

**PLAN OPERATIVO ANUAL**

**RESUMEN EJECUTIVO DESEMPEÑO TRIMESTRAL**

**ENERO-MARZO**

**2023**

Contenido

[**Equipo de Monitoreo del POA:** 2](#_Toc132285143)

[**1.** **Introducción** 3](#_Toc132285144)

[**2.** **Filosofía institucional** 5](#_Toc132285145)

[**Misión:** 5](#_Toc132285146)

[**Visión:** 5](#_Toc132285147)

[**Valores:** 5](#_Toc132285148)

[**Promesa de valor:** 5](#_Toc132285149)

[**3.** **Marco Estratégico** 6](#_Toc132285150)

[**3.1 Ley De Estrategia Nacional De Desarrollo 2030** 6](#_Toc132285151)

[**3.2 Línea de Acción** 6](#_Toc132285152)

[**3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA** 7](#_Toc132285153)

[**4.** **Metodología de medición** 14](#_Toc132285154)

[**5.** **Resultados alcanzados en el período** 15](#_Toc132285155)

[**5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023** 16](#_Toc132285156)

[**5.2 Otras Metas** 23](#_Toc132285157)

[**6.** **Conclusión & Recomendaciones** 24](#_Toc132285158)

# **Equipo de Monitoreo del POA:**

# **Introducción**

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, en cumplimiento de su política de monitoreo y evaluación, inicia la implementación del proceso de monitoreo del Plan Operativo anual (POA) a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional. Esta actividad tiene como objetivo crear un nivel de control que permita valorar el avance y los riesgos que podrían surgir para responder oportunamente y evitar el impacto negativo en su cumplimiento.

Para el diseño del Plan Operativo, fueron emitidos lineamientos o prioridades de la máxima autoridad, con la cual se traza una línea clara de las acciones principales a ejecutar para garantizar el logro de los resultados. A partir de ahí, cada unidad organizacional registró en el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME) las actividades, metas e insumos a requerir, informaciones que fueron utilizadas para elaborar el Plan Anual de Compras y Contrataciones de bienes y servicios (PACC) y el Presupuesto Anual de la Institución.

Como resultado del monitoreo se produce un informe trimestral que nos permite evaluar el desempeño tanto a nivel global como por unidad organizacional. La comparación continua de lo planificado y lo ejecutado nos ayuda a medir la necesidad de nuevos esfuerzos para el alcance de los objetivos.

# **Filosofía institucional**

## **Misión:**

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.

## **Visión:**

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.

## **Valores:**

* Eficiencia
* Respeto
* Responsabilidad
* Satisfacción del cliente
* Calidad

## **Promesa de valor:**

En la CAASD nos sentimos llamados a responder con efectividad y calidad a las demandas de nuestros usuarios, con soluciones técnicas y profesionales, pero también, con altos niveles de empatía y sensibilidad humana.

# **Marco Estratégico**

## **3.1 Ley De Estrategia Nacional De Desarrollo 2030**

La Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2010-2030 (Ley 1-12), promulgada por el Congreso Dominicano en el año 2012, es el principal instrumento ordenado por la ley 498-06. La Estrategia Nacional de Desarrollo (END) “que definirá la imagen-objetivo del país a largo plazo y los principales compromisos que asumen los Poderes del Estado y los actores políticos, económicos y sociales del país tomando en cuenta su viabilidad social, económica y política.

El accionar de esta Corporación, se vincula al EJE 2: Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.

* **Objetivo General 2.5:** Vivienda digna en entornos saludables
* **Objetivo Especifico 2.5.2:** Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia

## **3.2 Línea de Acción**

Desarrollar el marco legal e institucional de las organizaciones responsables del sector agua potable y saneamiento, para garantizar la provisión oportuna y de calidad, así como la gestión eficiente y sostenible del servicio.

Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive el uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.

Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, tratamiento de aguas servidas protección del subsuelo, con un enfoque de desarrollo sostenible y con prioridad en las zonas tradicionalmente excluidas.

Garantizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la provisión del servicio de agua potable y saneamiento y la disposición final de residuos.

Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho de los residuos sólidos.

Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

## **3.3 Lineamientos institucionales para formulación del POA**

Cumplen el propósito de **regular la prioridad institucional en apego al Plan Estratégico aprobado por la máxima autoridad y su consecuente cumplimiento**. Los lineamientos se emiten anualmente para garantizar que el registro de las metas de cada área asegure el cumplimiento con lo previsto en los resultados del desempeño institucional.

**Programa 11: Abastecimiento de Agua Potable**

Producto 1: Producción de Agua Potable

Producto 1: Producción de Agua Potable

Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública

Producto 1: Producción de Agua Potable

Producto 1: Producción de Agua Potable

Producto 1: Producción de Agua Potable

Producto 2: Suministro de Agua potable a través de la red pública

Avance en la Reforestación

**Programa 12: Saneamiento de las Aguas Residuales**

Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales

Producto 1: Recolección de las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario.

Producto 1: Recolección de las aguas residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario.

Producto 2: Tratamiento de las aguas residuales.

**Programa presupuestario 13: Gestión Comercial**

Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.

Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.

Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.

Producto 2: Atención a la solicitud de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido.

Actividades Centrales.

# **Metodología de medición**

La metodología de cálculo utilizada para el monitoreo está basada en el valor cumplido, el cual toma valores de 0 a 100 y establece su tope en 100 el cual registra ese cumplimiento como límite. Los indicadores que sobrepasan la meta no interferirán en el cumplimiento global de la ejecución del POA de cada área.

**Ejemplo:**





# **Resultados alcanzados en el período**

En este primer monitoreo trimestral del año 2023, la institución presenta un **70.44% de ejecución física operativa en el trimestre**, con avances en las mayorías de las áreas.

Aún siguen afectadas las áreas como la dirección jurídica, dirección comercial, dirección de tecnología y la dirección control de calidad de las aguas.

**Tabla no. 1[[1]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad Rectora** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Avance Acumulado** |
| **1** DIRECCIÓN GENERAL | 75.00% | 100.00% | 66.67% | **80.56%** |
| **2** DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL | 38.12% | 38.72% | 41.86% | **39.57%** |
| **3** DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  | 96.53% | 100.00% | 100.00% | **98.84%** |
| **4** DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 100.00% | 100.00% | 100.00% | **100.00%** |
| **5** DIRECCIÓN JURÍDICA | 0.00% | 0.00% | 0.00% | **0.00%** |
| **6** DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 81.00% | 83.00% | 76.00% | **80.00%** |
| **7** DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 12.61% | 0.00% | 0.00% | **4.20%** |
| **8** DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE | 86.03% | 92.06% | 95.24% | **91.11%** |
| **9** DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS | 53.39% | 57.21% | 58.83% | **56.48%** |
| **10** DIRECCIÓN SOCIAL | 72.97% | 94.69% | 83.41% | **83.69%** |
| **11** DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES | 82.00% | 75.00% | 80.00% | **79.00%** |
| **12** DIRECCIÓN DE OPERACIONES | 78.04% | 76.32% | 72.20% | **76.09%** |
| **13** DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA  | 100.00% | 100.00% | 90.00% | **96.67%** |
| **14** DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS | 100.00% | 100.00% | 100.00% | **100.00%** |

## **5.1 Resumen ejecución física de las metas sustantivas POA 2023**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL**

Aumentar el índice de cobranza a un 80% del monto facturado por servicios de agua y alcantarillado.

**Dirección Gestión comercial**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SIN MORAS** | **CON MORAS** | **CANTIDAD DE PAGOS** | **EFICIENCIA COBRANZA****(Recaudos sin moras/facturación sin mora) %** |
|  | **FACTURADO** | **RECAUDADO** | **FACTURADO** | **RECAUDADO** |
| **ENERO** | RD$175,261,543.00 | RD$104,123,386.90 | RD$277,107,239.21 | RD$116,629,797.57 | 114,649 | 59.41% |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **FEBRERO****MARZO** | RD$176,346,701.00RD$176,461,111.24 | RD$100,593,961.12RD$114,388,091.01 | RD$226,811,176.94RD$282,918,387.45 | RD$111,400,265.87RD$136,271,422.76 | 110,433130,564 | 62.71%64.82% |
|  |  |  |  |  |  |  |

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

**Clientes Catastrados 2023**

|  |
| --- |
|  |
|  | **USUARIOS ACTIVOS** | **USUARIOS INACTIVOS** | **UNIVERSO DE CLIENTES** |
| **ENERO** | 413,929 | 159,134 | 573,063 |
| **FEBRERO****MARZO** | 414,844415,177 | 158,298158,356 | 573,142573,533 |
|  |  |  |  |

Dirección Gestión comercial

Fuente: Dirección de coordinación y fiscalización de la gestión comercial

**DIRECCIÓN CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS**

Monitoreo Plantas Potabilizadoras.



