



***GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO***

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

ALCALDÍA DEL DISTRITO NACIONAL

FECHA

26 DE ABRIL DEL 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchmarking*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Misión: El Ayuntamiento del Distrito Nacional como gobierno de la ciudad, satisface las demandas de los/los ciudadanos(as), promoviendo el fortalecimiento institucional, la optimización de los servicios, integración social y comunitaria, eficientización de la gestión administrativa, así como financiera, articulando las intervenciones de los actores relevantes del territorio del Distrito Nacional. Visión: Ciudad de puertas abiertas, capital económica y cultural del Caribe, insertada en la sociedad del conocimiento, facilitadora de la equidad, la calidad de vida y el desarrollo humano. EVIDENCIAS: Actualizado para los trabajos de implementación de Carta Compromiso al Ciudadano.	Continuar con la difusión de la misión, visión y de la organización
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	En el Ayuntamiento del Distrito Nacional se Valoran: • Los Recursos Humanos altamente capacitados y confiables. • Capacidad, experiencia y gerencia	Continuar con la difusión de los valores de la organización

3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	administrativa. • Vocación de Servicio. • Compromiso con los munícipes. • Integración de la Sociedad. • Involucramiento de los sectores productivos. Así mismo, existe un Borrador del Código de Ética Institucional el cual se encuentra en proceso de actualización. EVIDENCIAS: Actualizado para los trabajos de implementación de Carta Compromiso al Ciudadano y un Borrador del Código de Ética Institucional. El Plan Estratégico del Distrito Nacional, ha tenido varias fases desde su diseño hasta el proceso de socialización con sus Colaboradores y grupos de interés del Distrito Nacional, se inició con la determinación de la visión de Ciudad, sus lineamientos y proyectos estratégicos. En este proceso de Desarrollo del Plan (PEDN 2015-2030) participaron varios actores quienes contribuyeron con las informaciones y prioridades en la Ciudad y sus posibles soluciones. Así mismo, luego de verificar las nuevas temáticas y la incorporación de la Nueva Agenda Urbana y relacionar el PEDN con el Plan de Ordenamiento	
---	--	--

	(POT), se considero necesario completar temas mediante un proceso de consulta ciudadana con sectores que no habían participado con anterioridad, a través de reuniones, entrevistas y talleres de consulta. Este proceso culmino con unas actividades de socialización de la propuesta del borrador del Plan Estratégico para el Distrito Nacional y a su vez la incorporación de nuevos aspectos pertinentes para su enriquecimiento, esto se llevo a cabo mediante consultas con los Regidores del Ayuntamiento del Distrito Nacional, quienes tras su conocimiento y consideraciones darían la aprobación a dicho instrumento de planificación de la Ciudad. Durante el proceso de socialización participaron 347 personas entre ellos estudiantes, profesores, técnicos municipales, representantes de entidades públicas, agencias y consultores individuales. Estas actividades trajeron como resultados temáticos o problemas que aquejan a la ciudad como déficit en la movilidad e infraestructura, baja calidad del espacio público seguido por los bajos niveles de seguridad ciudadana. Las actividades se realizaron con apoyo de la Dirección de Desarrollo Comunitario ya sea por solicitudes o convocatorias con iniciativas para socializar con los	
--	---	--

	ciudadanos el Plan Estratégico para el Distrito Nacional, una de las actividades ejecutadas era con preguntas y respuestas sobre sus problemáticas, o haciendo énfasis en los proyectos que desean y que conocen sobre el Plan Estratégico para el Distrito Nacional, esto se realiza en las 3 circunscripciones. Además, se realizaron actividades de socialización interna con todas las Direcciones de la Institución. Los planes estratégicos y operativos del ADN se incorporan en los POAs (Planes Operativos Anuales), estructurados por programa y por dirección y que se traducen en forma numérica en los presupuestos Anuales. EVIDENCIAS: Desarrollo del Plan (PEDN 2015-2030), Listado de asistencia de las reuniones y talleres de consulta, además de los registros de las entrevistas.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Borrador del Código de Ética Institucional el cual se encuentra en proceso de actualización. EVIDENCIAS: Borrador del Código de Ética Institucional. Se incluyó dentro de la Inducción la presentación de la política de conflictos de intereses. EVIDENCIAS: Listado de asistencia a los talleres de Inducción.	Creación del Sistema del Comportamiento Ético.

6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Instalación de sistemas digitales, de procesos tecnológicos, de recaudación, tramitología, de Registro Civil, en áreas críticas de recaudación. EVIDENCIAS: - Sistema de transparencia documental (TRASNSDOC). - Sistema del Trámite Regular Estructurado (TRE), además del Sistema de automatización de Ventanilla Civil y Judicial.	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Talleres de Inducción, a través de los talleres de capacitación, sesiones de diálogo: tomemos un café y mientras almuerzo aprendo. Estrategias de afianzamiento de trabajo en equipo. EVIDENCIAS: Listado de asistencia a los Talleres de Inducción y capacitación.	

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Definidos por el Manual de Funciones y Cargos, mediante el Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera (SIGAF), se maneja la gestión por procesos. EVIDENCIAS: Manual de Funciones y Cargos, reestructurado el Organigrama.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios	Creado el Autodiagnóstico Institucional	

necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	y reestructurado el Organigrama, validada por la Descripción de Puesto. EVIDENCIAS: Auto diagnostico Institucional y Organigrama. El Plan Operativo Anual (POA) del Ayuntamiento del Distrito Nacional, es un documento formal de gestión que permite articular y coordinar las acciones institucionales a corto plazo, programadas y aprobadas en términos de costos, cronograma y productos de la institución, a través de las unidades orgánicas, en el marco de los objetivos y metas institucionales que han sido priorizadas por esta Administración, en respuesta a las demandas sociales identificadas por los diferentes actores sociales del Distrito, considerando las competencias propias, mínimas y compartidas del Ayuntamiento según lo especifica la Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y Los Municipios. La formulación del POA para el año 2019 contempla la definición, para cada unidad que responden a los programas de la estructura organizacional y los presupuestarios, sus objetivos generales, los objetivos específicos, indicadores de productos, las metas alcanzar, las actividades previstas, y el cronograma de ejecución de las metas. Para el PEDN, los nuevos ejes	
--	---	--

	propuestos fortalecen el marco estratégico del Ayuntamiento, partiendo de una reestructuración de los lineamientos estratégicos: Eje 1. Gobernabilidad y participación democrática: Tiene como objetivo aportar a la construcción de una gobernabilidad democrática, participativa y con ciudadanía responsable. Eje 2. Población con igualdad de oportunidades: Su objetivo es promover políticas que aporten a la inclusión y cohesión social de la población del Distrito Nacional. OBJETIVO GENERAL: Organizar y ejecutar programas sociales de salud, educación, formación técnico laboral y tecnológico, servicio solidario, protección a envejecientes, programas para niños especiales, embarazados de alto riesgo, servicios funerarios y apoyo a discapacitados, indigentes, así como programas de erradicación de la mendicidad. Objetivo Específico 1: Impulsar la productividad a través de la generación de mano de obra calificada para los sectores productivos del Distrito Nacional, al que se suma otro de fundamental importancia: promover la inclusión social e impulsar la mano de obra calificada con la educación técnico laboral y tecnológica, dentro el marco de una política local que da prioridad a	
--	---	--

	toda estrategia de gestión que ayude a combatir la inseguridad. INDICADOR POR PRODUCTO: UNIDAD DE MEDIDA META Ayudas y Donaciones Fijas Aprobada Número 1,000 Ayudas y Donaciones Únicas Aprobadas Número 800 Donaciones varias, canastillas, raciones alimenticias Número 7,000 Graduandos en la Formación Técnico laboral Número 600 Servicios Fúnebres ofrecidos Número 1,900 Atención Primaria de Salud a pacientes. Número 18,800 Atención Primaria de Salud a pacientes, vacunas Número 3,750 Operativos Médicos Realizados Número 30 Charlas y proyectos realizados genero Número 800 Memoria Institucional. REDEFINICIÓN DE PROYECTOS SEGÚN LINEAMENTOS PEDN 2017-2030. Lineamiento I: Gobernabilidad • Alianza de Agencias por el Distrito Nacional: Red de agencias públicas y el ADN • Alianza Empresarial por el Distrito Nacional: Red sector privado y el ADN • Alianza Ciudadana por el Distrito Nacional: Red sociedad civil y el ADN » Lineamiento II: Participación	
--	---	--

4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	Ciudadana » Lineamiento III: Población con Igualdad de Oportunidades • Proyecto Democratización del Palacio Municipal: Reforma integral de nivel de llegada y exteriores • Desarrollo Ciudadano: Formación en rol cívico-ciudadano: Introducción de talleres en escuelas, colegios y universidades • Desarrollo Ciudadano: Incubadora de Empresas para Emprendedores • Inteligencia Urbana: Proyecto “Open Source” de “Big Data” Urbana • Presupuesto Participativo • Conformación del Consejo de Desarrollo Económico y Social (CODES) • Cuido Mi Ciudad: Call center y plataforma virtual para canalizar reportes ciudadanos • PNUD: Asesoría en transparencia: Tramitación, gestión de documentos y compras-contrataciones » Lineamiento IV: Desarrollo Sostenible. EVIDENCIAS: POA, Memorial Institucional, lista de asistencia de los talleres. Informe admitido por la empresa de consultoría (SIDEPRO) del Plan Estratégico Institucional. Plan Operativo Anual. Informes Trimestrales. Manual de Control Interno.	
---	--	--

5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Plan de Acción y Matriz de Seguimiento. Nuestra institución va de la mano con los órganos rectores del gobierno central y aplica el Autodiagnóstico CAF, preparando un plan de mejora a raíz del mismo. Así mismo, aplica el Autodiagnóstico NCI, de la Contraloría General de la República. EVIDENCIAS: Auto diagnostico Institucional, según el modelo CAF, Plan de Mejora Institucional, Auto diagnostico Institucional de las Normas Básicas de Control Interno.	
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Por medio del SIGAF se sistematizan las operaciones de la Institución, logrando tener información oportuna para la toma de decisiones. Se utilizan correos electrónicos institucionales, intranet, sistema integral de Planeamiento Urbano (URBA). Ejecutado la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE) a los Empleados de la Dirección de Planeamiento Urbano. También se ha logrado disminuir la utilización del papel en la institución con	Actualmente estamos trabajando con la empresa consultora DELOITTE, para la implementación de un sistema integral de gestión comercial administrativa.

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	el sistema de TRANSDOC, Levantamiento y mejora de procesos del Ayuntamiento del D.N., según DELOITTE. EVIDENCIAS: Sistema de transparencia documental (TRANSDOC), Sistema del Trámite Regular Estructurado (TRE), además del Sistema de automatización de Ventanilla Civil y Judicial, Sistema Integrado de Gestión de Administración Financiera – (SIGAF), Screen del Correo Electrónico Institucional, Intranet, Sistema Integral de Planeamiento Urbano (URBA). A través del Plan Operativo Anual se agrupan las Direcciones por programas, para el logro de las metas en la Institución. El seguimiento trimestral de metas y resultados, siguiendo los Planes Estratégicos y Proyectos de la institución. A través del trabajo de todos los Comités de trabajo Institucionales, como son el Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité de Incentivos, Comité de Motivación, Comité de Fortalecimiento Institucional, entre otros. EVIDENCIAS: Listado de asistencia y participación a las reuniones de los	
---	---	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Institucional. A través de oficios y correos electrónicos institucional se le informa al personal iniciativas de cambio, haciendo énfasis en los efectos esperados por la institución. EVIDENCIAS: Oficios y correos institucionales.	
---	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Desde la alta Dirección de la Institución se realizan encuentros con el personal para alinearlos con los valores y Estrategias de la Institución. EVIDENCIAS: Registros o listado de la asistencia y participación en las actividades de los encuentros o talleres impartidos, entre ellos “Mientras Almuerzo aprendo y “Tomemos un Café” Se publica información relevante de la institución en la página web www.adn.gob.do, además cada Dirección cuenta con su manual de Organización y Funciones, en donde se describen los puestos del personal,	

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	igualmente se cuentan con murales institucionales donde se colocan informaciones relevantes y de interés para el personal colocados en áreas estratégicas de la institución. También se utilizan medios escritos: circulares, memorándums y oficios. Por medio de la plataforma de correos electrónicos institucionales se envían correos masivos a todos los empleados del ADN. EVIDENCIAS: Murales, Portal Institucional, Correos de remisión, circulares. Se comunica de manera constante a los empleados sobre los asuntos claves de la institución, a través de circulares, murales y oficios, además de los correos y uso de las cuentas institucionales de las redes sociales. Se ha estado dotando de equipos y se han readecuado los espacios de trabajo del personal. En adición, se realizan procesos de capacitación para el personal. En el año, se aumentó de manera significativa el alcance y el número de capacitaciones. Fue creado un Comité Motivacional	
--	---	--

