CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

CAASD

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Renovación de la primera versión
Vigencia: Julio 2020- Julio 2022



Créditos

PLANIFICACIÓN:
Lic. Katihusca Ledesma
Lic. Judith Encarnación
Lic. Juan Pascual.

COMERCIAL:
Ing. Abelardo Díaz
Lic. Miriam Encarnación

GERENCIA COMERCIAL NORESTE/ SUROESTE:
Lic. Yoharys Rosario
Lic. Tania Guerrero
Lic. Judith Viloria
Ing. Martha Núñez

GERENCIA COMERCIAL NORTE/ESTE:
Ing. Juan Camilo Zapata
Lic. Roberto Montes de Oca
Ing. Jinette Corniel.

INGENIERÍA:
Ing. Mercedes Reynoso

OPERACIONES:
Ing. Carlos B. Williams
Lic. Siria Suberví

CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS:
Ing. Eddy Damián Corporán
Ing. Emelinda Crispin

HIDROGEOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE:
Ing. Peter Sánchez.

ASESORÍA ELABORACIÓN CCC MAP:
Dirección de Simplificación de Trámites

APOYO LOGÍSTICO:
Depto. De Comunicaciones
Lic. Fidel Sánchez
Lic. Emily Castillo

FOTOGRAFÍAS:
Miguel Enrique Soto

Elaborado por:
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión

Asesorado por:
Ministerio de Administración Pública – MAP

Áreas que componen el Equipo de trabajo de la Carta
Dirección Comercial
Dirección de Calidad de las Aguas
Dirección de Ingeniería
Dirección de Hidrogeologia y Medio Ambiente
Dirección de Operaciones

Periodo de vigencia
Julio 2020 – Julio 2022

Versión:
Renovación de la Primera Versión

Fecha de Publicación:
Julio 2020

Contenido

PRÓLOGO 5

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL 6

1.1. Datos Identificativos y Fines de la Institución 6

1.2. Normativas Reguladoras 10

1.3. Mapa de Producción 12

1.4. Relación de los Servicios 17

1.5. Derechos y Deberes de los Ciudadanos en Relación con los servicios 28

1.6. Formas de Comunicación / Participación Ciudadana 30

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS 33

2.1 Atributos de Calidad Para los Servicios que se Prestan 33

2.2 Compromisos de Calidad 34

2.4 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo la Diversidad e Igualdad de Genero 36

2.5 Sistemas Normalizados De Gestión De Calidad, Medio Ambiente Y Prevención De Riesgos Laborales 37

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 40

3.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias 40

3.2 Medidas de Subsanación por Incumplimiento de los Compromisos Asumidos 41

4. INFORMACION COMPLEMENTARIA 42

4.1 Otros Datos de Interés Sobre la Institución y sus Servicios 42

4.2 Datos de Contacto 46

4.3 Identificación y Datos de Contacto con el Área de la Institución Responsable de la Carta Compromiso 49

4.4 Medios de Acceso y Transporte Hacia la Institución 50



Prólogo

Hoy en día las organizaciones que prestan servicios tienen la responsabilidad de comprometerse con el ciudadano cliente y acelerar los tiempos de la gestión de procesos, mejorar las respuestas a las necesidades de los derechos y deberes de estos.

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, CAASD, buscando responsabilizarse ante estas necesidades ha creado la segunda versión de la Carta Compromiso.

Es un documento público, llano y claro donde la CAASD informa de manera explícita ante el ciudadano su misión y objetivos; los derechos y obligaciones del ciudadano con relación a los servicios; la forma de acceder a ellos, los compromisos de calidad de los servicios que brinda, las formas de presentación de quejas, sugerencias y medidas de subsanación por el incumplimiento de los compromisos asumidos.

La CAASD, tiene claro el compromiso diario de brindar al ciudadano del Gran Santo Domingo un acceso transparente y equitativo del recurso. Con la creación de este documento se instituye, monitorea y se valora permanentemente los estándares de calidad de los servicios esenciales que brinda.