Fuente: Dirección Control De Calidad De Las Agua

Monitoreo de Plantas Depuradoras de Agua Residual.

Fuente: Dirección Control De Calidad De Las Agua

**DIRECCIÓN SOCIAL**

**Tabla no. 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección** **Social** |  | **Meta** | **Logrado** |
| Corregir Trimestralmente 540 Fugas De Agua Potable | Cantidad de fugas de agua potable de 1/2" hasta 4" corregidas | 540 | 841 |
| Suministro de agua instituciones gubernamentales | Viajes realizados | 300 | 351 |
| Suministro de agua a Hospitales | Viajes realizados | 150 | 168 |
| Charlas Educativas | Chalas impartidas | 30 | 31 |
| Beneficiar a vente cuatro mil (24,000) hogares, instituciones, empresas y otras entidades, mediante operativos con los camiones cisterna correspondientes al suministro de tanqueo y/o cisterna ubicados en los diferentes sectores de las circunscripciones y municipios. | Cantidad de beneficiados | 4,000 | 5,500 |
| Reunirse con cuatrocientos ochenta (480) Juntas de Vecinos y/o Organizaciones representantes de las diferentes circunscripciones y municipios para conocer las problemáticas que les afectan para sus barrios, urbanizaciones, sectores y ensanches para presentarles una solución.  | Cantidad de visitas | 80 | 153 |

**DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS E INVERSIONES**

**Tabla no. 3**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PRODUCTOS** | **Unidad de Medida** | **Meta**  | **Logrado** |
| **1** | Tuberías de agua potable colocadas en Santo Domingo y el D.N. | ML | 5,500.00 | 16,757.59 |
| **2** | Acometidas de agua potable colocadas en el Gran Santo Domingo | UDS | 600 | 1,601 |
| **3** | Tuberías de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial colocadas en Santo Domingo y el Distrito Nacional | ML | 275 | 3,950.08 |
| **4** | Unidades de acometidas sanitarias Construidas en Santo Domingo y el D.N. | UDS | 27 | 230 |

**DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| Gerencias | Producción de Agua (MGD)\* |
| Enero | Febrero | Marzo | Promedio del año 2023 |
| Suroeste | 152.08 | 139.59 | 109.74 | 133.80 |
| Noroeste | 116.17 | 105.27 | 93.98 | 105.14 |
| Este | 109.35 | 106.82 | 83.11 | 99.76 |
| Norte | 52.91 | 53.41 | 57.75 | 54.69 |
| **Total** | **430.51** | **405.09** | **344.58** | **393.39** |

**Fuente: Dirección de Operaciones**

**Fuente: Elaboración Propia**

* Monitorear y coordinar las acciones que nos permitan un tiempo promedio de respuesta menor o igual a 6 días laborable en el 80 % de reportes de averías de agua potable entrantes al centro de atención telefónica.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE** | **GERENCIAS** | **AVERIAS REPORTADAS** | **RESUELTAS** | **% CUMPLIDO** |
| **SUROESTE** | **1,032** | **841** | **74%** |
| **NOROESTE** | **949** | **825** | **83%** |
| **NORTE** | **937** | **845** | **90.66%** |
| **ESTE** | **812** | **654** | **80.48%** |