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	para definir políticas para mejorar el Clima Organizacional. EVIDENCIAS: Registro de asistencia en las capacitaciones, fotos de áreas readecuadas y órdenes de compra de equipos adquiridos. Adquiridos los equipos necesarios, para el buen desarrollo de las tareas, planes y objetivos que deben realizar los Empleados, modernizando la institución. Sesiones de dialogo denominada Tomemos un Café. Programas de reconocimientos a los Colaboradores. Aseo Urbano, Gestión Ambiental, Defensoría de Espacios Públicos. Se realizan reuniones de equipo en las distintas direcciones, a fin de retroalimentar a los empleados señalando los puntos de mejora individual o en equipo. EVIDENCIA: Evaluaciones de Desempeño. Se delegan responsabilidades, estableciendo compromisos logrando la retroalimentación a nivel jerárquico.	
---	--	--

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	La institución cuenta con buzones de sugerencias para motivar a los empleados a que ofrezcan ideas y opiniones que generen una mejoría en la institución, la cual se tramita a través de la Dirección Gestión de Calidad. EVIDENCIAS: Formulario de los Buzones de Sugerencias, Fotos, Informe de Análisis de resultados de la Medición de Satisfacción de los Usuarios.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Se realizan reuniones de personal para estos fines. A través del programa de Dialogo Tomemos un Café EVIDENCIAS: Registro de la asistencia y participación de los colaboradores en las actividades del Programa “Tomemos un Café”, Fotos.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se reconoce el esfuerzo de los colaboradores y/o su equipo de trabajo a través del Sistema de Incentivo Institucional, basado en el desempeño y el cumplimiento de metas establecidas. Además del reconocimiento del empleado meritorio a través de certificados. El pasado año se reconocieron distintos miembros de los equipos y se hizo una charla motivacional con John Maxwell. Reconocimiento a empleados, por	

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	dependencias, entrega de certificados, foto de recuerdo con la Máxima Autoridad Institucional, publicación en nuestros medios de difusión. EVIDENCIAS: Certificados de Empleados Meritorios, fotos de premiación con el Alcalde. Las necesidades individuales y personales de los colaboradores son atendidas por la institución a través de los directivos de cada área, quienes someten los casos a la Dirección de Gestión Humana y ante la máxima autoridad de la institución. En ese mismo orden, los empleados cuentan con servicios de salud básica que ofrecen los centros médicos de la Dirección de Servicio Social, así como también, de las Funerarias, a través de Gestión Humana se desarrolla el procedimiento de “Pago a los Familiares de Empleados Fallecidos”, como una asistencia a los familiares, así mismo, el personal cuenta con la facilidad de pertenecer a la Cooperativa del Servidor Municipal del Distrito Nacional, que brinda soporte económico, tanto en préstamos como en las diferentes ferias escolares y de electrodomésticos que realizan, a un bajo costo, con cuotas descontadas por	
---	---	--

	nómina.	
--	---------	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	A través del Observatorio Ciudadano se realizan encuestas y monitoreo con las Juntas de Vecinos, adicional a los encuentros dentro de las comunidades y parques que realiza el Alcalde y las direcciones para atender a demandas sectoriales y ciudadanas. Realización de (53) asambleas del presupuesto participativo” Cuido mi Ciudad”, Actividades con las comunidades con el Alcalde visitando hogares en el sector Capotillo entre otros sectores del Distrito Nacional. EVIDENCIAS: Ver en página web institucional, redes sociales, fotos.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	De conformidad a la Constitución Dominicana, el Ayuntamiento es una entidad Pública, Autónoma y descentralizada.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se identifican las políticas públicas que afectan la institución y se generan sesiones de trabajo para el análisis de la misma, con las áreas involucradas,	

4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	modificando en el caso de ser necesario, manuales, procesos y normativas. Como ejemplo de esto, está la promulgación de la Ley 176-07, que implicó la modificación de procesos, estructura organizativa, entre otras, igualmente, con la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones. EVIDENCIA: Plan Estratégico Institucional. De conformidad a la Constitución Dominicana, el Ayuntamiento es una entidad Pública, Autónoma y descentralizada. Realización de (53) asambleas para el presupuesto participativo. EVIDENCIAS: Asistencia a las reuniones, Minutas y Fotos. Asesoría y supervisión de los organismos competentes como son la Cámara de Cuentas, DIGEPRES, FEDOMU, INTRANT, Ministerio de Medio Ambiente, DIGESSET y la formación de Mancomunidad con los Alcaldes del gran Santo Domingo. Además, se firman convenios sectoriales cuando las necesidades o los temas se identifican.	
---	--	--

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	La máxima autoridad como el directorio del ADN, participar activamente en foros de otras organizaciones como el UNICEF, FINJUS, ACOPROVI, AIRD, Organizaciones Comunitarias y Juntas de Vecinos, Buhoneros de la UASD, Santo Domingo Educa, realización de alianza para Dominicana Moda.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Acuerdos interinstitucionales (Ministerio de Cultura, ONU Mujeres, Procuraduría General de la República, entre otros), convenios y hermanamientos con ciudades de otros países, tales como el Acuerdo suscrito con el PNUD para el Fortalecimiento Institucional y Operativo del Ayuntamiento del Distrito Nacional en sus Capacidades de Gestión de la Planeación Urbana y el Alumbramiento Público.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Elaborada la Cartera de Servicios Institucionales. Puesta en ejecución la Plataforma Cuido mi Ciudad. Redes Sociales (Facebook: seguidores 45,383., Twitter: Seguidores 8,530, Instagrams: Seguidores 16,180). EVIDENCIAS: Redes Sociales. – Cartera de Servicios Institucional. Pscreen de la Plataforma Cuido Mi Ciudad.	

10.Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Participación y fomento de asociaciones representativas (Consejo de co-manejo Paseo Comercial Duarte, campañas publicitarias de los programas llevados a cabo en la institución (Quien Ama Cuida, Santo Domingo Soy Yo) a través de spot publicitarios, brochures, vallas publicitarias, redes sociales, otros.	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	La Alcaldía del Distrito Nacional, informa los resultados de la organización con la rendición de Cuentas por medio de la Memoria Institucional, a los grupos de interés a través de la página web institucional y la prensa. EVIDENCIAS: Memoria Institucional, Pscreen de la Pagina Web, además de registros y fotos de la prensa.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	A través de las encuestas de percepción social que realiza el Observatorio	

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Ciudadano, nuestros ciudadanos/clientes expresan sus opiniones con respecto a las problemáticas de la ciudad, su satisfacción y expectativas en la gestión territorial, las que son atendidas como base para la toma de decisiones gerenciales. EVIDENCIAS: Informes de encuestas que se socializan con la administración territorial y en la página WEB institucional. El Observatorio Ciudadano realiza estudios en base a información secundaria de la ONE y de otras instituciones como el Observatorio de Seguridad Ciudadana, el Banco Central y la Procuraduría General de República y cuyos productos generan información estratégica de indicadores de gobernanza y socio-demográficos de la ciudad. EVIDENCIAS: Informes de indicadores de Ciudad socializados a lo interno de la gestión municipal y en la pág. WEB institucional. El Observatorio Ciudadano ejecuta sistemáticamente informes de indicadores de estadísticas de gestión de diez direcciones operativas.	
--	--	--

5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	EVIDENCIAS: Informes de indicadores de gestión socializados con el liderazgo territorial y en la pág. Web institucional. Formularios de recogida de información de estadística continúa personalizados por cada dirección. Se analizan los resultados de los informes de nuestro Autodiagnóstico institucional, y se preparan las acciones de mejora, a través del Comité de Calidad, y las diferentes comisiones de trabajo.	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	El ADN cuenta con ejes estratégicos de largo plazo, incorporados en el Plan Estratégico del Distrito Nacional (PEDN), el Plan de Ordenamiento Territorial (POT-CAPITAL), y a corto plazo en los Planes Operativos Anuales (POA) donde se definen las líneas de acciones específicas y gerenciales a partir de los productos de cada área. EVIDENCIAS: PEDN, POT-CAPITAL, POA). Todos los instrumentos de estrategia y	No han sido aprobados por el Concejo de Regidores los instrumentos de planificación mencionados.

2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Planificación están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana (END) y el Sistema Nacional de Planificación. El ADN completó el proceso de Revisión del Plan Estratégico del Distrito Nacional (PEDN). El ADN completó el proceso de actualización del Plan de Ordenamiento Territorial (POT). EVIDENCIAS: PEDN y POT-CAPITAL revisados, además de términos de Referencia, y Minutas de reuniones sostenidas. Fotos encuentros. Los grupos de interés de la Alcaldía del Distrito Nacional son involucrados a través de los encuentros y congresos de Juntas de Vecinos, asambleas comunitarias para presupuesto participativo, convenios interinstitucionales, alianzas estratégicas, tanto con empresas privadas como con el sector gubernamental. EVIDENCIAS: Informes y Minutas Participación de los Grupos de Interés	El PEDN no ha sido aprobado por el Concejo de Regidores del ADN. El POT-CAPITAL no ha sido aprobado por el Concejo de Regidores del ADN.
--	---	--

3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	en las consultas para la revisión del POT-CAPITAL, el PEDN y los procesos de consulta del Presupuesto Participativo Indicadores de gestión generados por diez direcciones operativas trabajados estadísticamente por el Observatorio Ciudadano. EVIDENCIAS: Informes de las Direcciones competentes. La disponibilidad de recursos para los procesos de diseño y revisión de los instrumentos de planificación del ADN (POA, PEDN, POT-CAPITAL, etc.) se garantiza a través de la asignación de partidas presupuestarias. EVIDENCIA: Presupuestos 2018, 2019 Consensos en la determinación del Presupuesto Participativo. Realización de Asambleas Comunitarias en las distintas circunscripciones. Se están realizando las coordinaciones necesarias para la implementación efectiva de los Comités de Seguimiento, de conformidad con la Ley 176-07. EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros.	No se ha realizado el Cabildo Abierto.
---	---	---

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	La responsabilidad social está integrada en la estrategia de planificación del ADN EVIDENCIAS: PEDN, POT-CAPITAL, POA, Presupuesto, etc. El ADN cuenta con normativas aprobadas por el Concejo de Regidores, para afianzar la responsabilidad social en el proceso de validación y revisión del POT-CAPITAL y el PEDN. EVIDENCIAS: Normativas urbanas, ambientales, y de publicidad exterior, etc.	Desarrollar un programa de voluntariados para que los colaboradores se integren a las jornadas sociales que realiza el ADN.
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	El ADN cuenta con una Planeación estratégica integral, tanto para la organización (POA), como para la demarcación geográfica competente (PEDN, POT-CAPITAL). La implementación de los instrumentos de planificación se realiza a través de la estructura organizativa del ADN, con la participación y monitoreo permanente del Concejo de Regidores del DN y los grupos de interés, debidamente identificados e incorporados al proceso Los objetivos estratégicos y operativos del ADN se incorporan en los POA's (Planes Operativos Anuales), por programa y por dirección, a partir de la metodología de marco lógico. EVIDENCIAS: POA 2019, modelo de marco lógico, general y por programas, el manual de funciones, entre otros. Todos los programas, proyectos y planes del ADN incorporan la metodología de marco lógico, definiendo claramente los objetivos,	Los principales instrumentos de planificación (PEDI, PEDN, POT-CAPITAL) no han sido aprobados por parte del Concejo de Regidores

6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	El Observatorio Ciudadano realiza sistemáticamente encuestas sobre evaluación de los servicios y de la gestión territorial.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	El Observatorio Ciudadano realiza anualmente una encuesta sobre evaluación de la gestión municipal. También se realizan encuestas periódicas sobre el nivel de satisfacción de servicios y productos específicos. EVIDENCIAS: Informes de encuestas socializados a lo interno de la administración territorial y en la página Web institucional. Los instrumentos de Planificación del ADN han sido revisados y actualizados para responder a las necesidades y realidades actuales. En estos procesos se ha garantizado la participación activa de los grupos de interés. A través del Autodiagnóstico con la metodología CAF, los talleres de alineación estratégica, las encuestas de gestión municipal y de satisfacción, y de los encuentros con grupos de interés, el ADN identifica las necesidades de reorganización y de revisión de las	

	estrategias.	
--	--------------	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La innovación y el emprendimiento vinculado a temas municipales son componentes transversales en la gestión municipal. Para tales efectos el ADN ha promovido centros de emprendimiento, y apoyado iniciativas como Dominicana Moda, la Feria de Emprendedores, premios de emprendimiento e innovación, charlas y conferencias sobre temas de innovación y benchlearning, entre otras. El ADN ha desarrollado propuestas para la creación de un Laboratorio de Innovación y conocimiento, con el objetivo de identificar y desarrollar soluciones innovadoras a los problemas municipales y desarrolla colaboraciones, benchmarking y adaptación de mejores prácticas sobre temas de innovación con otros gobiernos municipales, sea bilateralmente, o a través de la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas	La Ciudad de Santo Domingo no cuenta con un Laboratorio de emprendimiento e Innovación, construido para aportar soluciones a los problemas municipales y monitorear la demanda externa de innovación y cambio.