Ing. Felipe Suberví
Director General

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

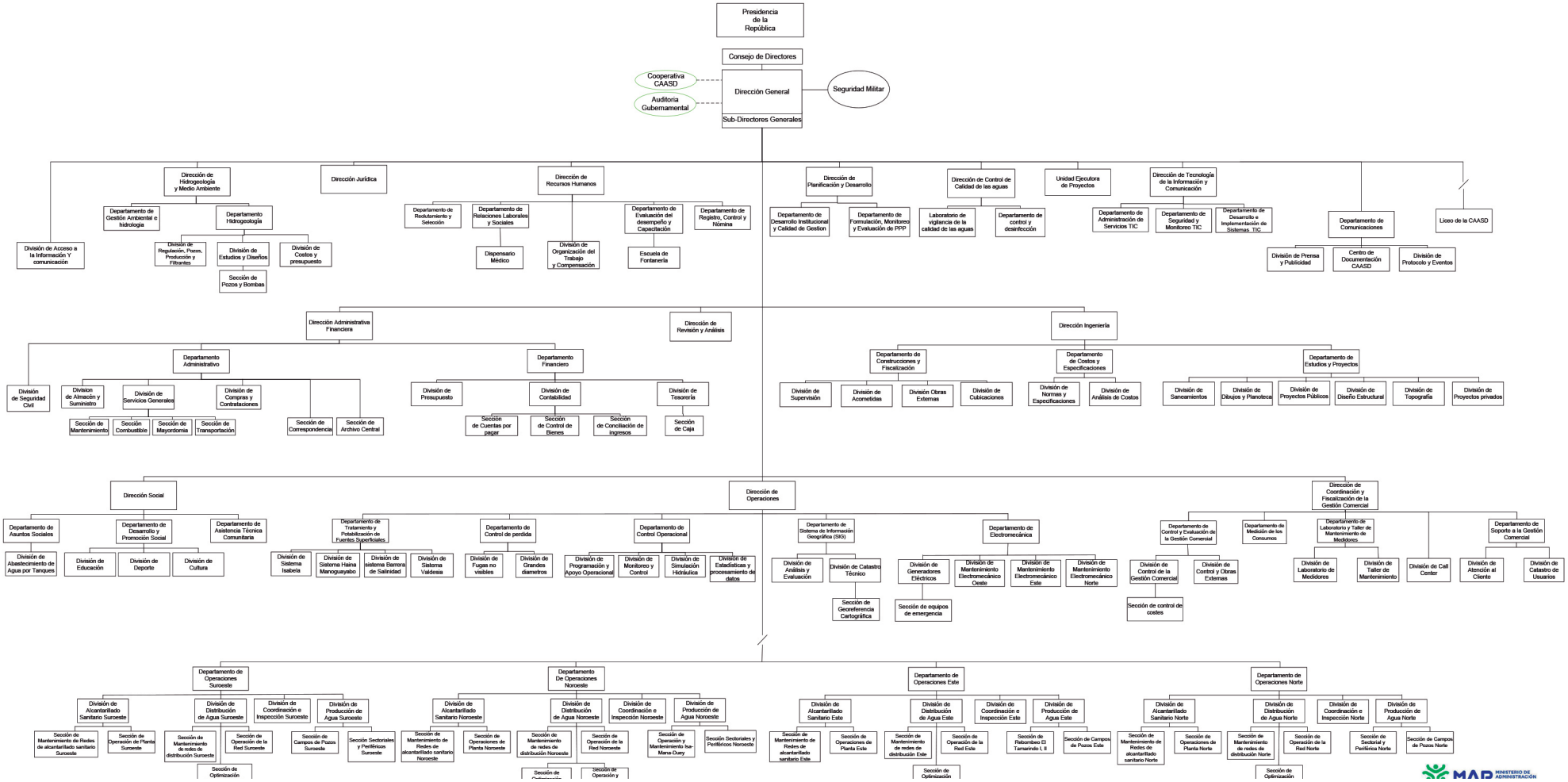
Objetivos Estratégicos

- ✓ 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.

