicos en Operación y Mantenimiento de sistemas de agua potable y saneamiento, incluye: transporte, alimentación, libros, materiales didácticos y prácticos, prácticas de laboratorios químicos (calidad del agua) e informáticos, teoría y práctica de fontanería, además servimos de enlace para los futuros bachilleres poder insertarse en el sector laboral.	Formulario de admisión completado y firmado por el padre, madre o tutor. Copias de boletín de notas del 1ero. Bachillerato (régimen educativo anterior) o 3ero. De bachillerato (nuevo régimen educativo). No tener materias pendientes al momento de la inscripción. Acta de nacimiento certificada Dos fotos 2x2 Certificado de 8vo Fotocopia de las cédulas de los padres
Charlas Formativas sobre el Buen Uso y Buen Manejo del Agua.	Empleando la técnica expositiva explicar las diferentes formas de cómo hacer buen uso del agua.	Completar formulario online, disponible en la página http://caasd.gov.do/servicios/charlas-formativas-sobre-uso-del-agua/ Adjuntar Comunicación dirigida al Director General firmada y sellada por la institución requirente. No requiere pago por servicios.

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Cursos Técnico de Plomería (Fontanería).	Formación técnica en el área de fontanería (plomería) para mejorar el desempeño de este tipo de personal pertenecientes a instituciones.	<p>Comunicación institucional firmada por la máxima autoridad o persona delegada en la entidad requirente del servicio, dirigida al Director General de la CAASD con atención a la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p><u>Modalidad Técnico Básico</u> 7mo. Curso de educación básica aprobado Edad entre 18 – 40 años Cupo por curso: 20 a 25 personas Horas: 65</p> <p><u>Modalidad Técnico Profesional</u> Bachillerato aprobado. Edad entre 18 – 40 años Cupo por curso: 20 a 25 personas Horas: 148</p> <p>Si es vía web completar el formulario online http://caasd.gov.do/servicios/cursos-tecnico-de-plomeria-(fontaneria)/ No requiere pago por servicios.</p>
Centro de Documentación.	Asistir al ciudadano clientes con la provisión de las informaciones correspondientes al sector agua potable y alcantarillado sanitario, haciendo mayor énfasis en las estructuras hidráulicas y sanitarias que corresponden a la CAASD.	<p>Dirigirse al Centro de Documentación CAASD, ubicado en las Oficina Principales, Euclides Morillo no. 65, en horario de 8 am. A 6:00 pm.</p> <p>No requiere pago por servicios.</p>

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Pasantías	<p>Estudiantes de término del bachillerato técnico y/o universidades, son aceptados para fines de pasantía, desarrollando sus capacidades en el área de competencia. En horario de 8 A.M. a 4 P.M. hasta cubrir las horas requeridas por los centros educativos y organismos reguladores de la educación.</p> <p>Si la persona es egresada de la universidad también se otorgan la pasantía, acorde con los mismos horarios y horas estipuladas según la carrera.</p> <p>Las pasantías no son remuneradas.</p>	<p>Solicitud presencial Comunicación del centro de estudio firmada y sellada, dirigida al Director de la CAASD. Carta de aprobación de los padres firmada y escaneada a color si la solicitud es vía web.</p> <p>La carta deberá indicar expresamente que reconoce y acepta la condicionante de que las pasantías no son remuneradas. Si el solicitante es graduado universitario se adjuntará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta a su firma. La carta debe indicar de forma explícita el conocimiento de que la pasantía no es remunerada. • Copia del título universitario. <p>Si la solicitud es vía web Se debe completar formulario online, disponible en la página http://caasd.gov.do/servicios/pasantias/ y adjuntar las cartas antes indicadas. Previamente escaneadas a color.</p>

1.5. Derechos y Deberes de los Ciudadanos en Relación con los servicios

Derechos:

- Al acceso a servicios de suministro de Agua Potable.
- Al acceso a servicios de recolección de las aguas residuales.
- A la formación sobre el uso y conservación del agua potable y manejo adecuado de las aguas residuales.
- A la preservación del medio ambiente a través del saneamiento adecuado de las aguas residuales antes del vertido.