	(UCCI). EVIDENCIAS: Informes de actividades desarrolladas, Borrador de Propuesta de Financiamiento Laboratorio de Innovación.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia.
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	El ADN ha promovido la realización de charlas y conferencias internacionales sobre temas de emprendimiento e innovación. Se han realizado encuentros sobre el tema de la innovación, a nivel nacional e internacional en procura de identificar posibilidades de colaboración y/o fuentes de financiamiento.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	El ADN cuenta con una cultura receptiva a los procesos de emprendimiento e innovación, y para la gestión del cambio, así como de adaptar mejores prácticas a través de estudios de caso, benchlearning y benchmarking, y alianzas estratégicas con el Ayuntamiento de Madrid, y otras ciudades capitales latinoamericanas (Panamá, Ecuador, etc.), así como con las alcaldías del Gran Santo Domingo, y otras instituciones colaboradoras.	

	EVIDENCIAS: Copias de acuerdos suscritos, memorandums de entendimiento, fotos en redes sociales, etc.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El presupuesto del 2018, aprobado por el Concejo de Regidores, incluye partidas presupuestarias para financiar los procesos de cambio y las actividades relacionadas. Igualmente, se cuenta con la colaboración de organismos internacionales (BID, FOMIN, PNUD, Banco Mundial, USAID, entre otros), que han manifestado interés en participar en la cofinanciación de estos procesos. EVIDENCIAS: Presupuesto 2019, acuerdos interinstitucionales, cartas de intención.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Mediante los encuentros con los ciudadanos, juntas de vecinos e instituciones vinculadas a la gestión municipal, se promueve la cultura de cambio de abajo hacia arriba. EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la	El ADN cuenta con un sistema de Gestión Financiera y Administrativa	Actualmente estamos trabajando con la empresa consultora Deloitte, para la

prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	(AVACOMP), así como módulos de Transparencia Documental (TRANSDOC) y para el Trámite Regular Estructurado (TRE) en el marco del Proyecto Regional PNUD-SIGOB. Se suscribieron acuerdos con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para la implementación de un nuevo sistema de gestión comercial y administrativa que cumpla con la función de ser integral, moderno y que garantice la transparencia. El ADN cuenta con un sistema de información geográfica para la Ciudad Colonial. El ADN ha desarrollado una plataforma de atención ciudadana en línea “Cuido mi Ciudad”, para dar solución a las demandas municipales de intervención puntuales en tiempo reducido. EVIDENCIAS: Acuerdos Interinstitucionales. Informes y minutas de reuniones y encuentros, Portal Web.	implementación de un sistema integral de gestión comercial y administrativa.
--	---	---

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	La Dirección de Gestión Humana recibe solicitudes de las distintas dependencias basadas en sus necesidades y las presenta al alcalde para su aprobación. Cuidando no exceder estas solicitudes del presupuesto establecido para cada Dirección. Se están identificando los recursos internos con las competencias necesarias a fin de poder dar oportunidades, garantizando el crecimiento y la continuidad en la institución. Existen unas pautas para elaborar la planificación de Gestión Humana, en el manual de procedimientos. La Dirección de Gestión Humana cuenta con un banco de registro de elegibles externo. EVIDENCIAS: Cuadro de las posiciones claves, personal identificado y competencias a desarrollar e Informe de reunión.	Completar el levantamiento con las diferentes direcciones para crear el registro de elegibles internos.

3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	Nos aseguramos que las personas seleccionadas tengan las competencias y capacidades idóneas para el puesto a desempeñar de acuerdo a las descripciones de puesto. Existen políticas para selección, promoción y reconocimientos. Fue creada la Política de Remuneración para la Elaboración e Implementación de la Escala Salarial. EVIDENCIAS: Documento de la Política de Remuneración para la Elaboración e Implementación de la Escala Salarial. Anualmente, se llevan a cabo las evaluaciones del desempeño de cada empleado. EVIDENCIAS: Diplomas de reconocimiento, política de incentivos y formularios de evaluación del desempeño. Se utilizan actualmente las descripciones de puestos para cada posición dentro de este ADN. EVIDENCIA: Manual de Funciones	Implementación del Plan Piloto de las Evaluaciones de Desempeño por Objetivo en la Dirección de Gestión Humana, acorde a lo estipulado por el Ministerio de Administración Pública, además de definir y establecer las metas. Completar el manual de cargos con las descripciones de puestos pendientes de levantar.
---	--	--

7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	Creación del Centro Avanzado de respuesta rápida, sistema de monitoreo de servicios de recolección de desechos, formulario de permiso de vaciado, sistema online de solicitud de certificaciones de los colaboradores y ex colaboradores.	Puesta en vigencia de los servicios.
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Se da oportunidad a distintas personas, atendiendo a la diversidad, contamos con puestos de Alta Dirección ocupados por personal femenino y Concejo de Regidores que está conformado por bloques de los distintos partidos políticos, así como oportunidad de desarrollo a personas con discapacidad.	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Continuamente se actualizan los datos del colaborador, de igual forma se envía el reporte general con una frecuencia trimestral al Observatorio Ciudadano, con la finalidad de reportar la formación recibida del colaborador. La	

	Dirección de Gestión Humana cuenta con un modulo en su sistema SIGAF, Avacomp, donde se encuentra registrado en la base de datos las distintas formaciones, cursos y actualizaciones de cada empleado.	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Desde el Departamento de Capacitación se desarrolla un programa de capacitación de los colaboradores, basado en la detección de necesidades que se aplican anualmente a todos los empleados. En coordinación con institutos tanto públicos como privados se elabora un calendario anual y se ejecuta durante el mismo. También el plan operativo anual de capacitación es vinculado a los resultados de las evaluaciones del desempeño según los requerimientos del Ministerio de Administración Pública. EVIDENCIAS: Plan de capacitación y listado de asistencias.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	En la actualidad está en marcha el plan de capacitación donde todos los empleados tienen oportunidad de desarrollarse de acuerdo a las necesidades de sus puestos de trabajo. Se realizaron visitas a 16 direcciones para llevar a cabo el plan de carrera.	Quedan pendientes realizar el levantamiento de información de 9 direcciones para completar el programa, adjunto evidencia del cuadro de las personas claves.

4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Se realizaron cursos de formación sobre Liderazgo. EVIDENCIA: listados de asistencia.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Se introduce el personal a la organización impartiendo las charlas de inducción. Así como la inclusión a cada área a la que pertenece. A través del Plan de Sucesión se están identificando los colaboradores que necesitaran un acompañamiento. EVIDENCIAS: presentación de Inducción, listados de asistencia y fotos. Existe un programa de coaching para nivel de directores.	Contar con programas formales de coaching y mentoring. Completar el proceso de levantamiento de información para Identificar a través de las posiciones claves los colaboradores que necesitaran un acompañamiento.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se han hecho promociones de empleados, dando así oportunidad primero al personal interno. Se publican de manera mensual las oportunidades de vacantes disponibles del portal del	

	MAP, mediante el programa CONCURSA. EVIDENCIAS: Oficios enviados al personal.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se realizaron unos cursos virtuales de Gestión para el Resultado con el BID. En adición con el INDEX y con el CAGEFI, se ofrecieron cursos que fueron de manera virtual con parte presencial. Se realizó una reunión con la Dirección de Tecnología para la implementación de cursos virtuales a través de la puesta en marcha de la intranet. EVIDENCIAS: certificados, pagos a cursos y calificaciones publicadas y puestas en los archivos.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Actualmente se imparte un curso de Ética para todo el personal administrativo, así como charlas de Género y Gestión de Riesgos. Se están realizando talleres, jornadas de charlas y mejoras en el proceso de inducción para personal de nuevo ingreso, además de la incorporación de guías informativas y formularios de constancia, prohibiciones, conflicto de interés y acuerdo de confidencialidad. EVIDENCIAS: Listados de asistencias,	

	fotos.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	De manera continua se le da mantenimiento al sistema (AVACOMP) con relación a las capacitaciones y los costos individuales generados por las mismas, con el objetivo de conocer la inversión en cursos por empleados. Se toman en cuenta los cursos brindados a los colaboradores, se evalúa la capacitación en la Evaluación del Desempeño. Se creó un formulario para seguimiento de las capacitaciones técnicas con el objetivo de medir la efectividad de la misma en un período de tres meses.	No existe una herramienta que mida el impacto económico de la formación en el área de trabajo relacionándolo al costo de las actividades formativas, sólo el proceso de evaluación del desempeño. Elaborar un informe de acuerdo a los resultados arrojados en las evaluaciones.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La Institución cuenta con la Oficina de Género a través de la cual se imparten charlas dirigidas a las mujeres sobre violencias intrafamiliar, programas entre otras.	Actualmente no existe ningún plan de carrera para el personal de la Institución.

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Actualmente se han establecido reuniones periódicas en distintos niveles con el fin de promover y establecer la cultura de dialogo y trabajo en equipo para la motivación del	

	personal. Evidencias, lista de asistencia, fotos y minutas.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Cada área tiene como responsabilidad la reunión con sus empleados para el aporte de ideas de cada uno, así como un buzón de sugerencias colocado en Gestión Humana. Se conforman comités para soluciones de problemas y temas específicos de la institución. Se realizó el primer conversatorio Tomémonos un Café. EVIDENCIAS: Formularios del buzón, fotos del buzón y copia de designaciones comités de trabajo.	Desarrollar un programa formal de reuniones para las diferentes direcciones del ADN para mejoras del entorno y administrativas. Ejecución del Plan de acción a las recomendaciones realizadas por los participantes.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	En coordinación con el Ministerio de Administración Pública se procedió a reactivar el Comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos del Ayuntamiento del Distrito Nacional, en adición se realizaron las charlas a los colaboradores con la finalidad de entrenarlos e informarlos para que puedan participar en el proceso de selección del comité definitivo.	Celebración de la Asamblea de Servidores Públicos para la selección del comité definitivo.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se inició un plan piloto en la Dirección de Gestión Humana para la implementación de las evaluaciones por objetivos.	Fortalecer el proceso de evaluación del desempeño basado en objetivos.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se solicitó al Ministerio de Administración Pública aplicación de encuesta de Clima.	

6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Los empleados tienen la libertad de expresar u opinar sobre la calidad de la gestión de RRHH por parte de sus supervisores de trabajo mediante el equipo que conforma el departamento de Relaciones Laborales.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Las condiciones ambientales de trabajo, han sido mejoradas a través de la reestructuración realizada a las instalaciones físicas de la Institución, y se han obtenido nuevos mobiliarios.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Los empleados cuentan con la flexibilidad en el horario, siempre y cuando presenten las evidencias correspondientes (enfermedad, estudio, etc.) EVIDENCIAS: formulario de permisos, estudios y permisos especiales.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se le brinda especial atención a los empleados con discapacidad sin hacerlo sentir diferentes.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se realizan jornadas de salud y culturales, existen rampas para facilitar movilidad y carros especiales para el personal. Para contribuir a la integración familiar y de equipos, realizamos Campamento de Verano 2017, para los hijos de nuestros colaboradores y munícipes en general.	Se realizan talleres sobre ciudades y entornos de inclusión con Dominican Access. Proceso de creación de 20 puestos de trabajo para personas Discapacitadas.