Organigrama

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



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 de Santo Domingo 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
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 Operativa	Gestión del Abastecimiento del Agua Potable	Suministro de Agua por Red	Ciudadanos Clientes
			Suministro de Agua en Camiones Cisterna	
		Gestión de Saneamiento de Aguas Residuales	Recolección de Aguas Residuales.	
		Gestión de la Calidad del Agua	Análisis de cuantificación de Aerobios Mesófilos	
			Análisis Bacteriológicos de la Calidad del Agua	
			Análisis Físico Químico para Agua de Consumo Humano	
			Análisis Físico Químico para Aguas Residuales	

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 Operativa	Gestión de Ingeniería	Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios	Constructores de Proyectos
			Construcción de Acometidas para proyectos	
			Aprobación de Construcción de Pozos y Filtrantes para proyectos	
			Instalación de Medidor en Sistema de Pozos para Proyectos	
			Recepción de Sistemas de Producción de Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales	
		Gestión de Hidrogeología	Permiso para La Perforación de Pozos y Filtrantes	Ciudadanos Clientes

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 Comercial	Gestión de la Comercialización	Construcción de Acometidas Residenciales	Ciudadanos Clientes
			Cancelación de Contrato De Servicio	
			Activación de Contratos De Servicio	
			Cobros Directos	
			Cambio de Nombre de Contrato	
			Solicitud Cambio de Diámetro de Acometida	
			Acuerdos de Pago	
			Solicitud Duplicado de Factura	
			Solicitud de Instalación de Medidor	
			Descuento de Mora por Saldo	
			Detección de Fugas Intra-domiciliarias	

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.



Oficina Comercial- Area de Caja

1.4. Relación de los Servicios

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Suministro de agua por red.	Servicio de suministro 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. Este servicio está dirigido en forma prioritaria a las escuelas, hospitales, sistema carcelario y los bomberos. Después de atendida esas prioridades se da curso a las solicitudes puntuales.	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 1610,1611 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
Instalación de Medidor en Sistema de Pozos para Proyectos.	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.	Aprobación de construcción de pozos para proyectos residenciales emitida por la División de Proyectos Privados. Pagar presupuesto de colocación de medidor y permisos.
Recepción de Sistemas de Producción de Agua Potable Y Saneamiento de Aguas Residuales.	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. La recepción es aprobada siempre que la evaluación indique el apego al reglamento para obras externas indicado en el apartado 1.2 de este documento.	Comunicación solicitando la recepción de las obras, firmado por el promotor. Depositar 4 juegos de planos As-Built. **No requiere pago por servicios.**

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Permiso Para La Perforación De Pozos Y Filtrantes.	Autorización a terceros para realizar la perforación para hacer un pozo o un filtrante en el área de Santo Domingo.	Vía web Completar formulario online, disponible en la página **http://www.caasd.gob.do/index.php/servicios/item/278-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.**
Construcción de Acometidas Residenciales.	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.	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.

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 envio 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. Esta solicitud debe ser realizada por el requirente del servicio.	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. Para el cambio de nombre de comercios y condominios se debe solicitar el cambio mediante una carta timbrada, firmada y sellada. **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.	Llenar y firmar el formulario. Cedula identificación electoral. El pago del monto inicial depende del tipo de cliente. Para clientes residenciales a partir de dos facturas acumuladas que superen el monto de RD$1,000.00. Para los demás usos, cuando el monto adeudado duplique el promedio de la facturación de los últimos 3 meses

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 llamando 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 cedulas 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://www.caasd.gob.do/index.php/servicios/item/284-charlas-formativas-sobre-el-buen-uso-y-buen-manejo-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.	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. Modalidad Técnico Básico 7mo. Curso de educación básica aprobado Edad entre 18 – 40 años Cupo por curso: 20 a 25 personas Horas: 65 Modalidad Técnico Profesional Bachillerato aprobado. Edad entre 18 – 40 años Cupo por curso: 20 a 25 personas Horas: 148 Si es vía web completar el formulario online **http://www.caasd.gob.do/index.php/servicios/item/286-cursos-tecnico-de-plomeria-fontaneria** **No requiere pago por servicios.**
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.	Dirigirse al Centro de Documentación CAASD, ubicado en las Oficina Principales, Euclides Morillo No. 65, en horario de 8:00 am. a 6:00 pm. **No requiere pago por servicios.**