Deberes:

- Ahorro del consumo de Agua Potable.
- Pago por la prestación de los servicios de suministro de agua potable y saneamiento de las aguas residuales.
- Preservación del medio ambiente con adecuado vertido de las aguas residuales.
- Los constructores y/o urbanizadores deberán presentar las estructuras de agua potable y saneamiento de aguas residuales que requieran construir, a los fines de aprobación.
- Los ciudadanos y/o empresas que requieran perforación del subsuelo para pozos o filtrantes deberán solicitar el permiso correspondiente.

1.6. Formas de Comunicación / Participación Ciudadana

CALL CENTER: la institución cuenta con CALL CENTER, el cual permite al ciudadano cliente recibir de forma rápida cualquier información sobre el servicio, además de recibir quejas y sugerencias para fines de tramitar las soluciones. Los teléfonos de acceso son: **809-616-1021 (Zona Noroeste y Suroeste), 809-598-1722 (Zona Norte y Este), 809-364-2310 (Oficina Principal).**

Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Contamos con una oficina de acceso a la información conforme a la Ley 200-04, reglamentos y Decreto 130-05. La cual gestiona las solicitudes de información que reciba la institución hasta cumplido el requerimiento dentro del tiempo de compromiso que establece la ley. Los medios de contacto: tel. 809-562-3500 ext. 2366 email: oai@caasd.gov.do

SAIP: por este portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, los ciudadanos pueden hacer requerimiento desde la comodidad de su hogar u oficina, accediendo a la dirección <https://saip.gob.do/index.php?content=index> cumpliendo con el tiempo de compromiso que establece la ley.

Encuestas de Satisfacción: aplicamos encuestas de satisfacción a través de las oficina comerciales como mecanismo de mejora continua de servicios. El ciudadano cliente, tiene la oportunidad de expresar como se siente respecto a los servicios que recibe de la institución.

Página WEB: a través de www.caasd.gov.do, los ciudadanos tienen acceso a todas las informaciones institucionales, así como a los servicios que se ofrecen.

Redes Sociales: estamos presente en las redes sociales a través de las cuentas de twitter (@caasdrd), Instagram (CAASDRD), Facebook (@CaasRd) donde se informa las actividades institucionales y también se canaliza cualquier inquietud.

Dirección Servicios Sociales: Contamos con una Dirección o unidad sustantiva, que está dirigida a establecer la comunicación directa con la comunidad, fomentando la participación de la ciudadanía, llamando al teléfono 809-562-3500 Ext. 3268.

Atención al Cliente: Las oficinas comerciales cuentan con el área de atención al cliente, a la cual puede acceder pasando por cualquiera de nuestras oficinas comerciales y expresar sus necesidades de servicio.

APP-CAASD: Nueva plataforma para hacer los reportes de averías o cualquier anomalía del servicio, enviando una foto, la cual entra directamente a nuestro Call Center y geo-referencia el punto exacto donde existe el problema, facilitando la rapidez en nuestras respuestas.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de Calidad Para los Servicios que se Prestan

Tiempo de Disponibilidad: Oportunidad para recoger los resultados del servicio en el tiempo mínimo.

Tiempo de Respuesta: Capacidad de realizar con rapidez los procesos del servicio en el tiempo mínimo.
Tramitaciones Agiles.

Fiabilidad: Probabilidad de realizar el servicio con la mayor calidad, acorde a lo solicitado, con el mayor cuidado y precisión.

Amabilidad: Trato respetuoso hacia los demás con atención personalizada.

2.2 Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Análisis Bacteriológicos de la Calidad del Agua.	Tiempo de Disponibilidad	8 días laborables	Cantidad de resultados disponibles en el tiempo establecido.
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción expresado en las encuestas trimestrales de los usuarios.
Análisis Físico Químico para agua de consumo humano.	Tiempo de Disponibilidad	8 días laborables	Cantidad de resultados disponibles en el tiempo establecido.
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción expresado en las encuestas trimestrales de los usuarios.
Cambio de nombre de contrato.	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
	Fiabilidad	96% de satisfacción	% de satisfacción expresado en las encuestas trimestrales de los usuarios.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud Duplicado de Factura.	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Descuento de Mora por Saldo.	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
	Amabilidad	97% de satisfacción	% de satisfacción expresado en las encuestas trimestrales de los usuarios.
Acuerdos de Pago.	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
	Fiabilidad	95% de satisfacción	% de satisfacción expresado en las encuestas trimestrales de los usuarios.