**Fuente: Dirección de Operaciones**

## **5.2 Otras Metas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓNES** | **DESCRIPCIÓN** | **META** | **LOGRADO 1ER TRIMESTRE** |
| **DIVISIÓN DE ACCESO A LA INFORMACION** | Mantener debidamente actualizado el portal de transparencia con las informaciones institucionales que le ordena la ley 200-04 así como lograr un 85% del cumplimiento de la matriz. | 85% | **95.37%** |
| **DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL** | Implementar la gestión de calidad ISO 9001-2015 en el proceso de catastro de usuarios y normalización de los servicios | **10%** | **100%** |
| Auditoria trimestral de cumplimiento del tiempo de prestación de los servicios. | **1** | **1** |
| Implementar sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001 | **30%** | **30%** |
| Formular el 100% de los proyectos de IP en un plazo no mayor a 30 días calendario | **100%** | **100%** |
| Mantener todos los indicadores de NOBACI en 87%  | **87%** | **84.60%** |
| Mantener todos los indicadores de planificación en 87% (SISMAP) | **87%** | **92.57%** |
| Validación Trimestral del cumplimiento de los estándares de los Servicios Comprometidos, la gestión de quejas y sugerencias. | **100%** | **100%** |
| **DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS** | **Garantizar óptimas condiciones de salud y un ambiente de trabajo saludable, previniendo las enfermedades profesionales y los accidentes laborales.** | **100%** | **100%** |
| Mantener todos los indicadores de RRHH en 87% (SISMAP) | **87%** | **91.44%** |
| Capacitar 50 mujeres en plomería residencial durante el año 2023. Meta del trimestre 10. | **10** | **11** |
| Capacitar a 120 Fontaneros durante el año 2023. | **30** | **30** |
| **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** | Mantener todos los indicadores de compras en 87% | **87%** | **86.79%** |
| Elaboración del informe mensual ejecución presupuestaria. | **3** | **3** |
| **DIRECCIÓN DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE** | Dar seguimiento a plantas potabilizadoras y plantas de tratamiento de aguas residuales de los sistemas que administra la CAASD todo el año. | **3** | **3** |
| **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA** | supervisar las perforaciones y aforos de los sistemas de la institución en un 95%. | 1 | **5** |
| Asesorar y gestionar los requerimientos de las diferentes áreas de la institución en tema de comunicación. | **3** | **3** |
| Elaboración del plan de comunicaciones en los primero quince (15) días del mes de enero. | **1** | **1** |
| **DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS** | Revisión del 100% de los expedientes de las Cubicaciones y Acometidas dentro de las 48 horas laborales posteriores a su recepción. | **100%** | **100%** |

# **Conclusión & Recomendaciones**

Al finalizar el primer trimestre del plan Operativo Anual observamos que el desempeño obtenido fue de **70.44%** de cumplimiento, motivado fundamentalmente por el tiempo en la adquisición de los insumos.

Visto lo anterior, algunas recomendaciones generales que hacemos es mantener un canal de comunicación más cercano con los generadores de resultados en cada área, logrando con ello prevenir los retrasos y adoptar medidas que garanticen la sana ejecución de las metas. El seguimiento continuo con jornadas de monitoreo semanal nos permite direccionar las acciones correctas para prevenir o mitigar de forma oportuna los riesgos en el logro de sus resultados y realizar los ajustes o reprogramaciones.

De igual forma hacemos hincapié en que la formulación de metas esté apegadas a la realidad existente, es decir, que estas se basen en los hechos reales acordes a las necesidades de las Direcciones, y así poder cumplirlas, considerando las fechas establecidas, ya que se observa algunos casos en los que esperan al final para completar las metas, pudiendo estas ser realizadas por mes como se ha indicado que es la forma correcta.

Otras conclusión y recomendaciones particulares serian:

* Responsabilizar al generador de los resultados en las metas a la carga de las evidencias de forma oportuna.
* Revisar la calidad del registro asegurando que cumplan con los criterios de calidad
* Revisar el cumplimiento en las fechas de la carga establecida, haciendo uso de su rol de supervisor de los productos que se ejecutan en el área a su cargo, haciendo uso de la clave que se ha otorgado para tales fines.

Elaborado Por:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Lic. Luis Francisco Blanco Collado**

Soporte de Planificación y Desarrollo

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Lic. Rosa Peña**

Analista de Presupuesto

Revisado por:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ing. Sergio Polanco**

Encargado Depto. FM&E PPP

Aprobado Por:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Lic. Katihusca Ledesma**

Directora Planificación y Desarrollo Institucional

1. Elaboración propia [↑](#footnote-ref-1)