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Pasantías	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 8:00 A.M. a 4:00 P.M. hasta cubrir las horas requeridas por los centros educativos y organismos reguladores de la educación. Si la persona es egresada de la universidad también se otorgan la pasantía, acorde con los mismos horarios y horas estipuladas según la carrera. **Las pasantías no son remuneradas.**	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. 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: • Carta a su firma. La carta debe indicar de forma explícita el conocimiento de que la pasantía no es remunerada. • Copia del título universitario. Si la solicitud es vía web Se debe completar formulario online, disponible en la página **http://www.caasd.gob.do/index.php/servicios/item/288-pasantias** y adjuntar las cartas antes indicadas. Previamente escaneadas a color.

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.



Area de Atención al Cliente

1.6. Formas de Comunicación / Participación Ciudadana

CALL CENTER: La institución cuenta con un Centro de Atención Telefónica, el cual permite al ciudadano cliente recibir de forma rápida cualquier información sobre el servicio, además de recibir quejas y reclamaciones para fines de tramitar las soluciones.

Los teléfonos de acceso son: **809-616-1021 (Zona Noroeste y Suroeste)** en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m.a 9:00 p.m., sábados de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los domingos de 8:00 a.m. a 12:00 m., **809-598-1722 (Zona Norte y Este)** en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. **809-364-2310 (Oficina Principal)** en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. fines de semana y días feriados de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

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. Esta oficina está ubicada en la calle Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo (Sede Central), Edificio 1, Piso 1. Los medios de contacto: tel. 809-562-3500 ext. 1188 e-mail: **oaicaasd@gmail.com**

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 oficinas 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.gob.do, 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 @caasdrd, CAASDRD, @CaasdRd donde se informa las actividades institucionales y también se canaliza cualquier inquietud.

Dirección Social: Contamos con una Dirección o unidad sustantiva, que está dirigida a establecer la comunicación directa con la comunidad, fomentando la participación ciudadanía. En horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Llamando al teléfono 809-562-3500 Ext. 1635/1636.

Atención al Cliente: Las oficinas comerciales cuentan el área de atención al cliente, a la cual puede acceder pasando por cualquiera de nuestras oficinas comerciales y expresar sus necesidades de servicio. En horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

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.



Proceso de Análisis Fisicoquímico

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	Total de resultados disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en las encuestas de los usuarios.
Análisis Físico Químico para agua de consumo humano.	Tiempo de Disponibilidad	8 días laborables	Total de resultados disponibles en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	94% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en las encuestas de los usuarios.
Cambio de nombre de contrato.	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas
	Fiabilidad	96% de satisfacción	% de satisfacción trimestral expresado en las encuestas de los usuarios.

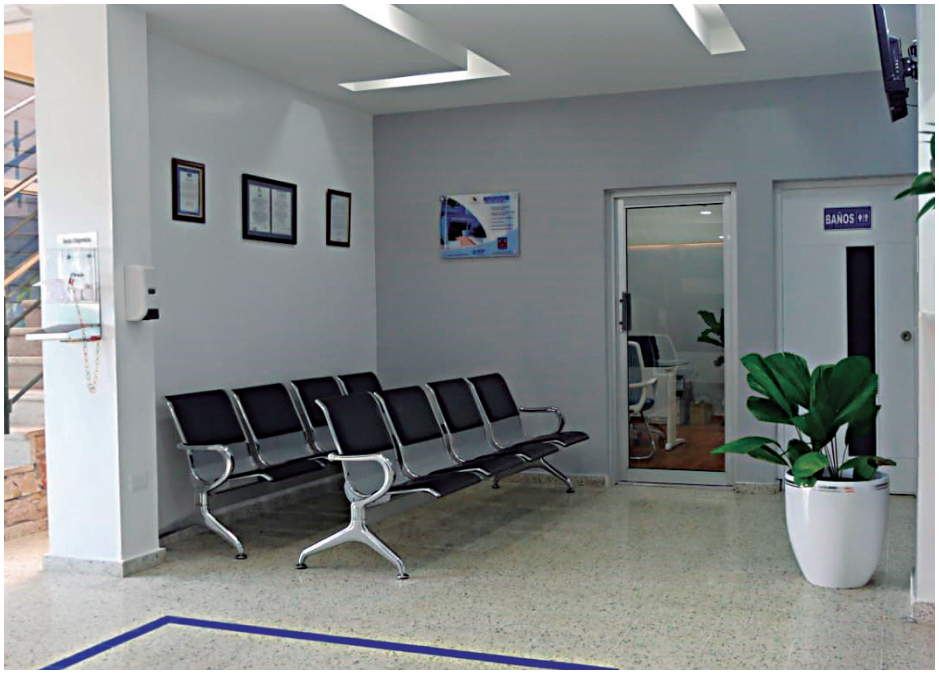
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud Duplicado de Factura.	Tiempo de respuesta	*3 días laborables	Total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido sobre el total de solicitudes recibidas.
Descuento de Mora por Saldo.	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Total de solicitudes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