2.3 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo la Diversidad e Igualdad de Genero

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado Sanitario se compromete en brindar un servicio de calidad a todos nuestros ciudadanos clientes, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a las personas con limitaciones físicas.

Actualmente disponemos de parqueos y rampa para facilitar el acceso a personas con discapacidad o limitaciones de movilidad. Así mismo, disponemos de salas de espera adecuada con cómodos asientos, baños accesibles y buena iluminación.

2.4 Sistemas Normalizados De Gestión De Calidad, Medio Ambiente Y Prevención De Riesgos Laborales

La CAASD se encuentra en procesos de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en las exigencias del modelo CAF. En este sentido, hemos realizado la autoevaluación y diseñado el plan de acción con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública.

Al momento de elaborar este documento, la Institución se encuentra trabajando en la modernización del sistema de gestión del Call Center y la implementación de una Aplicación Móvil para facilitar a los ciudadanos reportar los inconvenientes con el servicio, sin necesidad de emplear tiempo en una llamada o gran cantidad de minutos, solo se requiere el envío de la imagen a través de App averías, la imagen nos dará información del lugar donde ocurre el hecho reduciendo el tiempo de solución.

Para prevención de riesgos laborales, estamos en el proceso de la identificación de rutas de evacuación, señalización de las escaleras y logística para la implementación de simulacros de evacuación, para instruir a todo el personal, en caso de emergencias. Además, contamos con extintores en áreas estratégicas los cuales son monitoreados constantemente.

La CAASD implementa sistemas, tecnologías y procedimientos de vanguardia e innovación. Para esos fines contamos con las siguientes certificaciones de la OPTIC:



Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano

La NORTIC A2 es la norma que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.



Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano

La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.



Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales

La NORTIC E1 establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias

CALL CENTER: La institución cuenta con Call Center, el cual permite al ciudadano cliente recibir de forma rápida cualquier información sobre el servicio, además de recibir quejas y sugerencias para fines de tramitar las soluciones. Los teléfonos de acceso son: 809-616-1021 (zona Noroeste y Suroeste), 809-598-1722 (zona Norte y Este), 809-364-2310 (Oficina Principal).

Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Contamos con una Oficina de Acceso a la Información conforme a la Ley 200-04, reglamentos y Decreto 130-05, la cual gestiona las solicitudes de información que reciba la institución hasta cumplido el requerimiento dentro del tiempo de compromiso que establece la ley. Los medios de contacto: tel. 809-562-3500 ext. 2366 email: oai@caasd.gov.do

Sistema 311: En cumplimiento al decreto 694-09 se gestiona el Sistema de Atención Ciudadana con la activación del acceso al 311 en el portal WEB de la institución. Con esa vía de comunicación los ciudadanos pueden reportar sus quejas y sugerencias de forma fácil y rápida.

Buzones Quejas y Sugerencias: Se dispone de buzones físicos, distribuidos en las diferentes oficinas conteniendo formularios para que los usuarios puedan expresarse.

Buzón Digital: En la dirección www.caasd.gov.do te ofrecemos la comodidad de externar su queja o sugerencia desde la comodidad de su hogar u oficina.

Para todas las modalidades el tiempo de respuesta es de 15 días laborables, a partir de la fecha de emisión de la queja

3.2 Medidas de Subsanación por Incumplimiento de los Compromisos Asumidos

De presentarse una insatisfacción por incumplimiento de los servicios comprometidos en la **Carta Compromiso al Ciudadano**, el usuario puede presentar a la CAASD su queja o sugerencia a través de los diferentes medios institucionales dispuesto para esos fines.