	Se realizó una jornada de salud llamada “Semana de la Salud” donde se realizaron exámenes de la Vista, Glucosa; Profilaxis Dentales; charlas sobre la prevención de la hipertensión, prevención del cáncer de próstata entre otras. Se realiza mensualmente el Programa “Mientras Almuerzo Aprendo”. Se implementó un Catálogo de Beneficios, el cual se publicó a través de las diferentes plataformas digitales y murales. ADN firmó un acuerdo con el CONADIS para promover la igualdad de oportunidad y crear puestos de trabajos. EVIDENCIAS: fotos y programa.	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de	Se evidencia la Creación e Implementación del Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera (SIGAF) para el Módulo de Compras y	Fortalecer el ADN aún no cuenta con una base de Datos, Bancos de suplidores y proveedores, a nivel nacional, integrada por todos los proveedores, independientemente de que

sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Suministro. Se evidencia la existencia de un archivo y/o registros de proveedores que es verificado en cuanto a que cumpla con los requisitos de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06 y es confirmado con la base de datos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). (Existe de manera digital en el Sistema o en la DGII, ingresando su cédula o con la RNC. Se utiliza el portal de compras dominicanas para para acceder a todos los proveedores habilitados. Acuerdos Nacionales, Acuerdos Institucionales Nacionales, Compromiso y Oportunidades.	hayan realizado o no operaciones comerciales con el ADN.
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	*Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Ayuntamiento del Distrito Nacional. (Se suscribió contrato para implementar políticas que favorezcan la inclusión de personas con discapacidad 21/02/2019) *Fundación Cruz Jiminian, INC y el Ayuntamiento del Distrito Nacional. (Se suscribió en noviembre de 2018 un acuerdo de colaboración). *Ministerio de Cultura-Ayuntamiento	

	del Distrito Nacional. (Se suscribió un contrato en marzo de 2017 para el rescate de bienes patrimoniales de mutuo interés). *Universidad APEC y el Ayuntamiento del Distrito Nacional. (Hay en proceso un contrato para el programa de becas “Santo Domingo Educa” no está firmado aún. Acuerdos con el Programa de las Naciones Unidas y la Alcaldía del Distrito Nacional (Se han suscrito varios acuerdos durante el periodo revisado). EVIDENCIAS: Acuerdos, Interinstitucionales. Informes y minutas de reuniones y encuentros.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Según los acuerdos antes mencionados las responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas el Ayuntamiento del Distrito Nacional favorecerá el desarrollo de los proyectos y alianzas, facilitando medios técnicos y el personal adecuado para cada caso, así como recursos económicos cuando así se acuerde. Promover el desarrollo del Turismo, de Educación, Salud, Seguridad Ciudadana, Saneamiento, Acceso a la ciudadanía en señalización y rotulación a los espacios públicos, Definidas las	Continuar con las Colaboraciones especializadas para el desarrollo de proyectos específicos.

	responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas, incluidos los controles, según los lineamientos establecidos en la conceptualización de las alianzas firmadas. Carnaval, Proyecto BID con el Ministerio de Cultura en la Zona Colonial.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	El Ayuntamiento del Distrito Nacional ejecuta las evaluaciones periódicas de los lineamientos, procesos y resultados según se establecen en las relaciones, bajo la responsabilidad de los departamentos actuantes. EVIDENCIAS: Acompañamiento para gestionar compras y contrataciones a través de PNUD y Proyecto Santo Domingo Iluminado, concluido en 2018.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de Alianzas Públicas-Privadas, como por ejemplo la alianza con universidades para el Proyecto Santo Domingo Educa, cuyo proyecto se enmarca para otorgar becas a estudiantes sobresalientes de liceos y escuelas públicas del Distrito Nacional y, cuyo fondo educativo será administrado por FUNDAPEC, BID, para el cambio climático USAID-INTEC , Proyecto con alianzas del sector privado para las obras de navidad, para la iluminación de la avenida de la Salud.	Se está en el proceso de negociación y afinamiento de la estrategia de selección con las universidades aliadas: APEC, PUCMM, UNIBE, UNPHU, O&M, INTEC.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la	Según los acuerdos antes mencionados	Mantener las relaciones interinstitucionales a

gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	las responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas el Ayuntamiento del Distrito Nacional favorecerá el desarrollo de los proyectos y alianzas, facilitando medios técnicos y el personal adecuado para cada caso, así como recursos económicos cuando así se acuerde.	través de la Dirección correspondiente que aparece en organigrama institucional.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se ha incrementado las capacidades organizativas.	Las capacidades de gestión de programas de asistencia y colaboración a nivel nacional e internacional necesitan ser fortalecidas.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se han realizado intercambios de buenas prácticas, benchlearning y benchmarking con los socios y otras Ciudades Capitales. EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones, encuentros e intercambios, fotos (Acuerdos con Alcaldías de Tegucigalpa, Guayaquil y Puerto Rico.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se realizan en apego a la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación. Esta gestión ha dado mayor participación e importancia a la Pymes. Se realiza a través del portal de compras dominicanas en adición parte de los procesos son administrados por el PNUD.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	El ADN mantiene contacto y promueve talleres, charlas entre otros para asegurar una política proactiva de información. La organización cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la información pública, Portal-Página Web. Además, intervienen en los procesos de información como fiscalizadores internos y externos la Contraloría General de la República y la Cámara de Cuentas, a fines de mejoras, presentando informes preliminares y definitivos. Solicitudes de información respecto a los manuales de elaboración de documentos oficiales (Presupuesto institucional, Ley de Compras y Contrataciones, entre otros.) Citamos: -Talleres sobre Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios en varios grupos temáticos. -Taller sobre la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones. -Taller sobre mejoras continuas institucionales. - Diplomado de Administración Financiera Pública. - Rendición de cuenta de la gestión municipal. -Remisión de informes a Finjus como parte de nuestra política de transparencia.	Necesita ser actualizado el portal de transparencia con una cartera de servicios y un resumen de las funciones de los servidores públicos ADN.
--	--	---

	EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	A través de la Dirección de Desarrollo Comunitario, se mantiene una conexión con las diferentes juntas de vecinos y actores de la sociedad civil, así como, necesidades respondidas a través de la Dirección de Servicio Social por medio a planes sociales y jornadas especiales de salud para personas vulnerables y de escasos recursos. A través de la plataforma Cuido mi Ciudad, los ciudadanos pueden tramitar solicitudes, dar seguimiento a sus reportes y plantear soluciones a los diversos problemas de la ciudad. EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros.	Concertación con las juntas de vecinos para la parte de PPM y Cabildo Abierto.
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	A través del Observatorio Ciudadano se realizan encuestas, de opinión y consultas con otras técnicas de la investigación social, que favorecen la toma de decisiones políticas de los líderes de la organización. Mediante las reuniones que realiza el Alcalde y su equipo de Directores, en los barrios de las 3 Circunscripciones del Distrito Nacional, se promueve el involucramiento de los ciudadanos/clientes para los procesos	

	de toma de decisiones y políticas conjuntamente con lo pautado en la planificación estratégica de la institución, se identifican metas y objetivos en base a los valores que defiende la gestión municipal. La confianza de los ciudadanos en las autoridades es parte de acciones de transparencia con la creación del Plan Estratégico del Distrito Nacional, como una metodología de trabajo, de consenso y liderazgo compartido. EVIDENCIAS: Informes de encuestas y de estudios de ciudad socializados a lo interno de la administración territorial y en la página WEB institucional, además de minutas de reuniones y encuentros.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El ADN utiliza y está abierto a las ideas, sugerencias y quejas de los ciudadanos/clientes, las cuales se conocen por los intercambios directos con las dependencias municipales y en los estudios de opinión y otras técnicas de la investigación social coordinados por el Observatorio Ciudadano. A través de estos monitoreos, el capitalero tiene una vía de comunicación directa con su gobierno local y es valorado por el mismo como un ente participativo que con sus opiniones evaluativas y sugerencias	

	incide en la toma de decisiones de la organización. EVIDENCIAS: Informes de encuestas y de ciudad del Observatorio Ciudadano.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Se asegura la transparencia incluyendo sus decisiones publicadas en informes anuales, conferencias y notas de prensa e Internet, entre otros. -Memorias de cada año de gestión -Página WEB • Publicación Informes de Ejecución Presupuestaria Trimestral • Publicación Presupuesto Anual • Publicación presupuesto participativo • Publicación Resoluciones Sala Capitular • Publicación Procedimientos de Compras de Bienes y Servicios y enlace con Compras Dominicanas, en cumplimiento de la Ley 340-06 • Publicación Relación de Suplidores • Publicación Declaraciones Juradas • Publicación Memoria Anual • Publicación Vehículos Alquilados	Publicación de Estados Financieros auditados. Seguir fortaleciendo el portal de transparencia.

	• Publicación de nóminas • Publicación plan estratégico • Iniciativa anticorrupción • Remisión del Informe de Gestión a través de FINJUS. • Política institucional • Ejecución presupuestaria • Elaboración de Normativa del Arbolado Urbano • Plan Maestro de Aseo Informes de la evaluación ciudadana de la gestión. (Encuestas del Observatorio Ciudadano) * Publicación de la evaluación ciudadana de la gestión territorial recogida mediante encuesta del Observatorio Ciudadano. Publicación de la evaluación ciudadana de la gestión territorial recogida mediante encuesta del Observatorio Ciudadano. • Publicación de los informes de indicadores de desempeño de las direcciones monitoreadas en coordinación con el Observatorio Ciudadano.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión	Se ha definido formas de promover, mejorar y desarrollar el papel de los	

de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	ciudadanos /clientes, y en algunos casos su integración en la gestión y manejo de los residuos sólidos. EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros con Juntas de Vecinos y grupos de interés.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Fase final de revisión de Carta Compromiso al ciudadano y publicación de la Cartera de Servicios.	Aprobación y Publicación de Carta compromiso al Ciudadano.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se realizaron las actualizaciones necesarias en la Cartera de Servicios de la Institución y del nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes. EVIDENCIAS: Minutas de informes y reuniones de actualización. Cartera de Servicios revisada.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La elaboración del presupuesto anual del Ayuntamiento del Distrito Nacional se deriva de los lineamientos planteados en el POA (Plan Operativo Anual), por programa y por dirección, relacionada al Plan Estratégico Distrito Nacional (PEDN).	

	Informe de Flujo de Caja. Informe semanal y mensual de Disponibilidad presupuestaria por Dirección. Se han coordinado y ejecutado diferentes actividades para la Alineación en el Plan Estratégico, Plan Operativo Anual y Presupuesto Institucional, con la participación de sus empleados y el Directorio, a través de talleres grupales y reuniones individuales coordinadas por la Dirección Financiera. Actualizado y alineado el diseño del Presupuesto Anual y el Plan Operativo Anual Institucional. EVIDENCIA: PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Buena gestión de cuentas por pagar. Informes Financieros.	No hay un registro a tiempo de los ingresos percibidos, para ello se está en el proceso consultoría para el levantamiento y mejora de los procesos internos de gestión comercial y de recursos del Ayuntamiento del D.N. República Dominicana con la Empresa Consultora Deloitte.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de los diferentes controles y cruce de reportes, y se gestiona un uso eficiente de los recursos financieros por medio de la ejecución presupuestaria alineada a la	Actualmente estamos trabajando con la empresa consultora Deloitte, para la implementación de un sistema integral de gestión comercial y administrativa.

	formulación y a los Planes operativos.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Apegados al Plan Estratégico de la ciudad de Santo Domingo 2016, se asegura la gestión de los recursos financieros con la distribución equitativa de los ingresos captados, tomando como prioridad de esta administración el dirigir estos recursos principalmente a las Direcciones de Aseo Urbano (relativo a la limpieza), Infraestructura Urbana (relativo a las obras) y el Planeamiento Urbano (relativo al ordenamiento territorial).	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	En el área de la Planificación presupuestaria, nuestros presupuestos están enfocados en el Marco del Plan Estratégico del D.N. y regulados por los lineamientos generales que establece la Dirección General de Presupuesto.	Por motivos de recaudación vs gastos generales, el presupuesto se sobrepasa de manera usual.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El Sistema SIGAF es un instrumento de control porque ayuda a que la descentralización en el cumplimiento de funciones sea abierta, y que cada área competente, como son: Contabilidad, Tesorería, Auditoría y Dirección Financiera, asuman su responsabilidad dentro de los diferentes módulos que conforman dicho sistema. Esto se logra por el empoderamiento que tiene cada área.	No existe sinergia con las demás áreas.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La toma de decisiones para los análisis de coste-beneficio, es parte fundamental del Comité de Compras y	

	Licitaciones donde se decide la eficiencia del bien o servicio que se va adquirir. Conformen este Comité: Secretario Técnico, Director Financiero, Director Administrativo, Director de Ingresos y Encargado (a) Departamento de Compras.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Los resultados de ejercicios anteriores se plasman en los documentos presupuestarios, tanto en la parte de los ingresos, como en los renglones correspondientes a los gastos, alineados a la estructura programática diseñada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	El Observatorio Ciudadano utiliza las herramientas de la investigación social para recopilar, procesar y analizar la información que emana de la ciudadanía, la que se usa eficazmente en la toma de decisiones del liderazgo local. Igualmente procesa informaciones secundarias del territorio emitidas por otras instituciones como soporte	No evidencia.

3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y	informativo para la toma de decisiones gerenciales. Una vez procesados y analizados los resultados, todos los informes se hacen de conocimiento público ya sea mediante publicaciones físicas o página web. Las publicaciones físicas son distribuidas de manera gratuita hasta agotar existencia a sectores institucionales, académicos, políticos, económicos y de la sociedad civil, incluida las juntas de vecinos y organizaciones barriales. EVIDENCIAS: Informes de encuestas y estudios de ciudad socializados en la página web institucional. Se controla la información con exactitud y seguridad de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés. El Observatorio Ciudadano asegura su fiabilidad y relevancia en la aplicación, recopilación, tabulación y resultados de las encuestas, porque utiliza el método científico y los datos y/o informaciones se recogen directamente de los ciudadanos y líderes barriales del Distrito Nacional. EVIDENCIAS: Informes de las encuestas y otros estudios de ciudad socializados. Se han desarrollado los canales informativos internos y garantizados el	
--	--	--

asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	acceso e intercambio de información relevante con todos los grupos de interés. Por lo que fueron creados los Manuales de Organización y Funciones, que incluyen la Descripción de Puestos por direcciones, y se realizan: - Reuniones internas por Dirección - Circulares informativas - Página Web www.adn.gob.do - Encuentros con el personal para la difusión de los resultados de las investigaciones del Observatorio Ciudadano. Al momento de establecer procesos y procedimiento nuevos se realizan encuentros con las áreas de interés y se socializan los mismos, se conforman equipos de trabajo para desarrollar proyectos nuevos. Informaciones, informes trimestrales, presupuestos, memorias presentadas en la página WEB. Requerimientos de información y quejas recibidas a través de la sección “contáctenos” de la página WEB, por vía telefónica y por medio de comunicaciones escritas y en visitas personales a nuestra oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Informes de las investigaciones y análisis del Observatorio Ciudadano.	
--	---	--

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Informes de las investigaciones y análisis del Observatorio Ciudadano. EVIDENCIAS: Publicaciones de investigaciones y análisis del Observatorio Ciudadano en la página web institucional y física. El Módulo de Recursos Humanos del Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera (SIGAF), registra toda la información referente a los empleados. Se procesa y mantiene la información y el conocimiento clave de todos los empleados, en caso de que éstos dejen la institución. Existen expedientes de ex-empleados que se mantienen bajo custodia (archivos) y también por el SIGAF se imprime un reporte de estos empleados y expedientes personales.	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de	Implementación de nuevos programas para la mejora operativa, de infraestructura e informática. Adquisición de software en el ADN.	No se ha implementado un monitoreo y evaluación de las tecnologías usadas.

retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	Instalado el Sistema Integral de Gestión Administrativa AVACOMP, para un uso más eficaz y eficiente de los procesos. El ADN ha hecho inversiones prioritarias para que la infraestructura tecnológica pueda responder a las demandas crecientes por lo que ha implementado el uso de tecnologías y su eficiencia, la automatización de las operaciones normales, constantes entrenamientos y capacitación del personal, como un valor asociado al grado de conocimiento del actor principal de las mismas, que en todo caso es el factor humano, como por ejemplo con la implementación de los sistemas de Transparencia Documental (TRANSDOC) y Trámite Regular Estructurado (TRE). El uso de la tecnología para el bienestar de los ciudadanos, se demuestra en el uso de la nueva instalación de las plataformas para los sistemas TRANSDOC, TRE y Cuido Mi Ciudad. La inversión en plataformas para	
---	---	--

✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora	mejorar las interacciones con los colaboradores, asociados, clientes o ciudadanos, en el sector público o privado, es una de las mejores inversiones para acrecentar la eficacia de la organización en la competencia del mercado. La inversión gradual que hemos alcanzado hasta el momento, ha asegurado un alto porcentaje de operatividad, por lo que, la confianza de nuestros usuarios en el uso de la tecnología debe ser el factor que promueva cada día a tener en una capacidad operativa más eficaz en el componente tecnológico. Nos encontramos en un proceso de servicio de GPS con la finalidad de monitoreo y control de los camiones de basura para conocer la ruta que deben realizar y en qué tiempo. Todo esto con la finalidad de que el municipio esté al tanto de horarios y demás detalles a través de la página web. Se ha implementado el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).	No evidencia. No evidencia.
---	--	--

✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Fue creada una plataforma o pagina web colaborativa denominada cuidomiciudad.do donde los ciudadanos pueden proponer, reportar o denunciar casos de construcciones ilegales, basuras, letreros y vallas ilegales, además de ocupación de espacios públicos, así como también poda de áreas verdes. Instalación de las plataformas para los sistemas TRANSDOC, TRE.	No evidencia. No evidencia. No evidencia. No evidencia.
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	Los espacios públicos disponibles se encuentran distribuidos, acorde con las necesidades del ciudadano y regulada por la administración del Ayuntamiento del Distrito Nacional, las cuales se ubican de acuerdo a las funciones en la Institución. Existen diversos edificios para ofrecer el servicio municipal, los cuales son informados a los ciudadanos en documentos informativos, Página Web, entre otras. Las remodelaciones que se han ejecutado responden a las necesidades y aplicaciones específicas de las áreas a fin de dar un mejor servicio tanto a los ciudadanos como a nuestros empleados. Estos son: -Dirección de Infraestructura. -Dirección de Inmobiliaria. -Dirección de Recaudación. -Dirección de Protocolo. -Departamento de Atención Ciudadana, la cual está estructurada para dar las facilidades adecuadas para el personal del área, integrados por personas con discapacidad.	Remodelar el Palacio Municipal para hacerlo más amigable a los usuarios.

3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	-Se abrió una Oficina de Centro Avanzado de Respuesta Rápida en el sector Piantini. Existe un equipo que se ocupa de garantizar el mantenimiento eficiente, eficaz, sostenible de los edificios, las oficinas y los equipos. La Dirección Administrativa cuenta con las dependencias de Gobernación, Planta Física y Mayordomía con las cuales se garantiza el mantenimiento eficaz de acuerdo a las necesidades y rutina de limpieza diaria. El Ayuntamiento del Distrito Nacional, cuenta con flotillas, destinadas al uso del personal de la Institución, para realizar labores fuera de la sede, tanto en el Distrito Nacional como en el territorio nacional. Esta flotilla para el personal que realiza labores al exterior para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte disponibles. Adecuada la accesibilidad física de los edificios de acuerdo a las necesidades de los empleados y ciudadanos. La edificación de la sede principal cuenta con rampas para personas con discapacidad, que les permiten acceder a todas las áreas de servicio al	Mejorar la planificación y programación de los mantenimientos previos de los edificios y oficinas. No se cuenta con un medio de transporte para los empleados que viven distantes a la institución para regularizar la hora de llegada por la dificultad del transporte. Mantenimiento a las áreas destinadas al acceso de las personas con discapacidad. Ampliar áreas de parqueos para todos los empleados del A.D.N.
---	--	---

6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	ciudadano, además de contar con ascensores para el acceso a demás pisos de la sede, escaleras de emergencias debidamente señalizadas, y un ascensor de carga. Los accesos a las áreas visitadas por los clientes y visitantes son ubicados en el Palacio Municipal, y fuera de él, acordes con funciones específicas. Es el caso de Defensoría y Uso de Espacios Públicos, Centro de Información Ambiental, entre otros. Se reciclan los activos a través de las Direcciones Administrativa y de Sistemas de Información, reubicándolos según las necesidades o requerimientos específicos. La Dirección de Aseo Urbano y Equipos cuenta con una estación de reciclaje de papel para sus empleados, donde cada departamento se encarga de almacenar sus papeles no utilizables para su debido reciclaje posteriormente. El Ayuntamiento del Distrito Nacional mantiene varias de sus instalaciones al servicio y disposición de la demanda local, como son la Biblioteca Municipal Infantil “Las Letras Chiquitas”, el salón multiuso de los Girasoles, la Escuela Municipal de Liderazgo, así como otros espacios para el disfrute y uso de	
--	--	--

	manera gratuita. También se dispone de una red de parques que cuentan con áreas de gazebo para el disfrute y uso de nuestros ciudadanos clientes.	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Identificados los procesos claves de la institución mediante levantamientos realizados y elaboración de Mapa de Producción. Documentados los procesos institucionales en un 95%.	No ejecutada al 100% la documentación y actualización de los procesos institucionales.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Identificados y asignadas las responsabilidades a los actores de los procesos en cada manual de políticas y procedimientos.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Elaborada la matriz de determinación atributos y factores de calidad para Carta Compromiso al Ciudadano y compartida con el Comité de Calidad Institucional.	No se ha publicado los atributos incluidos en la Carta Compromiso.
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y		No evidencia.

gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Remitida la Cartera de Servicios Institucionales para posterior publicación en el portal del SISMAP Municipal). Simplificados algunos procesos institucionales conforme a actualizaciones realizadas. Elaborada la Cartera de Servicios Institucionales. Elaborado el primer borrador de Carta Compromiso al Ciudadano. Elaborada la Matriz de Compromiso de Mejora en los servicios ofrecidos a los ciudadanos contemplados en la Carta Compromiso al Ciudadano. Asistencia a Benchlearning de Carta Compromiso a Ciudadano, en donde instituciones Nacionales destacaron algunas prácticas consideradas importantes para el buen desempeño	No socializada el contenido de la Cartera de Servicios Institucionales con todos los colaboradores de la institución. No evidencia. No ejecutada a 100% la simplificación y actualización de los procesos institucionales. Mantener actualizadas las informaciones plasmadas en la Cartera de Servicios Institucionales. No se ha implementado y aprobado la Carta Compromiso al Ciudadano, pero si proyectamos compromiso con la ciudadanía a través de las acciones implementadas por nuestra Alcaldía. No se han automatizado a 100% y puesto en línea los servicios misionales de la institución mediante una plataforma tecnológica creada para tales fines (OPTIC/MAP). No se ha publicado ni aprobado nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. No hemos constituido un modelo basado en los procesos, que incorpora la medición de la satisfacción de los clientes como referencia
---	--	---

	institucional	para la mejora(Normas ISO).
--	---------------	-----------------------------

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No evidencia.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	El Observatorio Ciudadano ejecuta sistemáticamente encuestas de opinión cuyos resultados son ofrecidos según género, edad y circunscripción de residencia lo que refuerza la base informativa-analítica del liderazgo para la toma de decisiones. Además de los Buzones de Sugerencias instalados en diferentes áreas como las Funerarias Municipales y las Direcciones de Registro Civil y Conservaduría de Hipotecas, además del instalado en el sector de Piantini, en el Centro de Respuesta Rápida “Cuido mi Ciudad”, por ejemplo. EVIDENCIAS: Encuestas del Observatorio Ciudadano, Informes de los Buzones de Sugerencias, Observatorio de Servicios Públicos (M.A.P.), colocación de pantalla de	

	turno en la Dirección de Registro Civil., Buzones de Sugerencias instalados, Formularios, Fotos.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	El Observatorio Ciudadano ejecuta sistemáticamente encuestas de opinión, evaluación y expectativas ciudadanas de la gestión territorial lo que refuerza la base informativa-analítica del liderazgo para la toma de decisiones. Contratos de servicios de recolección de desechos sólidos con diferentes fundaciones barriales. Existen los Informes sobre el Nivel de Satisfacción de los Usuarios y las Encuestas del Observatorio Ciudadano. EVIDENCIAS: Encuestas del Observatorio Ciudadano, Informes de los Buzones de Sugerencias, Observatorio de Servicios Públicos (M.A.P.), colocación de pantalla de turno en la Dirección de Registro Civil, recogida de basura de noche.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No evidencia.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No evidencia.

6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Además de la página web institucional, los ciudadanos se mantienen informados a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información y las Redes Sociales. EVIDENCIAS: Printscreen de Libre Acceso a la Información, Notas de prensa, Redes Sociales y la página web institucional Buzones de Sugerencias.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Extensión de Horario, usos de Cuentas de Redes Sociales, Campaña de la nueva Línea Gráfica de la Institución, Transmisión en vivo de los Actos de la Institución. EVIDENCIAS: Contamos con Documentación impresa que se distribuye a los ciudadanos por medio de los canales de enlace estratégicos, como son las escuelas, junta de vecinos, instituciones gubernamentales, entre otros. Dentro de estas publicaciones están: Informes emitidos por el Observatorio Ciudadano, brochures informativos, entre otros.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En el Observatorio Ciudadano se registran las quejas y demandas ciudadanas que emanan de las encuestas y se trasladan a las direcciones	

	responsables de darle solución. En el Observatorio Ciudadano hay evidencias de interactividad con los Ciudadanos, en noviembre del 2018 se realizó una socialización y consultoría de Servicios. La institución cuenta con la facilidad para que los ciudadanos expresen sus quejas y sugerencias, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, el Departamento de Atención al Ciudadano/cliente, ofrecen este servicio en conjunto con la Dirección de Desarrollo Comunitario, además existen Buzones de Sugerencias para recibir las quejas y ciudadanos de los mismos. Se han creado 2 Plataformas interactivas: Cuido Mi Ciudad con apoyo del sistema de quejas. Además existe un Procedimiento de Buzón en Línea “Opino por mi Ciudad”. El Ayuntamiento del Distrito Nacional, reactivó su participación y la revisión del sistema 3-1-1 y remite las quejas/solicitudes a las áreas correspondientes. A nivel interno, se encuentra con un	
--	---	--

	software en proceso de revisión para que sea utilizado por el Departamento de Atención Ciudadana/Servicio al Cliente, para recibir y monitorear quejas. EVIDENCIAS: Informes de traslado de quejas y demandas ciudadanas a las diferentes direcciones archivados en el Observatorio Ciudadano. Buzones de Sugerencias Instalados en áreas específicas dentro y fuera de la institución, Procedimiento del Nivel de Satisfacción de los Usuarios, Procedimiento del Buzón de Sugerencias en Línea “Opino por mi Ciudad”. Rueda de Prensa realizada y Copia del Portal.	
--	---	--

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Definidos los Procesos Claves, en el cual se definen las responsabilidades y actores involucrados en los Procesos, además de la Cartera de Servicios. EVIDENCIAS: Registro de la recogida de Basura, Procesos por Dirección, Cartera de Servicios.	

2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Internos: Santo Domingo Semana Santa 2018, Policía Municipal, Externos: Ministerio de Administración Pública (Para el desarrollo de diferentes procesos: Clima Organizacional y Evaluación del Desempeño), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Obras Publicas y Comunicaciones, Ministerio de Obras Públicas, Oficina Nacional de Estadísticas y Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT).	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No existe un sistema compartido con los socios.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	En conjunto con el personal del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se ha mejorado la coordinación de los procesos con la implementación de las Plataformas de TRANSDOC (Sistema de Transparencia Documental) y TRE (Trámite Regular Estructurado).	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Mesa de Trabajo con Avacomp y la Empresas Contratistas para la Recolección de Basura.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Internas: Policías Municipal, Contraloría, Sometimientos de Proyectos a la Dirección de Planeamiento Urbano dirigido a la Dirección de Jurídica.	No se han creado incentivos o condiciones para que las direcciones y empleados creen procesos.

7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se han implementado sistemas denominados Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Autodiagnóstico Institucional, Marco Común de Evaluación (CAF), Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGAF).	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se realizan encuestas periódicas donde se recoge el estado de opinión de satisfacción o insatisfacción de los ciudadanos que hacen denuncias de algunas problemáticas o servicios ante el Centro de Atención y Respuesta Rápida de servicio ciudadano. También se realizan encuestas periódicas sobre el nivel de satisfacción de servicios y productos específicos. 3,508 casos reportados en este período. 3,352 casos trabajados para	

	un 96% del total reportado. (Total menos 156 duplicados)• 3,090 casos arreglados y cerrados para un 92% sobre el total trabajado.• 262 casos pendientes de solución, para un 8% del total reportado.• 61 casos competentes a instituciones distintas al ADN, para un 2% del total reportado. Categoría mayor % de casos reportados: Falta de Recolección de Basura 1,379 casos para un 39% sobre el total. o Vertederos Improvisados 403 casos para un 11% sobre el total o Poda Áreas Verdes 376 casos para un 11% sobre el total. Categorías con mayor % de casos solucionados: o Falta de Recolección de Basura 1,337 (97%), 1-3 días o Animal Muerto en la vía 37 (97%) 24-48 horas o Vertederos improvisados 380 (95%) 24 – 48 horas. Las áreas con mayor % de casos solucionados en base a los asignados: o Brigada de Emergencias 1339 solucionados (100%),1344 casos asignados (38% del total) o Aseo Urbano 700 solucionados (98%), 715 casos asignados (20% del total) o Planeamiento Urbano 188 solucionados (96%), 196 casos asignados (6% del	
--	--	--

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	total) Estas encuestas fueran aplicadas entre marzo del 2018 a marzo del 2019, y los informes se entregan mensualmente. EVIDENCIAS: - Encuestas sobre Casos Reportados. - Informes sobre Casos reportados y Pscreen en la página web institucional. Se reestructuraron y actualizaron 190 juntas de vecinos, mediante elecciones competitadas, donde los participantes elegían por voto directo y participación de la comunidad o por consenso y/o proclamación, con un impacto a más de ciento siete mil seiscientas personas (107, 600,00), distribuidas así: » 1,140 Jornadas de Censo para la realización de 190 levantamientos perimetrales, readecuación de los perímetros y codificación de junta de vecinos. Convocatoria de todas las organizaciones sociales (transportistas, comerciantes, etc.) junto a la Empresa Comunitaria de Saneamiento Ambiental FUCOSAGUACIGUA-27, para buscar una solución definitiva a la disposición de los residuos sólidos en la Av. Francisco del Rosario Sánchez (junto al mercadito de los Guandules) y hacia el	
---	---	--

	interior de los barrios. Todos los dirigentes comunitarios presentes se comprometieron a elaborar planes de educación ciudadana sobre el manejo de la basura y la empresa FUCOSAGUACIGUA-27 se comprometió a impartir talleres sobre manejo y disposición de residuos sólidos, a elaborar y entregar las rutas y frecuencias que realizan diariamente sus camiones recolectores en los barrios que tienen asignados. Convocatoria de 28 Organizaciones sociales y comunitarias de los barrios La Zurza, Villas Agrícolas y Villa Juana, junto a la Empresa Comunitaria de Saneamiento Ambiental FUNSACO, para conocer los planes de recolección de residuos sólidos de esta empresa y escuchar las sugerencias de los líderes sociales para mejorar el servicio.» Convocatoria de 80 organizaciones sociales, que, junto a 7 Juntas de Vecinos, participaron en la asamblea comunitaria para buscar una solución a la reubicación de los comerciantes informales que entorpecen las labores de la Funeraria Municipal ubicada en la Av. Duarte (barrio La Zurza). Participaron 137 personas. Convocatoria junto al Dpto. de Juntas	
--	---	--

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	de Vecinos de 29 organizaciones sociales y comunitarias de los barrios Gualey y Simón Bolívar para identificar las obras que se construirían con el Presupuesto Participativo Municipal del año 2018. EVIDENCIAS: Listado de los participantes durante las asambleas en las Juntas de Vecinos. Registro de las elecciones de los nuevos miembros de las Juntas de Vecinos. Registro de los Censos realizados. En la Dirección de Registro Civil y Conservaduría de Hipotecas existe el sistema de Ventanilla Única, así mismo dentro de la Cartera de Servicios se perciben algunos costos de los servicios ofrecidos y otros servicios son gratuitos. EVIDENCIAS: - Fotos de la Ventanilla Única. – Documento de la Cartera de Servicios. Cuatrimestralmente se evalúan los servicios y la calidad de la atención ciudadana a través de encuestas. Se comparan los resultados longitudinalmente permitiendo contar	No evidencia.
--	--	----------------------

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	con una serie histórica del desempeño de los servicios y la gestión. EVIDENCIAS: Informes de encuestas socializados a lo interno de la administración territorial y en la Página web institucional. Los resultados de los estudios del Observatorio Ciudadano se proporcionan por género y edad, lo cual permite focalizar las problemáticas y expectativas de estos grupos poblacionales, brindar información específica al ADN, Comisión y Oficina de Género, y otras organizaciones y entidades especializadas, así como diseñar intervenciones específicas para atender necesidades de grupos vulnerables. EVIDENCIA: Informes de encuestas. El Observatorio Ciudadano a través de la página web y en publicaciones ofrece a la ciudadanía las informaciones emanadas de las encuestas y estudios realizados por esta dependencia. EVIDENCIAS: Informes de encuestas y estudios publicados en la pág. WEB y	No evidencia.
--	--	----------------------

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	físicos. Las consultas del Observatorio Ciudadano muestran una alta confianza de la ciudadanía en las ejecutorias de la gestión y sus principales servicios. EVIDENCIAS: Informes de encuestas. En la última encuesta realizada a líderes de juntas de vecinos en noviembre 2018 el 76.9% de los encuestados consideró que la gestión durante el año 2018 “Marchó por buen camino”, avalando esta opinión en el 79.6% los argumentos de “se está trabajando con las comunidades y las juntas de vecinos”, “hay una mejoría en el sistema de recogida de basura” y la “ciudad se ve más limpia”.	No evidencia.
--	---	----------------------

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Las sugerencias de la ciudadanía son registradas a través de las encuestas del Observatorio Ciudadano y son trasladadas al liderazgo territorial y a las direcciones correspondientes para la	No evidencia.

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	resolución de sus demandas. EVIDENCIA: Informes de encuestas. El Observatorio Ciudadano, en sus informes trimestrales de indicadores estadísticos de gestión de las direcciones operativas en que se ameritan se expone los resultados por género y edad. EVIDENCIAS: Informes de encuestas y de indicadores de gestión de las direcciones monitoreadas por el Observatorio Ciudadano).	No evidencia. No evidencia.
--	---	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El horario de atención a la ciudadanía en las oficinas administrativas ha sido extendido por la nueva administración, de 8:00 am a 5:00 p.m. (agregar horarios otras áreas y departamentos). La nueva administración se ha abocado a la revisión con miras a eficientizar los procesos y los tiempos de tramitación de	

3. Costo de los servicios.	permisos y servicios municipales.	Se requiere completar el proceso de revisión del costo de los servicios y productos que ofrece el ADN.
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Toda la información relativa a la gestión de los servicios y productos que ofrece el ADN se encuentra disponible en el Portal del ADN (www.adn.gob.do) y el Observatorio Nacional de Servicios Públicos del MAP (observatoriodeserviciospublicos.gob.do).	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Toda la información relativa a la gestión de los servicios y productos que ofrece el ADN se encuentra disponible en el Portal del ADN (www.adn.gob.do), en el Observatorio Nacional de Servicios públicos del MAP (observatoriodeserviciospublicos.gob.do), y en la oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM).	No se ha completado el proceso de modernización, a través del Sistema de Información Geográfica (SIG) y el sistema cartográfico geo-referenciado.
2. Disponibilidad y precisión de la información.		

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		El ADN no dispone de objetivos de rendimiento.
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se dispone de información relativa a las actuaciones del Defensor Público relacionadas con los servicios y productos del ADN.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	El ADN ha desarrollado una alanza estratégica con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para facilitar los procesos de adquisición de bienes y servicios mediante la tercerización de los procesos de licitación para compras mayores.	Se ha avanzado en el proceso de digitalización de la información disponible.

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes y los ciudadanos, el Observatorio Ciudadano realiza encuestas periódicas. De igual manera el ADN cuenta con 11 buzones de sugerencias y quejas en áreas de apoyo y sustantivas, las cuales son procesadas de manera trimestral, rindiendo un informe a las áreas responsables, a los fines de obtener mejoras en el servicio.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se lleva un control de los expedientes devueltos por errores.

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Para el ejercicio cotidiano de sus funciones, y la prestación de servicios públicos, el ADN cumple rigurosamente con todos los requisitos y requerimientos del marco legal vigente.	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	El Observatorio Ciudadano realiza encuestas para medir el grado de satisfacción de los residentes del Distrito Nacional, así como otros estudios de ciudad que aportan indicadores territoriales.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	EVIDENCIAS: Encuestas e informes de ciudad del Observatorio Ciudadano. Se imparte el programa de inducción para conocimiento y orientación sobre la misión, visión y valores del ADN.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se permite la participación y la opinión de personas en caso de tener aportes para futuras mejoras.	No existe un programa que involucre al personal en la toma de decisiones.

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Hay lineamientos definidos en Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Gestión Humana, acerca de solicitar, aceptar o recibir ventajas o beneficios en dinero o en especie, por facilitar a terceros la adquisición de bienes y servicios del Ayuntamiento. Se han realizado charlas informativas con el objetivo de concientizar acerca de las prohibiciones de conflictos de intereses de acuerdo a la ley 41-08 y la Constitución Dominicana. Se ha incluido esta información en la presentación de Inducción de nuevos colaboradores. EVIDENCIAS: listados de asistencias y fotos.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Comunicaciones internas vía el correo electrónico y la herramienta del TRANSDOC, reuniones y talleres.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Compromiso con la educación ciudadana mediante los centros técnicos laborales, apoyo a los adultos mayores, uso gratuito de funerarias municipales, la adecuación de mercados y cementerios.	No están formalizadas las estrategias para alinear y ampliar la gestión de una manera socialmente responsable.

--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La encuesta clima organizacional y la evaluación del desempeño de los funcionarios del Ayuntamiento Distrito Nacional se efectúa a través de las técnicas, metodologías, procedimientos e instrumentos que se determinen para tales fines. EVIDENCIAS: Informe de los resultados de la Encuesta del Clima Organizacional. -Formularios implementados para la Evaluación de Desempeño en la Alcaldía del Distrito Nacional.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Existen manuales de políticas y procedimientos para guía en cada Dirección. EVIDENCIAS: Manuales de Políticas y Procedimientos Institucional, documentados tanto físicos como digitales.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Existen manuales de organización y funciones para conocimiento y asignación de tareas a colaboradores de la institución.	

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	EVIDENCIAS: Manuales de Organización y funciones documentados tanto físicos como digitales. Se otorgan certificados de reconocimientos a colaboradores meritorios y premiaciones de becas académicas, así como también un plan de incentivos institucionales por desarrollo laboral en áreas recaudadoras. EVIDENCIAS: - Copias de los Certificados de reconocimientos. - Registros de premiaciones de becas otorgadas. - Registro de incentivos institucionales por desarrollo laboral en áreas recaudadores entregados.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En el ADN existe una Dirección de Innovación y Proyectos Especiales que se encarga de trabajar la parte creativa y llevarla a provecho de las diferentes comunidades del Distrito Nacional. SANTO DOMINGO POR LA TIERRA. La conmemoración del Día de la Tierra y el Día de la Bicicleta, evento celebrado en el tramo nuevo del Malecón de Santo Domingo, incluyó una ruta en bicicleta por el Malecón y actividades simultáneas referentes al reciclaje y al incentivo del uso del ciclo vías. De igual forma	

	presencia de Foods Trucks, exhibiciones, actividades para niños, actividades familiares, música y charlas. ANIMACIÓN URBANA. Se coordinaron clases y se habilitaron los gimnasios del Parque Iberoamérica, Mirador Sur, Güibia, Las Praderas, Cristo Libre, con asistencia de centenares de personas de manera diaria. En los Parques Iberoamérica, Plaza Güibia, se celebraron cumpleaños, sesiones de fotos, días familiares, entre otros. EVIDENCIAS: Registros de las actividades realizadas en los diferentes eventos. Fotos.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Se aplican Encuesta de Clima Organizacional y en base a los resultados se han realizado planes de acción en procura de mejorar. EVIDENCIAS: - Formulario de la Encuesta de Clima Organizacional. - Registro de los Planes de Acción de Mejoras. Se ofrecen servicios de salud básica a los colaboradores y sus familiares en los diferentes centros de salud ubicados en el Distrito Nacional a través de la Dirección	Verificar la encuesta aplicada anteriormente y realizar Plan de acción.

	de Servicio Social. Jornadas de Salud. Operativos focales en los distintos sectores del D.N., en los que realizamos, consultas médicas, odontología, desparasitación, vacunación, entrega de medicamentos con lo cual se beneficiaron 8,660 personas, con vacunas 5,041, entrega de canastillas. En estas jornadas cuando resulta posible realizamos actividades recreativas, con los adolescentes y niños que asisten con la presencia de las piscinas, payasos, juegos inflables, animación, concurso y entrega de juguetes. En los centros del ADN se atendieron 8,506 personas. EVIDENCIAS: -- Fotos. -Registro de las actividades realizadas. - Registro de las personas atendidas durante las Jornadas de Salud.	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	De igual forma para los colaboradores se cuenta con una póliza de salud complementaria y de afiliación voluntaria. Hay accesos para todos los empleados a los servicios y programas Institucionales ejemplo: Programas de Capacitación, Centros de Salud, Cooperativa, Centros Técnico Laboral y Funerarias.	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	EVIDENCIAS: - Registros de los empleados que tienen Pólizas o Seguro de Salud Complementaria. – Registro de los empleados beneficiados con los servicios y programas institucionales. - Registro de asistencia y participación en los programas de Capacitación. - Registro de personas beneficiadas en los Centros de Salud. - Registro de los beneficiados por la Cooperativa. - Registro de las personas beneficiadas en los Centros Técnicos Laborales y Funerarias. Se han realizado reestructuraciones a la planta física de las instalaciones del ADN. EVIDENCIA: Fotos.	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Contamos con un plan de Capacitación General en base a las necesidades de las diferentes Direcciones. EVIDENCIAS: Registro de asistencia y participación en los talleres de Capacitación implementados.	

2. Motivación y empoderamiento.	Realizamos actividades motivacionales de acuerdo a las festividades como: Navidad, día Internacional de la mujer, etc. EVIDENCIAS: Fotos.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	La programación del plan anual de capacitación es vinculada a los resultados obtenidos en las evaluaciones del desempeño. Se realizan evaluaciones al finalizar cada capacitación midiendo el grado de satisfacción y las expectativas de los participantes. EVIDENCIAS: Formularios de evaluación de capacitaciones, listados.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Trimestralmente se envían reportes al Observatorio Ciudadano, donde se puede verificar la tasa de participación, el éxito de las actividades formativas y los costos de realización de las mismas. EVIDENCIAS: Informes de indicadores de capacitaciones de empleados del ADN. Observatorio Ciudadano/Dirección de Gestión Humana.	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de	Se dio inicio al programa de dialogo con los colaboradores: Tomémonos un Café. EVIDENCIAS: Registro de asistencia y	

mejora, participación en grupos de discusión internos).	participación de los colaboradores a las actividades. Fotos.	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional se valora el cumplimiento de las metas programadas en las distintas áreas en el Plan Operativo Anual (POA). Esto a su vez es evaluado en el taller de Planificación Estratégica. Se aplican evaluaciones de desempeño. EVIDENCIA: Copia de un formulario de Evaluación del Desempeño.	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas. EVIDENCIAS: Registro de los colaboradores que participaron en las actividades de la Institución y Fotos.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Equipos de informática para todos los colaboradores de nivel alto, medio y técnico, al igual que un programa de capacitación para todos los que tengan debilidades en uso de los mismos. EVIDENCIA: Correos Electrónicos del personal.	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia	Trimestralmente se envían reportes al Observatorio Ciudadano, donde se puede verificar la tasa de participación, el éxito	

de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	de las actividades formativas y los costos de realización de las mismas. EVIDENCIAS: Informes de indicadores de capacitaciones de empleados del ADN. Observatorio Ciudadano/Dirección de Gestión Humana. La Institución cuenta con buzones de sugerencias ubicados en puntos estratégicos o donde se prestan servicios directo a los ciudadanos. Se supervisa de manera directa a los empleados que tienen contacto directo con clientes/ciudadanos de esta manera se evalúan las necesidades de mejoras en dichas áreas. Recibimos retroalimentación directa por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales y la página web de la Institución. De igual forma actualmente estamos inmersos en el proyecto de nuestra Alcaldía CUIDO MI CIUDAD, el cual consiste en recibir de forma presencial y vía telefónica, las quejas, solicitudes y/o sugerencias de nuestros ciudadanos, los cuales son atendidos por personal competente y presto a responder a la ciudadanía.	
--	--	--

	EVIDENCIAS: - Formularios para los Buzones de Sugerencias. – Fotos de los Buzones de Sugerencias. - Informes de Análisis de Resultados del Nivel de Satisfacción del Usuario, según los Buzones de Sugerencia.	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se reconocen anualmente a los empleados con resultados excelentes en las evaluaciones del desempeño. EVIDENCIAS: Certificaciones de Reconocimientos y registro de certificaciones entregadas a los colaboradores luego de las evaluaciones del desempeño.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se han realizado seguimientos correctivos relacionados a Conflicto de Intereses. Se ha estado dando seguimiento al régimen disciplinario, sancionando con amonestaciones verbales y escritas a los colaboradores que incurran en faltas como: ausencias injustificadas, bajo rendimiento y conductas inapropiadas. EVIDENCIA: Formularios de Amonestaciones Escritas.	No existen formularios y/o registros en el sistema de faltas y amonestaciones referentes a manejo de conflictos de interés.
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Los empleados se involucran en las actividades sociales realizadas por la Institución. EVIDENCIA: Listados de asistencia, fotos.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	Percepción ciudadana favorable y sostenida de la gestión ciudadana. El último sondeo entre los líderes barriales realizado en noviembre 2018, constata que un 78.0% de los encuestados asignó al desempeño de la gestión de la ciudad una calificación favorable (“Bien/Muy Bien”). Los capitaleños valoran favorablemente los programas claves de la gestión local y las innovaciones locales tales como: programa de educación ciudadana “Santo Domingo Soy Yo”, “Eficiencia de la recogida de la basura y la limpieza de la ciudad”, “Rehabilitación y recuperación de espacios públicos y parques”, “Rehabilitación de calles, aceras y contenes”, “Obras de Cristo Rey”, “Rehabilitación del Malecón”, “Rehabilitación y limpieza de drenajes e imbornales”, “Trabajos de rehabilitación de los barrios: Los Kilómetros,	

2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o	Matahambre y El Manguito”. Programa de Educación Ciudadana “Santo Domingo Soy Yo”. Apoyo actividad “San Carlos Limpia”. Apoyo actividad Limpieza de Costas Mar Azul. Apoyo actividades deportivas navideñas. Apoyo Torneo de Baloncesto Distrito Nacional. Apoyo Torneo de Voleibol Distrito Nacional. Apoyo Torneo Panamericano de Voleibol Apoyo Torneo Intercalle Simón Bolívar Campamento “Guardianes de la Ciudad” 2018 Semana Santa 2018 Apoyo Torneo Panamericano de JUDO Apoyo Copa Navideña Complejo Deportivo Puerto Isabela Aporte a Los Clubes: San Carlos, San Lázaro, Los Prados, Rafael Barías, Club El Millón, Club Huellas del Siglo y Club Mauricio Báez. EVIDENCIAS: Fotos, Comunicaciones, Encuestas de noviembre 2018 “La evaluación de los líderes de las juntas de vecinos del Distrito Nacional de la gestión territorial de la ciudad en al año 2018”. Favorable percepción social de la organización tanto en la confianza que	
--	--	--

global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	genera medidas por encuesta de percepción social. EVIDENCIA: Informes de encuestas. La aceptación del público en general fue muy buena ya que realizamos la continuidad con (5) Escuelas Laborales y Centro Tecnológicos que han contribuido al desarrollo de oportunidades de inserción laboral de grupos sociales vulnerables (505) Beneficiarios. - Continuidad de Centros Médicos (15308) Beneficiarios, y en Vacunación (4) que dan el servicio gratuito garantizando mayor equidad al derecho a la salud. (5152) Beneficiarios. -Final digno a los munícipes y sus familias con la continuidad de los servicios de Funerarias en las (5) funerarias municipales que brindan el servicio gratuito (1576) Servicios Fúnebres, en el 2018. -Asistencia a Grupos Vulnerables 4287 –Jornadas de Salud realizadas 24 en el año 2018 -Entrega de canastillas 1276 a mujeres embarazadas.	
--	--	--

6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.	de licitación y por ende, conlleva al cumplimiento de las metas de la Alcaldía del Distrito Nacional dentro de las fechas estimadas. • Incidencia directa en la calidad de la vida de los munícipes, mediante obras civiles de construcción de aceras, contenes y soluciones de drenaje pluvial: • Barrio El Manguito: 14,000 personas impactadas. 1000 Mts. de contenes 567 Mts. de aceras 7 badenes 2 pozos filtrantes • Barrio km 9 Carretera Sánchez 2785 Mts. 2 de aceras construidas 3 filtrantes 1635 Mts. contenes construidos Colector doble para drenaje pluvial • Barrio San José km 7 Carretera Sánchez 1284 Mts. de aceras 1601 Mts. de contenes 19 pozos filtrantes 3 badenes. EVIDENCIAS: Registro de Procesos Licitatorios. Registro de Obras Civiles ejecutadas. Percepción ciudadana favorable y sostenida de la gestión ciudadana. El último sondeo entre los líderes barriales realizado en noviembre 2018, constata que un 78.0% de los encuestados asignó al desempeño de la gestión de la ciudad una calificación favorable (“Bien/Muy Bien”). EVIDENCIA: Informe de encuesta noviembre 2018.	
---	--	--

7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Se está implementando el Sistema de Atención al Ciudadano 311. EVIDENCIA: Imagen del Portal Institucional.	No se están haciendo estudios que midan la participación de la organización en la comunidad a través de eventos culturales o sociales. No se están haciendo estudios que midan la percepción de la institución en la cobertura mediática relacionada con la responsabilidad social.
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	El Departamento de Gestión de Riesgo del Ayuntamiento del Distrito Nacional, creado para la prevención, mitigación y respuesta ante situaciones de emergencias y/o desastres. La Dirección General de Aseo Urbano y Equipos cuenta con una estación de reciclaje de papel dentro de su área de trabajo, además de contar con un mobiliario de oficina reciclado, promoviendo la reutilización de los recursos y la reducción de costos. En ese mismo orden, a través del Acto No. AA-	

	006-09, emitida por el Comité de Compras y Contrataciones, se dieron a conocer las medidas de austeridad y autocontrol institucional para el período de austeridad especial establecido por la máxima autoridad. La comisión de Ahorro de Energía de se reúne quincenalmente, conformada por Secretaria General, Dirección Financiera, Dirección de Infraestructura Urbana, Dirección de Auditoria, Dirección de Ingresos y Dirección Administrativa, con el fin de sensibilizar a los Colaboradores a través de una campaña de concientización con el tema de ahorro de energía. La Dirección de Desarrollo Comunitario, ha realizado Charlas, en las diferentes escuelas de las tres Circunscripciones del Distrito Nacional, a través del Programa de Educación Ciudadana “Santo Domingo Soy Yo”, para concientizar a los niños y jóvenes sobre el cuidado de los desechos sólidos, además en esa misma campaña se involucraron a los mas ciudadanos para informarles sobre el nuevo horario de la recogida de basura, conocimiento de la Ley No. 120-99 que prohíbe tirar la basura. EVIDENCIAS: Fotos, registros de las personas que participaron en las	
--	---	--

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	actividades. Unión de Ciudades Capitales de Iberoamérica (UCCI), Red de Observatorios Iberoamericanos para el Desarrollo Participativo, Juntas de Vecinos, Organizaciones barriales, y otros grupos de interés social del Distrito Nacional. La Dirección de Desarrollo comunitario a través del departamento de Juntas de Vecinos trabajan las problemáticas que presentan las comunidades para solucionarlas junto con las Direcciones correspondientes. EVIDENCIAS: Fotos y Comunicaciones. Funerarias (5) las cuales en el 2018 ofrecieron 1,576 Servicios Fúnebres, totalmente gratuito apoyando en esas circunstancias difíciles a las familias de más bajos recursos, sin exclusión de nacionalidad. Escuelas Laborales (3) y Centros Tecnológicos (2) que han contribuido al desarrollo de oportunidades de inserción laboral de grupos sociales vulnerables, fundamentalmente mujeres y jóvenes, sin exclusión de nacionalidad, aquí se	El mejoramiento y equipamiento de las distintas funerarias distritales, capacitación y uniformes para el personal. El mejoramiento y acondicionamiento físico de las distintas escuelas laborales y uniformes para el personal.
--	---	---

	beneficiaron 505, a través de los cursos ofrecidos en el año 2018. - Academia de Arte (1) ubicada en la Ciénaga, donde se imparten actividades culturales. - Centros Médicos (6), a través de estos Centros se Beneficiaron 15,305 ciudadanos, y en Vacunación 5,152 personas. Todos estos programas tienen indicadores de desempeño refrendados por informes de investigación social o estadístico. - Operativos Médicos (24). - Ayudas a los envejecientes, a través de los programas Abuelo Feliz y La Ciudad y sus Abuelos. - Programa de charlas de la no violencia intrafamiliar por el departamento de género.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	Se han beneficiado 1,355 Extranjeros entre ellos Haitianos, Venezolanos, Argentinos, Franceses, Estadounidenses entre otros, de los Programas Sociales, como Centros Tecnológicos y Centros de Formación Laboral, , Centros Médicos Municipales, Asistencia de Grupos Vulnerables y Funerarias a través de la Dirección de Servicio Social y Desarrollo. Charlas educativas de Violencia de género	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	A través de Operativos Médicos y de Limpieza, Jornada de Salud y vacunación,	

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	en los sectores vulnerables del Distrito Nacional. Charlas impartidas de Violencia de género. Limpieza de Costas. Operativos de Limpieza en los distintos barrios. Seminario de Neuroemprendimiento a través del departamento de Juventud de esta Dirección. Actividades Deportivas en distintos barrios. Campamento “Guardianes de la Ciudad” 2018 EVIDENCIAS: Fotos y Comunicaciones. Realización de concursos en barrios de la capital, en donde se promueve la participación de los ciudadanos/clientes para el involucramiento con la institución, ganando 3 sectores de cada una de las tres circunscripciones que conforman el Distrito Nacional. -Jornadas de Salud -Programa de Educación ciudadana. Concurso Emprendiendo la Navidad 2018 Semana Santa 2018. Programa de Educación Ciudadana “Santo Domingo Soy Yo” Actividades Deportivas Asambleas Comunitarias.	
---	---	--

8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	EVIDENCIAS: Fotos y Comunicaciones. Charla sobre igualdad y equidad de Genero -Charla sobre el buen uso del tiempo en adolescentes. -Charla sobre Familias saludables y los buenos valores Servicios de consulta psicológicas al personal de la institución y personas externas Prevención de violencia intrafamiliar social y de género. -Charla sobre prevención de embarazos en adolescentes. -Celebración del día internacional de la Mujer. -Celebración del día de las madres para las diferentes circunscripciones. Seminario de Neuroemprendimiento a través del departamento de Juventud de esta Dirección. Programa de Educación Ciudadana “Santo Domingo Soy Yo”	
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la	EVIDENCIAS: Fotos y Comunicaciones. Operativos Médicos en las 3 circunscripciones (24) en el 2018. -En cuanto a los Grupos Vulnerables se beneficiaron 4287 personas. EVIDENCIAS: Registros de los	

relación costo/calidad de estos programas).	Operativos médicos realizados y Fotos.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	La alcaldía y la dirección de Servicio Social y Desarrollo le ha dado continuidad al plan piloto de un programa de calidad de servicios para los munícipes que han sido favorecidos con los servicios fúnebres los resultados de este importante programa nos ha beneficiado en su totalidad ya que podemos escuchar la voz de usuario que adquieren este servicio, el mismo consiste en comunicarse con los munícipes y mediante un formulario realizar una encuesta sobre como fue el servicio brindado. EVIDENCIA: Formulario de Encuesta sobre el servicio brindado.	No se ha fortalecido este programa con la inserción y capacitación de personal para incluir.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Colocación de información en el mural informativo ubicado a la entrada de la dirección jurídica, estableciendo los servicios ciudadanos que prestamos, sin necesidad de interrupción del personal de trabajo y sin tiempo de espera por parte de los contribuyentes. EVIDENCIA: Mural Informativo.	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	A la hora de realizar alguna solicitud, la mayor parte de los munícipes se acercan ya con la información y documentación completa, puesto que toman como referencia el mural informativo colocado a esos fines. EVIDENCIAS: Registros de las respuestas de las solicitudes realizadas por los munícipes.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	La Dirección Jurídica entrega la información completa conforme la regulación aplicable al caso. Resultados de mejoría y altos niveles de confianza ciudadana en la gestión territorial reflejados en los resultados de las encuestas de opinión a cargo del Observatorio Ciudadano. EVIDENCIA: Informes de encuestas	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Acuerdos premiación Concurso “Emprendiendo La Navidad por a Mi Ciudad”. Acuerdo Mercado Nuevo. Acuerdo Villa Consuelo. EVIDENCIA: Acuerdos.	No se han terminado de ejecutar. Se encuentran en proceso de implementación.
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No existe.
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se han implementado los resultados del Benchmarking .
7. Resultados de la innovación en servicios/productos	Ejecutado y puesta en funcionamiento del	

para la mejora del impacto.	Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) y el Trámite Regular TRE. EVIDENCIAS: Sistema TRANSDOC estructurado, configurado y en funcionamiento: 1) Mesa de Entrada, 2) Gestión de Documentos y Archivo, 3) Administradores del Sistema capacitados	
-----------------------------	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	El lanzamiento de la campaña de educación “Santo Domingo Soy Yo” y la conformación de la comisión especial de educación encabezada por Dra. Milagros Ortiz Bosch, cuyo objetivo es educar a los ciudadanos sobre sus responsabilidades y el cuidado de la ciudad, contando con el apoyo de la AIRD, CONEP, ANJE, Asociación de Hoteles, ACOPROVI, las iglesias, universidades, juntas de vecinos, colaboradores del ADN y voluntarios. La promoción de un sistema de gestión basado en resultados (GpRD), en el marco del Programa Gestión Fiscal Local basada en Resultados en el ADN, incluyendo la promoción del Turismo, con apoyo de fondos no reembolsables del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Se concluyó la reformulación del Plan Estratégico de Desarrollo	

2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	Institucional (PEDI) y se encuentra en actualización del Plan Estratégico del Distrito Nacional (PEDN). Proyecto liderado por la empresa DELOITTE RD, SRL, en el Servicio de Consultoría para el levantamiento y mejora de los procesos internos de gestión comercial y de recursos del ADN. Este se desarrolla en tres (3) fases distintivas cuyo objetivo es determinar las acciones integrales para mejorar la eficacia y eficiencia operativa de la organización; definir los requerimientos funcionales y técnicos de los sistemas de información que implementará el Ayuntamiento en el mediano y largo plazo. EVIDENCIAS: Registro de las actividades realizadas para la Campaña “Santo Domingo Soy Yo”, Fotos. – Borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI). – Proyecto Deloitte, R.D. Departamento de Capacitación • A la fecha se han capacitado 484 colaboradores. • Optimización del registro de participantes de las capacitaciones en el sistema. EVIDENCIAS: Registro de la asistencia y participación de los colaboradores durante las actividades de capacitación.	
--	--	--

3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Realizados los informes de resultados de los buzones de sugerencias y quejas de las Direcciones de Servicio Social, Registro Civil, Planeamiento Urbano, Transito y Movilidad Urbana, Centro Histórico, Funerarias Municipales (5), logrando obtener una mejor valoración en la atención brindada a nuestros ciudadanos/clientes. EVIDENCIAS: Formularios de los Buzones de Sugerencias, Informe de Análisis de resultados de Medición de Satisfacción de los Usuarios. Fotos.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha implementado.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Acuerdos premiación Concurso “Emprendiendo La Navidad por a Mi Ciudad”. Acuerdo Mercado Nuevo. Acuerdo Villa Consuelo. EVIDENCIA: Acuerdos.	No se han terminado de ejecutar. Se encuentran en proceso de implementación.
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	En esta dirección reutilizamos el papel bond y apagamos los equipos tecnológicos que no se encuentran en uso a fin de reducir costos y en procura de proteger el medio ambiente.	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	La Dirección de Auditoría y la Contraloría Municipal realizan arqueos	

	sorpresivos a los fondos reponibles especiales y de caja chica. Así como inspecciones a puntos de recaudos e inspección y control en la toma de pesajes de estación de transferencia y el vertedero de duquesa en las unidades de transporte de residuos sólidos. Del mismo modo, la Dirección de Auditoria realiza inspección del avance de las obras de infraestructura y sanitarias, para la realización de pago a los contratistas de la institución. EVIDENCIA: informe y fotos de la obra. Se revisan los expedientes para fines de pago, de compra de bienes y servicios en relación al cumplimiento de la Ley 340-06 y su reglamento de aplicación 543-12. EVIDENCIAS: sello y firma de revisado en los expedientes. Supervisión de entrada y salida de combustible la dirección de Equipo y Transporte. EVIDENCIA: Informe. -Revisión de las novedades mensuales de la nomina institucional. Teniendo como resultado una mayor	
--	--	--

	eficiencia en cada una de las áreas supervisadas. -Revisión diaria de los ingresos que recibe la Institución. Evidencia sello de revisado y firma en el documento de remesa ya validado por el auditor actuante. -Supervisión del proceso de las subastas públicas que se realizan en los mercados del Distrito nacional. Evidencia informe presentado por el Auditor actuante. -Auditoría pagos de prestaciones laborales a ex empleados y personal contratado. - Auditorías ocasionales en el pago de empleados fijos.	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	La Alcaldía del Distrito Nacional está preparando según los requisitos del M.AP., para participar en el Concurso de Premio a la Calidad. EVIDENCIAS: Recopilación de Documentación y Anexos requeridos.	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	La Dirección Jurídica se ha mantenido dentro del margen del presupuesto asignado, a pesar de los grandes compromisos financieros que asume en razón de los pagos por concepto de	

10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	notificaciones de actos de alguaciles y de actos notariales que se instrumentan a su requerimiento y a solicitud de otras direcciones del ADN, así como de otros gastos por distintos conceptos. EVIDENCIAS: Registro de Objetivos presupuestarios y financieros.	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Mayor alcance en el proceso de revisión y control de los procesos administrativos, contables y financieros. • Control, Seguimiento y Monitoreo de todas las obras en ejecución, ya sean contratadas o por administración realizadas directamente por el Ayuntamiento. Se audita todo proceso de captación de recursos financieros, tanto interno como externo.» Se verificó y revisó todo el proceso de desembolsos a través de transferencias y cheques. Verificamos, que todos los ingresos y desembolsos fueron debidamente documentados, transparentados y ejecutados correctamente. EVIDENCIAS: - Registros de los procesos administrativos, contables y financieros. – Registro del control de las Obras en Ejecución. – Registro de las auditorias de los procesos de captación de recursos financieros. Se verificaron y auditaron los requerimientos de compras amparados	

	en órdenes de compras, así como también el despacho de todas las formas impresas y materiales que se utilizan para transparentar todos los ingresos que recibe la institución. Transparencia: Un total de 45 procesos licitatorios llevados a cabo, de los cuales 20 ya han sido concluidos con éxito, reflejando economías de escala y ahorros de más de un 30%. EVIDENCIAS: - Requerimientos de Compras. - Registro de ingresos que recibe la institución. - Registro de procesos licitatorios.	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.