***Si el servicio solicitado es presencial el tiempo de entrega es inmediato**

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

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo 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.

Disponemos de parqueos y rampa para facilitar el acceso a personas con discapacidad o limitaciones de movilidad. Así como salas de esperas adecuadas, con cómodos asientos, baños accesibles y buena iluminación



Sala de Espera



Rampa de Acceso

2.5 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.

La Institución se encuentra trabajando en la modernización del sistema de gestión del Call Center y mejorando las políticas de atención, reclasificación de casos y el sistema de seguimiento.

Para prevención de riesgos laborales se realizó la identificación y señalización de rutas de evacuación, señalización de las escaleras y logística para la implementación de simulacros de evacuación







Contamos con un comité de riesgos laborales quienes tiene la responsabilidad de analizar factores de riesgos e identificar las medidas de subsanación o monitoreo, además se ejecuta un programa de charlas de seguridad ocupacional y de los principales factores de riesgos que estén impactando al país, con el propósito de instruir a todos los servidores y servidoras en la forma de responder ante los casos de emergencias.

Recientemente se creó el comité de riesgo y el comité de emergencia, multidisciplinario e integrado por los representantes de las diferentes direcciones de la institución para valorar los riesgos desde su ámbito de competencia, asegurando con ello la toma de medidas oportunas que garanticen la integridad del personal y la continuidad del servicio.

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.


Call Center

3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias

CALL CENTER: La institución cuenta con un Centro de Atención Telefónica, 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. Esta oficina está ubicada en la calle Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo (Sede Central), Edificio 1, Piso 1. Los medios de contacto:
tel. 809-562-3500 ext. 1188 email: **oaicaasd@gmail.com**

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.gob.do** le 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.



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 de 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

Certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad

Las gerencias comerciales cuentan con certificación de calidad en la Norma ISO 9001:2015, actualizada. A través de esta certificación se garantiza la calidad y mejora continua en los servicios que ofrece.





La Empresa AAA Dominicana, gestiona los servicios en el Distrito Nacional, así como los Municipios Santo Domingo Oeste, los Alcarrizos y Pedro Brand de la Provincia Santo Domingo.





La Empresa ACEA Dominicana, gestiona los servicios de los Municipios Santo Domingo Norte, Este y San Antonio de Guerra de la Provincia Santo Domingo.



Inversión de alto impacto social terminada

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Santo Domingo (CAASD), culminó **La Construcción, De La Estación Depuradora De Aguas Residuales Del Río Ozama, Santo Domingo Distrito Nacional.**

Este proyecto devolverá a los ríos Ozama e Isabela 103,680 metros cúbicos por día de aguas depuradas, beneficiando a 450 mil personas residentes en 38 sectores del Distrito Nacional y el Municipio Santo Domingo Norte, así como 244 empresas de la zona; contribuyendo con el Saneamiento Ambiental de los mencionados Ríos.

Es considerada como la obra más importante en materia de salud en el Gran Santo Domingo, razón por la cual es calificada como el **“Hospital Preventivo más grande del país”.**

Inversión en proceso

Ampliación Acueducto Oriental, Barrera De Salinidad Y Trasvase Al Municipio Santo Domingo Norte, Provincia Santo Domingo.