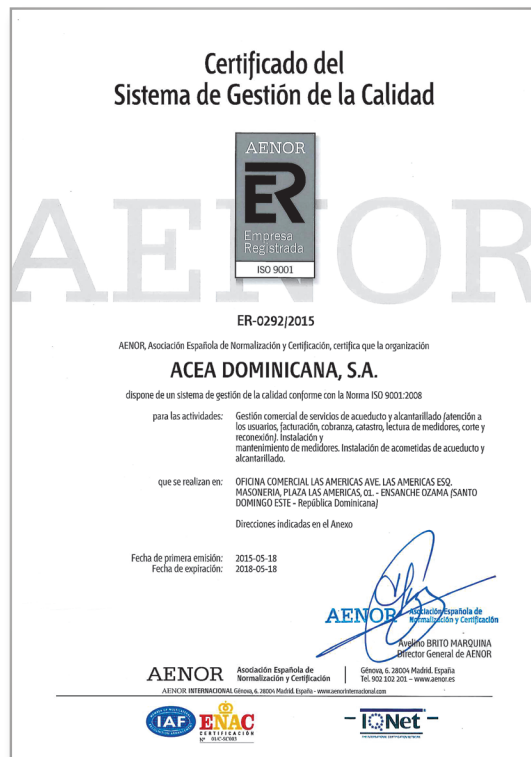
Como medida de subsanación a la queja presentada, recibirá una comunicación a la firma del Director General de la institución, donde se le ofrece las disculpas y explicaciones de las causas del incumplimiento, además de expresar las medidas que se tomarán para evitar que este evento pueda repetirse.

El tiempo dispuesto para que el cliente reciba la subsanación no será mayor de 15 días laborables.

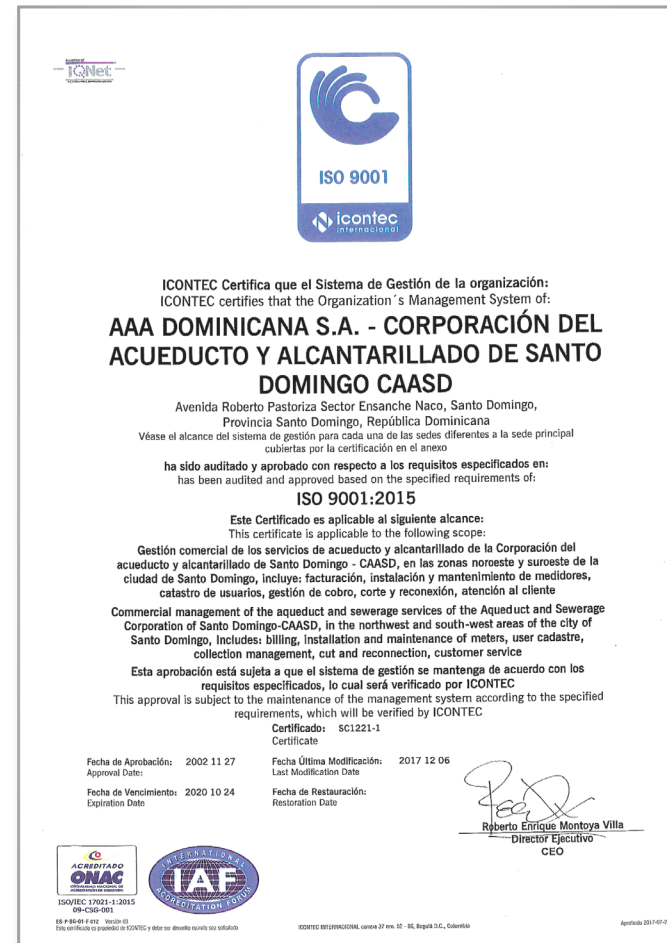
4. INFORMACION COMPLEMENTARIA

4.1 Otros Datos de Interés Sobre la Institución y sus Servicios

Las gerencias comerciales cuentan con certificación de calidad, actualizada. A través de esta certificación se garantiza la calidad y mejora continua en los servicios que ofrece y reafirma su compromiso con la calidad de servicio.



La Gerencia Comercial ACEA Dominicana, gestiona los servicios en las zonas norte y este de la Provincia Santo Domingo, cuenta con la Certificación de calidad ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.



La Gerencia Comercial AAA Dominicana, gestiona los servicios en las zonas noroeste y suroeste de la Provincia Santo Domingo, también certificada en la Norma ISO 9001:2015.

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Santo Domingo (CAASD), tiene en ejecución **La Construcción, Suministro E Instalación De La Estación Depuradora De Aguas Residuales Del Río Ozama, Santo Domingo Distrito Nacional.**

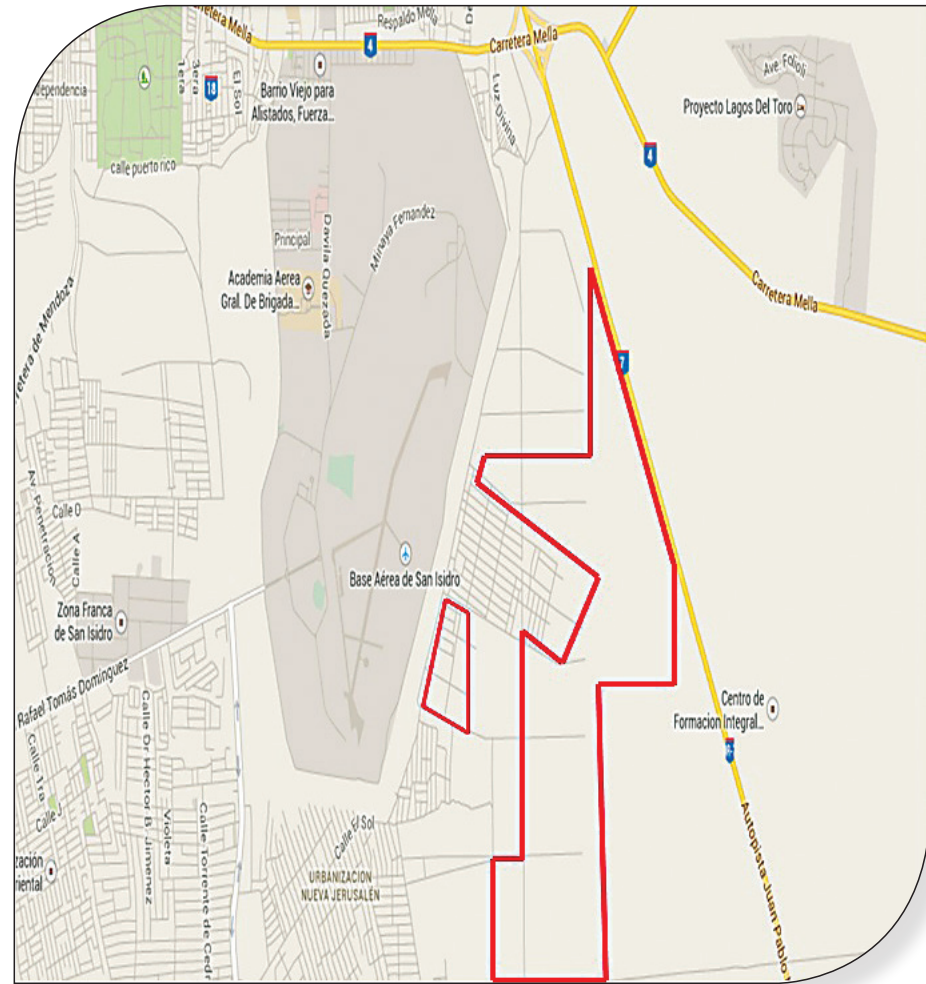
Prevé ejecutarse en tres (3) etapas de inversión con períodos de ampliación cada 10 años.

El caudal de diseño para la primera etapa es de $1.2 \text{ m}^3/\text{seg}$, beneficiando una población superior a los 400,000 habitantes



Construcción de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado, Ciudad Juan Bosch. Este proyecto se hará por etapas. La primera etapa está ejecutándose y tendrá la capacidad de brindar los servicios a unas 60,000 personas, con lo cual cubrirá demanda planteadas en la primera etapa del proyecto, que contempla 10 mil viviendas.

El Sistema de Agua Potable dependerá del Acueducto Barreras de Salinidad, lo que garantiza la sostenibilidad del suministro.



4.2 Datos de Contacto

Corporación del acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
Euclides Morillo no. 65, Arroyo Hondo. Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809-562-3500
Página web: www.caasd.gov.do

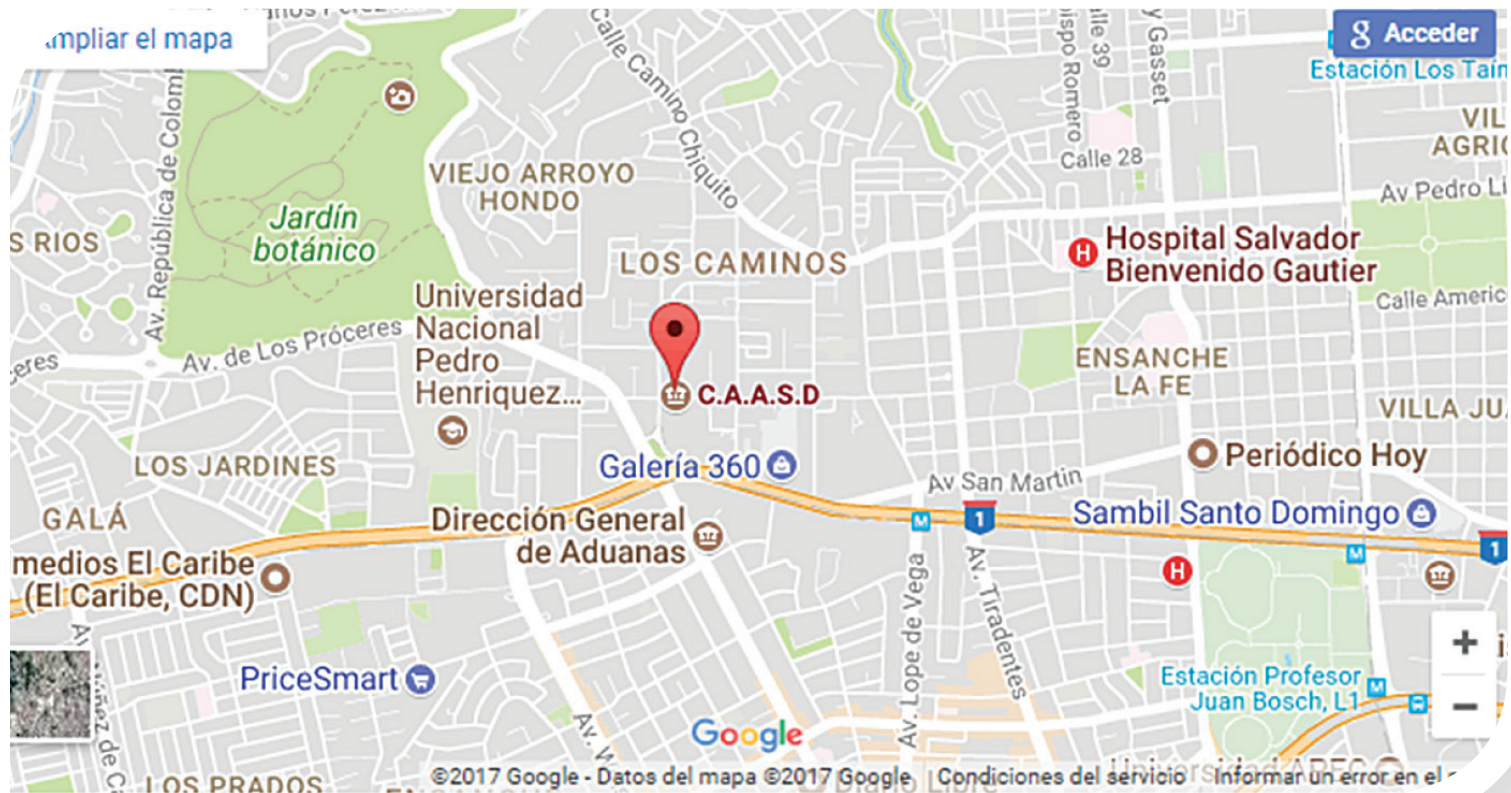
4.3 Identificación y Datos de Contacto con el Área de la Institución Responsable de la Carta Compromiso

La Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional es responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano, ubicado en la Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo, Santo Domingo, República Dominicana.

Teléfono: 809-562-3500 Ext. 3376
Email: Calidad@caasd.gov.do

4.4 Medios de Acceso y Transporte Hacia la Institución

Corporación del acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (Oficina principal)
Euclides Morillo no. 65, Arroyo Hondo. Santo Domingo, República Dominicana.







Corporación
del Acueducto y Alcantarillado
de Santo Domingo



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.