En este proyecto se contempla la construcción de un nuevo módulo de tratamiento en el sistema barrera de salinidad para adicionar 2 m^3/S a la producción diaria, de los cuales 1 m^3/s será derivado para reforzar el abastecimiento del Municipio Santo Domingo Norte.

Incluye también la construcción de 4 depósitos reguladores cada uno con capacidad para almacenar 7.5 Millones de Galones Diarios (MGD) y la colocación de 52.5 km de redes de distintos diámetros. Estas intervenciones nos permiten ofertar un abastecimiento continuo y de calidad, así como cubrir la demanda de agua potable en el municipio por los próximos 25 años.

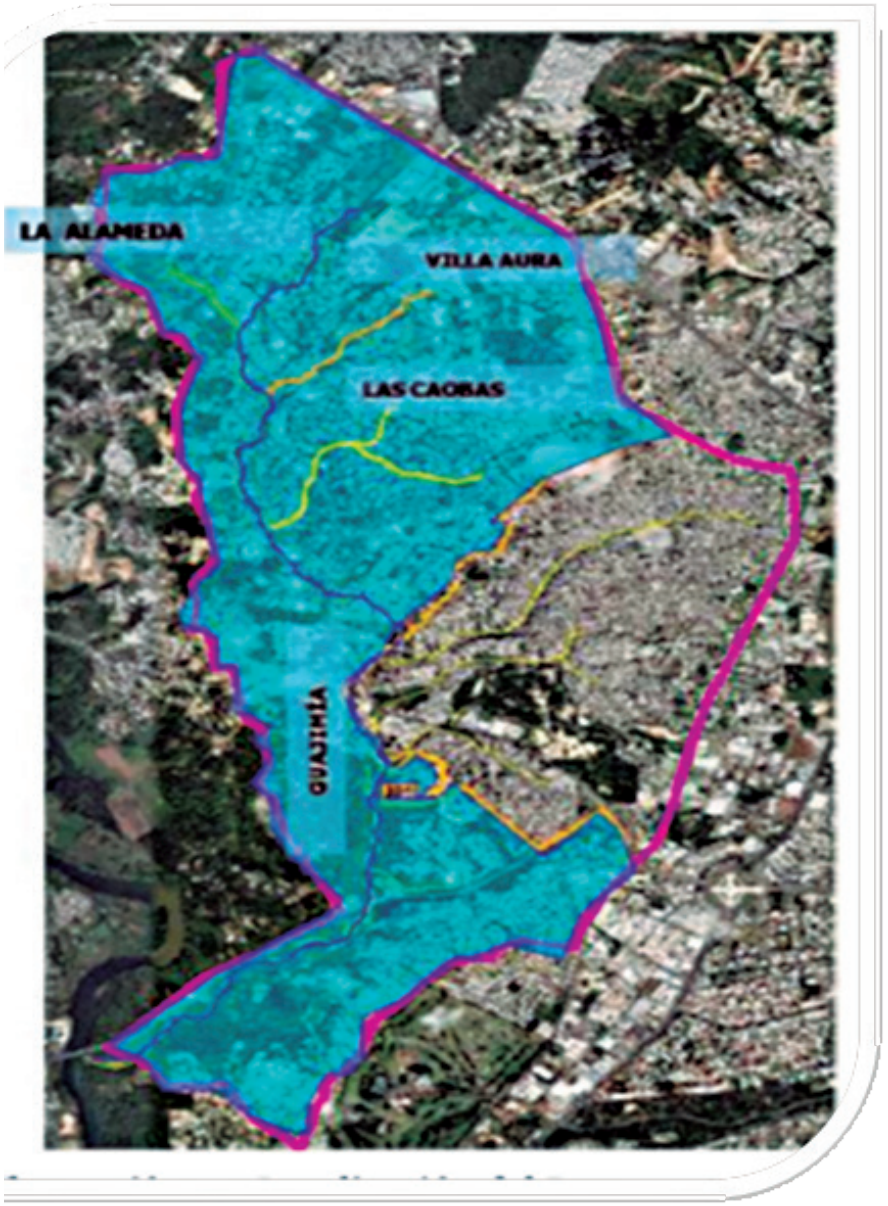


Construcción Sistema De Saneamiento Sanitario Y Pluvial Cañada Guajimia Fase II, Santo Domingo Oeste.

El proyecto consiste en completar el saneamiento de la parte alta de la cuenca de la cañada Guajimia de 8.2 km, que comprende las subcuencas afluentes de las cañadas Las Caobas, Villa Aura y La Alameda, así como los tramos de la cuenca principal desde su inicio y algunos sectores de la cuenca baja.

En el orden sanitario, tiene previsto la construcción de 60.67 km de tuberías colectoras, las cuales descargaran en una estación de pretratamiento con capacidad para 194,970 m^3/día, posteriormente impulsará el caudal pretratado hacia un emisario submarino colocado a 300 metros de la orilla del mar y 30 metros de profundidad, donde se aplicará el tratamiento final y vertido en el mar Caribe.

En adición, el proyecto incluye la construcción de 344 apartamentos provistos de todos los servicios básicos para la reubicación de las personas que actualmente se encuentran habitando en zonas de alta vulnerabilidad en el margen de la cañada, contribuyendo así con el aumento de la calidad de vida y la disminución en la proliferación de enfermedades de las familias impactadas.



4.2 Datos de Contacto



Oficina Principal
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo. Santo Domingo,
República Dominicana

Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Telefono: 809-562-3500
Página web: **www.caasd.gob.do**





Laboratorio de Vigilancia de la Calidad de las Aguas
Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo (sede central)
Edificio Dirección de Control Calidad de Agua
Horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Teléfono 809-562-3500 exts. 1658/1657
Correo electrónico:
calidadlabcaasd@gmail.com



Oficinas Comerciales - Sede Central

Zona Noroeste/Suroeste

Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

OFICINAS COMERCIALES	DIRECCIÓN	TELÉFONO
PUNTO GOB	Plaza Sambil, Av. John F. Kennedy, Santo Domingo. **Horario:** Lun-Vie 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Sáb. 9:00 a.m. a 6:00 p.m.	**Centro de Atención Presencial**
EUCLIDES MORILLO (Oficina Principal)	Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo	**809-562-3500 exts. 1519/1520**
NACO	Roberto Pastoriza No. 317, Ens. Naco, entre Ave. Tiradentes y López de Vega. Horario: Lun-Vie 8:00 a.m. a 6:00p.m. Sáb. 8:00 a.m. a 1:00p.m.	**809-616-1021 exts. 101, 105, 138, 148.**
LOS ALCARRIZOS	C/San Antonio No. 70, Los Alcarrizos, Frente al Colegio San Antonio de Padua	**809-560-5165**
INDEPENDENCIA	Carretera Sánchez KM 9 1/2, Buenos Aires del Mirador, Plaza Terranova Local 7-C Pasillo Latera	**809-533-5824**
CONDE	C/Conde, esq. José Reyes, No.351 Edificio Saviñón, al lado de KB.	**809-616-1021 ext. 156**
HERRERA	Av. Isabel Aguiar No. 98 Plaza Palmares / Bomba Polanquito	**809-530-4190**
CRISTO REY	Rafael J. A. Castillo Esq. Nicolás de Ovando, Plaza Andariña Local II-101	**809-566-9352**
NÚÑEZ	Av. Núñez de Cáceres No. 3 Local 103, Plaza Las Praderas 1er Nivel. /Al lado Supermercado Bravo	**809-542-8784**

Zona Norte/Este

Con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

OFICINAS COMERCIALES	DIRECCIÓN	TELÉFONO
LAS AMÉRICAS	Ave. Las Américas, esquina Mazonería, Ensanche Ozama	**809-598-1722**
CHARLES DE GAULLE	Ave. Charles de Gaulle, Trio Plaza, Local 1D	**809-599-4322**
MEGA CENTRO	Plaza Mega Centro, frente a EDEESTE	**809-596-7069**
VILLA MELLA	Ave. Hermanas Mirabal No. 602, casi esquina La Primavera	**809-569-2677**

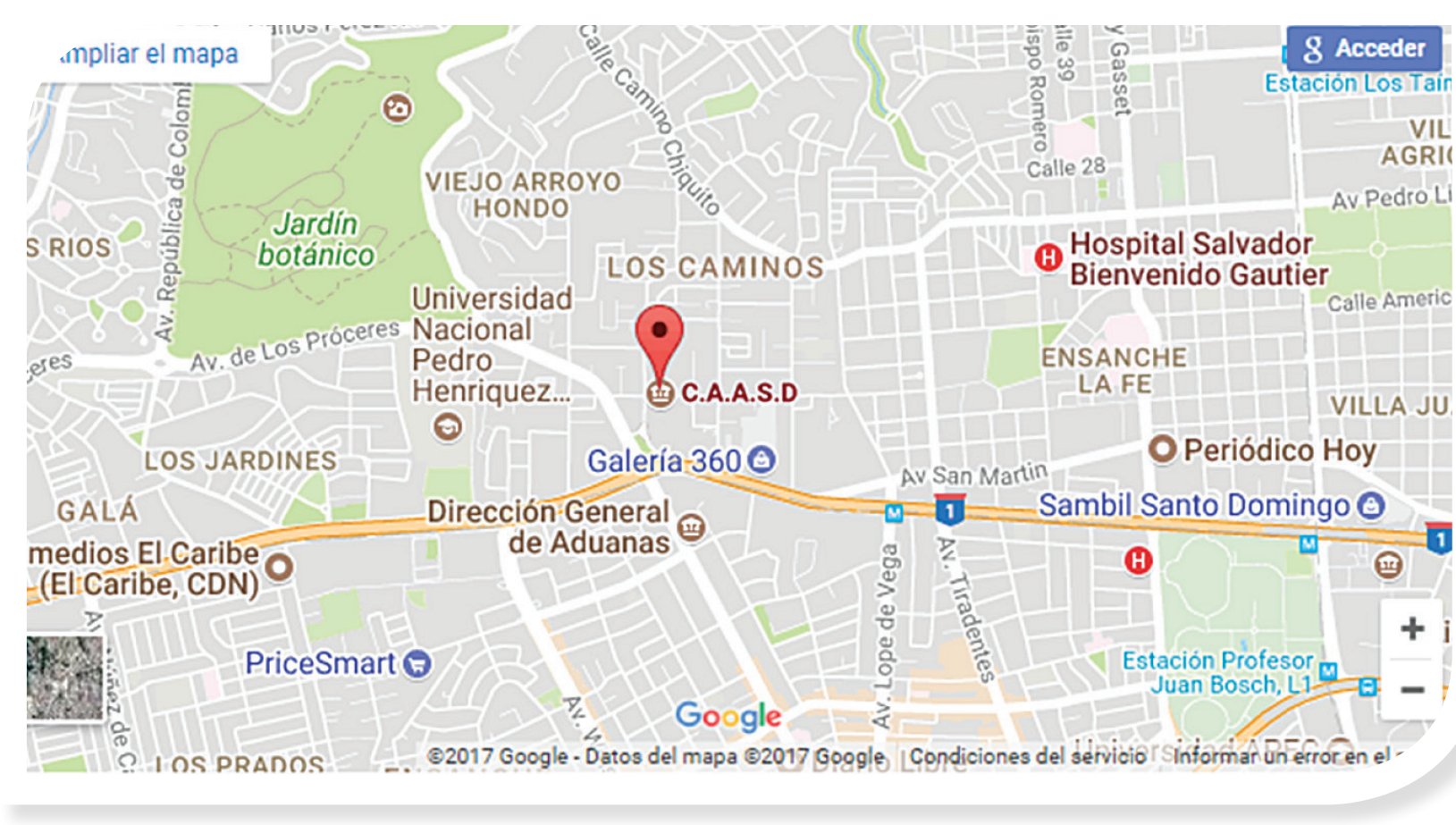
4.3 Identificación y Datos de Contacto con el Área de la Institución Responsable de la Carta Compromiso

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. 1418 /1424

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.




ESTACION DEPURADORA DE AGUAS RESIDUALES DEL
RIO OZAMA ,MIRADOR NORTE, LA ZURZA

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 ciudadano y el Estado.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD

CAASD

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO