



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

ALCALDÍA DEL DISTRITO NACIONAL

FECHA

10 DE MARZO 2020

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 (*benchlearning*).

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 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. 	<p>En el ADN contamos con la misión y visión formulada y desarrollada tomando en cuenta los grupos de interés (Alcalde, directores, encargados, proveedores y funcionarios y servidores públicos.</p> <p>EVIDENCIAS: Murales con la misión, visión y valores en diferentes direcciones del ADN Pagina Web: adn.gob.do, Memorias Institucional, Manual de Inducción.</p> <p>En el Ayuntamiento del Distrito Nacional se Valoran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Recursos Humanos altamente capacitados y confiables. • Capacidad, experiencia y gerencia administrativa. • Vocación de Servicio. • Compromiso con los munícipes. • Integración de la Sociedad. • Involucramiento de los sectores productivos. <p>La institución se asegura de transmitirle a todos los colaboradores, ciudadanos y</p>	

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>grupos de interés su misión, visión y valores.</p> <p>EVIDENCIAS: Murales informativos, murales con la misión, visión y valores, fotos de socialización.</p> <p>La Institución a través de la Dirección de Gestión Humana y el departamento de Relaciones Laborales, tratan los temas de conflictos de intereses apoyándose en la Ley 41-08 de Función Pública. Los casos que se presentan con los empleados se le emite un reporte, el cual es enviado al MAP.</p> <p>A través de reuniones con las áreas y el comité de compras, la Institución socializa la prevención de la corrupción, monitoreando el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones y la Ley No. 200-04 de libre acceso a la información pública.</p> <p>EVIDENCIAS: Registros en los expedientes de los empleados. Reporte</p>	<p>No se evidencia la revisión de manera periódica de la misión, visión y valores.</p> <p>No contamos con un Código de Ética Institucional revisado y socializado.</p> <p>No se evidencia la socialización del Código de Ética a todo el personal.</p>
--	---	--

<p>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).</p>	<p>de envío al MAP. Comunicaciones de las incidencias. - publicación de procesos de compras en el portal de transparencia. - Buzón de Denuncia.</p> <p>El ADN continuamente motiva y trabaja la confianza mutua, la lealtad y respeto entre todos los colaboradores independientemente el nivel de la posición dentro de la institución, se le da la oportunidad a cada empleado, quien tiene la facilidad de crecimiento tanto personal como profesional.</p> <p>EVIDENCIAS: - Eventos (Fotos y correos electrónicos de invitación.) -Plan de Capacitación -Certificados de capacitaciones, listados de asistencia, - Detección de necesidades a través del procedimiento de evaluación de desempeño.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>La Institución cuenta con una estructura organizativa, la cual está alineada con el PEI y los objetivos estratégicos de la institución. También contamos con manuales institucionales de Organización y Funciones y Mapa de procesos.</p> <p>EVIDENCIAS: Estructura Organizativa.</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>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).</p>	<p>Manual de Organización y Funciones. – Mapa de proceso.</p> <p>Actualmente estamos en un proceso de revisión con el MAP, para identificar los cambios estructurales de acuerdo a las necesidades de la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: -Estructura Organizativa. - Comunicaciones de solicitud reunión con el MAP. Fotos. Lista de participantes.</p> <p>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, 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.</p> <p>La formulación del POA para el año 2021 contempla la definición, para cada unidad que responden a los programas de la estructura organizacional y los</p>	
--	---	--

	<p>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 I. Gobernabilidad y participación democrática: Tiene como objetivo aportar a la construcción de una gobernabilidad democrática, participativa y con ciudadanía responsable.</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Organizar y ejecutar programas sociales de salud, educación, formación técnico laboral y tecnológico, servicio solidario, protección a envejecientes, programas para niños especiales, embarazadas de alto riesgo, servicios funerarios y apoyo a discapacitados, indigentes, así como programas de erradicación de la mendicidad.</p> <p>Objetivo Específico I: 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</p>	
--	--	--

	<p>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.</p> <p>INDICADOR POR PRODUCTO: UNIDAD DE MEDIDA META</p> <p>Operativos de prevención propagación del COVID-19, pruebas rápidas PCR con SENASA, SNS y otras instituciones y entrega de mascarillas.</p> <p>Jornadas de limpiezas, mantenimiento áreas verdes, cañadas y vías públicas.</p> <p>Jornada educativa sobre el manejo de residuo sólido.</p> <p>Numero de jornadas 59 Numero de Pruebas 6,453 Numero de Mascarillas 223, 500 Numero de limpieza de sépticos 300 Numero de Raciones alimenticia (Leche y Avena) 4166 Numero de Canastillas (embarazadas) 111 Número de personas beneficiadas con (sillas de ruedas, mosquiteros muletas, ataúdes) 261</p>	
--	---	--

<p>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”).</p> <p>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.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Número de donaciones (Ayudas única) 61</p> <p>EVIDENCIAS: POA, Memorial Institucional. Plan Estratégico Institucional. Plan Operativo Anual. Informes Trimestrales. Manual de Control Interno. Plan de Acción y Matriz de Seguimiento.</p> <p>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, aunque las últimas incidencias a nivel mundial en el área de salud afectaron la operatividad interrumpió algunos objetivos, de igual manera aplicamos el Autodiagnóstico Normas de Control Interno, de la Contraloría General de la República.</p> <p>EVIDENCIAS: Autodiagnóstico CAF 2019.</p> <p>Por medio del SIGAF se sistematizan las operaciones de la Institución, logrando tener información oportuna para la toma de decisiones.</p> <p>Se utilizan correos electrónicos institucionales, intranet, sistema integral de Planeamiento Urbano (URBA).</p> <p>Ejecutado la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE) a</p>	<p>No se evidencia la aplicación de los principios GCT, EFQM o la Norma ISO 9001.</p>
---	--	---

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>los Empleados de la Dirección de Planeamiento Urbano.</p> <p>También se ha logrado disminuir la utilización del papel en la institución con el sistema de TRANSDOC, Levantamiento y mejora de procesos del Ayuntamiento del D.N.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>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).</p> <p>Contamos con correo institucional a fin de que sirva de canal de comunicación interna y externa. Así mismo, la institución además del correo utiliza el sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</p> <p>Mural informativo institucional, con el fin de elevar los niveles de comunicación interna y externa.</p>	<p>No contamos con un proyecto para trabajar en equipo (integrado por varias direcciones) para dar seguimiento a los procesos y a la aplicación del POA según programación.</p>
---	--	---

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Fortalecimiento de las Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter).</p> <p>EVIDENCIAS: Screen del Correo Institucional, Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), Mural Informativo Institucional, Redes Sociales. Se ha utilizado herramienta virtual para para interactuar de manera continua con los servidores.</p> <p>Haciendo alianza con instituciones como la universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) facultad de ciencias económicas para fomentar la educación de nuestros Recursos Humanos.</p> <p>EVIDENCIAS: Reuniones, lista de asistencias y fotos. Valoración de trabajo basado en resultados, identificación con los interese y objetivos de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Comunicaciones, circulares, pagina Web, Redes Sociales y reuniones de socialización.</p>	
--	---	--

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
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Desde la alta Dirección de la Institución se realizan encuentros con el personal para alinearlos con los valores y estrategias de la Institución, de igual manera en estas</p>	

<p>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.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>correos, redes, circulares, murales y demás medios de comunicación.</p> <p>EVIDENCIAS: Comunicaciones, circulares, correos, página Web: www.adn.gob.do Redes Sociales, Reuniones de socialización. Todas las herramientas han sido facilitadas al equipo de trabajo para facilitar su desempeño, los espacios han sido adecuados, las capacitaciones orientadas en base a al desempeño.</p> <p>Se creo el Comité Motivacional para definir políticas para mejorar el Clima Organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de asistencia en las capacitaciones, fotos de áreas readecuadas y órdenes de compra de equipos adquiridos. Capacitamos a los colaboradores de forma presencial y virtual, en los diversos grupos ocupacionales, en las áreas de administración pública, administración financiera, ética, contabilidad gubernamental, compras y contrataciones públicas, sistema de presupuesto público, entre otros. Todo esto con el fin de potencializar sus habilidades de liderazgo y manejo de equipos de trabajo.</p> <p>Se llevan a cabo los talleres virtuales de Bienestar y Felicidad Laboral, básicos para que la productividad sea buena y mejore día a día. Un equipo motivado y feliz es la mejor garantía para que la institución marche</p>	
--	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>perfectamente contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS: INAP-INFOTEP- Lista de asistencias a charlas y talleres, fotos.</p> <p>Delegamos a los servidores para que tenga una participación en la elaboración la memoria institucional y los proyectos que impulsamos.</p> <p>EVIDENCIAS: Requerimiento de funciones, correos, informes.</p> <p>Esto lo promovemos a través de socializaciones departamentales, charlas y actividades donde facilitan la interacción entre los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de la asistencia y participación de los colaboradores en las actividades.</p> <p>Se realizan reuniones de personal para estos fines. A través del programa de dialogo.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de la asistencia y participación de los colaboradores en las actividades, Informe sobre la participación y recomendaciones de los participantes.</p> <p>Se reconoce el arduo trabajo de los colabores y sus equipos de trabajo.</p> <p>EVIDENCIAS: Entrega de certificaciones, Fotos, Redes Sociales, Murales Informativos. Las necesidades individuales y personales de los colaboradores son atendidas por la institución a través de los directivos de cada</p>	
---	--	--

	<p>área, quienes someten los casos a la Dirección de Gestión Humana y ante la máxima autoridad de la institución.</p> <p>En ese mismo orden, los empleados cuentan con servicios de salud básica que ofrecen los centros médicos, y a través de la Dirección de Servicio Social, el COVID-19 ha afectado a nuestra población por lo que la institución ha prestado atención especial a cada colaborador reportado como afectado, de igual manera se ha tomado en consideración la población vulnerable (adultos mayores, personas con condiciones sensibles y madres con hijos menores de 2 años) para favorecerlo con horarios flexibles y licencias especiales por considerarse de alto riesgo, así como también servicios disponible en 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.</p> <p>EVIDENCIAS: Formularios de permisos, documentos de la Cooperativas, circulares para las licencias especiales.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>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 la alcaldesa y las direcciones operativas para atender a demandas sectoriales y ciudadanas.</p> <p>Se realizan jornadas o visitas a diferentes hogares las cuales están orientadas tanto al mantenimiento de las áreas públicas como a la orientación y sensibilización con respecto al COVID-19. Entra de mascarilla, Gel antibacteriales, brochures, entre otras acciones para contrarrestar el COVID-19.</p> <p>La Institución y los sectores sociales tenemos un interés común con el fin de actuar conjuntamente en bien de la población. Actualmente interactuamos de manera continua por la vía digital con los ciudadanos, donde ellos nos exponen sus inquietudes y reclamos y de manera simultánea tiene una respuesta a su inquietud” PREGUNTALE A LA ALCALDIA.”</p> <p>EVIDENCIAS: Ver en página web institucional, redes sociales, fotos.</p> <p>Se realizan asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo.</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>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.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>EVIDENCIAS: Presupuesto Participativo Actas de asambleas. 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, 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.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional. Se comprueba con la elaboración y ejecución del presupuesto anual.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Institucional. - POA. -Informes ejecución y seguimiento Plan Operativo. Se realizan asambleas para el presupuesto participativo y reuniones con otros organismos para trabajos en común.</p> <p>EVIDENCIAS: Asistencia a las reuniones y fotos y redes sociales. Asesoría y supervisión de los organismos competentes como son la Cámara de Cuentas, DIGEPRES, FEDOMU, INTRANT, Ministerio de Medio Ambiente, DIGESSET, SNSRDO, MAP, Salud Publica, entre otras instituciones. Además, se firman convenios sectoriales cuando las necesidades o los temas se identifican.</p>	
---	--	--

<p>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.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>EVIDENCIAS: Eventos, Fotos, Redes Sociales, Comunicaciones e informes, Pagina Web, Mural Informativo.</p> <p>La máxima autoridad como los directores del ADN, participan activamente en foros con otras organizaciones como el UNICEF, FINJUS, ACOPROVI, AIRD, Organizaciones Comunitarias y Juntas de Vecinos, entre otras entidades.</p> <p>EVIDENCIAS: Asistencia a las reuniones y Fotos, redes.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Asistencia a las reuniones y Fotos, redes.</p> <p>Elaborada la Cartera de Servicios Institucionales. Puesta en ejecución la Plataforma Proyecto Repuesta Rápida. Redes Sociales (Facebook: seguidores 48,028., Twitter: Seguidores 19,7 Mil, Instagram: Seguidores 69.7 Mil).</p> <p>EVIDENCIAS: Redes Sociales. – Cartera de Servicios Institucional.</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Participación y fomento de asociaciones representativas (Consejo de co-manejo Paseo Comercial Duarte, campañas publicitarias de los programas llevados a cabo en la institución” NO ES TIEMPO DE CHERCHA”,” PREGUNTALE A LA ALCALDIA” QUEDATE EN CASA”.</p> <p>EVIDENCIAS: a través de la página institucional, spots publicitarios, brochures, vallas publicitarias, redes sociales, entre otros.</p>	
--	--	--

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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>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 como son los empleados, comunitarios, iglesias, comerciantes, clubes deportivos, etc. a través de la página web institucional y la prensa.</p> <p>EVIDENCIAS: Memoria Institucional 2020, captura de pantalla de la Página Web, además de registros y fotos de la prensa. El Observatorio Ciudadano ejecuta sistemáticamente informes de indicadores</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>de estadísticas de gestión de las direcciones operativas del ADN.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de indicadores de Ciudad socializados a lo interno de la gestión municipal y en la pág. WEB institucional</p> <p>El Observatorio Ciudadano ejecuta sistemáticamente informes de indicadores de estadísticas de gestión de diez direcciones operativas.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de indicadores de gestión socializados con el liderazgo territorial y en la pág. Web institucional. Formularios de recogida de información</p>	
---	--	--

<p>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).</p>	<p>de estadística continúa personalizados por cada dirección.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de las acciones de mejoras.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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.</p> <p>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.</p>	<p>El ADN completó el proceso de revisión, validación y discusión del Plan Estratégico del Distrito Nacional (PEDN). El PEDN fue aprobado el 28 de agosto del 2020 mediante resolución núm. 40-2020. El ADN completó el proceso de actualización del Plan de Ordenamiento Territorial (POT).</p> <p>EVIDENCIAS: Resolución núm. 40-2020 d/f 28.08.2020 que aprueba el PEDN.</p> <p>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,</p>	

<p>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.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>tanto con empresas privadas como con el sector gubernamental.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes y Minutas Participación de los Grupos de Interés en las consultas para la revisión del POT-CAPITAL, el PEDN .</p> <p>Indicadores de gestión generados por diez direcciones operativas trabajados estadísticamente por el Observatorio Ciudadano.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de las Direcciones competentes.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuestos 2020, 2021, pueden consultarse a través de nuestra página web http://adn.gob.do portal de transparencia – presupuestos.</p> <p>Consensos en la determinación del Presupuesto Participativo.</p> <p>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 núm. 176-07.</p>	
---	---	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros. La responsabilidad social está integrada en la estrategia de planificación del ADN</p> <p>EVIDENCIAS: PEDN, POT-CAPITAL, POA, Presupuesto.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Normativas urbanas, ambientales, y de publicidad exterior, etc.</p>	
--	--	--

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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>El ADN cuenta con una planeación estratégica integral, tanto para la organización (POA), como para la demarcación geográfica competente (PEDN, POT-CAPITAL).</p> <p>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 identificaos e incorporados al proceso</p> <p>EVIDENCIAS: Resolución 40-2020 que aprueba el Plan Estratégico del Distrito Nacional 2030.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: POA 2021, modelo de marco lógico, general y por programas, el manual de funciones, entre otros.</p> <p>El ADN cuenta con un mecanismo de monitorización periódica de logros: Informe de cumplimiento de logros trimestral, que implementa la Dirección de Planificación a través del Departamento de Estadísticas.</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>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).</p>	<p>EVIDENCIAS: Informe de cumplimiento POA trimestre 4 -2020 al retomar la implementación del seguimiento y monitoreo trimestral.</p> <p>Los Objetivos, Misión, Visión, Valores, los ejes estratégicos y las acciones más relevantes que emprende el ADN se comunican a través de los mecanismos de difusión</p> <p>EVIDENCIAS:(comunicación, prensa, observatorio ciudadano, página web, Cuido mi Ciudad, Correos electrónicos, Redes, circulares, etc.)</p> <p>El ADN cuenta con un mecanismo de monitorización periódica de logros: Informe de cumplimiento de objetivos trimestral, que implementa la Dirección de Planificación.</p> <p>EVIDENCIAS: Formulario para el informe de cumplimiento e Instructivo, Memoria, Informes, fotos.</p> <p>El Observatorio Ciudadano realiza sistemáticamente encuestas sobre evaluación de los servicios y de la gestión territorial.</p> <p>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.</p>	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>EVIDENCIAS: Informes de encuestas socializados a lo interno de la administración territorial y en la página Web institucional.</p> <p>Los instrumentos de Planificación del ADN han sido revisados y actualizados para responder a las necesidades y realidades actuales.</p> <p>En estos procesos se ha garantizado la participación activa de los grupos de interés.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos, Lista de participantes en las reuniones.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La innovación y el emprendimiento vinculado a temas municipales son componentes transversales en la gestión municipal.</p>	

	<p>Para tales efectos el ADN ha promovido centros de emprendimiento, y apoyado iniciativas, premios de emprendimiento e innovación, charlas y conferencias sobre temas de innovación y benchlearning, entre otras.</p> <p>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 (UCCI).</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de actividades desarrolladas, Borrador de Propuesta de Financiamiento Laboratorio de Innovación.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>A través del Observatorio Ciudadano, encuestas y demás vías de acceso al pensamiento e inquietud del ciudadano la Institución se percata de las demandas y necesidades de la ciudad.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de resultados de emitido por el Observatorio Ciudadano.</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ADN ha promovido la realización de charlas y conferencias internacionales sobre temas de emprendimiento e innovación.</p> <p>Se han realizado encuentros sobre el tema de la innovación, a nivel nacional e</p>	

	<p>internacional en procura de identificar posibilidades de colaboración y/o fuentes de financiamiento</p> <p>EVIDENCIAS: Informes, Fotos, Redes Sociales, Pagina Web.</p>	
<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Copias de acuerdos suscritos, memorándums de entendimiento, fotos en redes sociales, etc.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El presupuesto del 2021, 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.</p> <p>EVIDENCIAS: POA 2021.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>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.</p>	

	<p>EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El ADN cuenta con un sistema de Gestión Financiera y Administrativa (AVACOMP), así como módulos de Transparencia Documental (TRANSDOC) y para el Trámite Regular Estructurado (TRE) en el marco del Proyecto Regional PNUD-SIGOB.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos Interinstitucionales. Informes y minutas de reuniones y encuentros, Portal Web.</p>	

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
I. 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.	<p>La Dirección de Gestión Humana recibe solicitudes de las distintas dependencias basadas en sus necesidades y las presenta al alcaldesa para su aprobación. Cuidando no exceder estas solicitudes del presupuesto establecido para cada Dirección.</p> <p>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.</p> <p>Se implementaron nuevos procesos y estrategias para los candidatos de nuevos ingresos a la institución, llevando programaciones previas para de manera organizada, orientando a los involucrados sobre cómo funciona el proceso y brindándole las mejores atenciones, sin dejar de lado, que debido a la nueva realidad de esta pandemia el proceso de reclutamiento masivo tuvo que convertirse en algo más esquematizado, por cita, cantidad de personas, y utilizando los lugares adecuados</p>	

<p>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).</p>	<p>con el protocolo a y medidas sanitarias a seguir.</p> <p>EVIDENCIAS: Comunicaciones, correos.</p> <p>Contamos con un departamento de Inclusión de Personas con Discapacidad es una iniciativa de la alcaldesa, una iniciativa sin precedentes en la historia de las Alcaldías de la República Dominicana.</p> <p>La Alcaldía del Distrito Nacional ha creado las políticas públicas necesarias para eliminar las barreras de discriminación a las cuales se enfrentan las personas con discapacidad con el objetivo de armonizar las legislaciones que ya existen para que sean compatibles con los tratados internacionales de los cuales nuestro país es parte, como lo es la Convención de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Convención de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, con la finalidad de evitar conflictos y lograr un sistema jurídico eficaz, promoviendo el artículo 39, igualdad de derechos, y el 58, protección.</p> <p>Trabajando con los distintos departamentos de la Alcaldía para lograr la meta transversal, una ciudad verdaderamente inclusiva y accesible, dígame temas de género, infraestructura (rampas), planeamiento urbano, secretaria técnica, tecnología (una app y website inclusivo), Comité de Prevención, Gestión, Emergencia, entre otros, logrando alianzas estratégicas, firma</p>	
---	--	--

<p>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.</p>	<p>del acuerdo por la inclusión con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, con el Consejo Nacional de Discapacidad, las ONGs de Discapacidad del Distrito, el gobierno central y sus distintas instituciones, contamos con mesas de trabajo con la Junta Central Electoral y otros organismos de sensibilización produciendo una agenda municipal inclusiva y armonizada con los 17 objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas de la mano de CONADIS y la ONU para extender hacia nuestros ciudadanos la sensibilización. A nivel interno hemos creado rampas y señalización para mejor desplazamiento.</p> <p>Hemos identificados las áreas donde hay una población de personal con condiciones especiales, los mismos serán entrevistado para que sean parte del programa de inclusión.</p> <p>EVIDENCIA: Fotos, Redes, Informe, lista de empleados</p> <p>Nos aseguramos que las personas seleccionadas tengan las competencias y capacidades idóneas para el puesto a desempeñar de acuerdo a las descripciones de puesto.</p> <p>Se verifica con los expedientes y a través de una entrevista y evaluación que el personal a promover tenga la capacidad y educación que exige el puesto.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>EVIDENCIAS: Evaluaciones, curriculum y certificaciones.</p> <p>Existen políticas para selección, promoción y reconocimientos.</p> <p>Fue creada la Política de Remuneración para la Elaboración e Implementación de la Escala Salarial.</p> <p>EVIDENCIAS: Política de Remuneración para la Elaboración e Implementación de la Escala Salarial.</p> <p>Se utilizan actualmente las descripciones de puestos para cada posición dentro de este ADN.</p> <p>Realizamos entrevista para las posiciones que no tenían descripción, tales como son los supervisores, inspectores y fiscalizadores de áreas operativas.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de Funciones, descripción de puestos.</p> <p>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.</p>	<p><i>No se evidencia.</i></p>
---	--	--------------------------------

<p>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).</p>	<p>Servicios de pagos de áreas de Registro Civil, Recaudación, Planeamiento Urbano, diversos puntos de pagos de servicios, Servicios en Línea.</p> <p>EVIDENCIAS: Número telefónico 829-893-8000 WS 829-292-7459 APP Mi Santo Domingo.</p> <p>Se respetan los derechos individuales de los servidores, de igual oportunidad de condiciones o circunstancias sin importar género o religión, enfocándonos en la necesidad de la posición y la competencia de la persona, asegurándonos que tenga el derecho y protección.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de Capacitación Institucional.</p>	
---	---	--

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
<p>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.</p>	<p>Continuamente se actualizan los datos de todos los empleados, revisamos los expedientes físicos y digital (AVACOMP) y se registran las novedades del servidor tanto personales como profesionales.</p> <p>EVIDENCIAS: Expedientes, AVACOMP</p>	
<p>2. Debatir, 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.</p>	<p>Desde el departamento de Capacitación se desarrolla un programa de capacitación de los colaboradores, basado en la detección de</p>	

	<p>necesidades que se aplican anualmente a todos los empleados.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de Capacitación y con el INAP.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de Capacitación y con el INAP.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se llevó a cabo el taller virtual de Bienestar y Felicidad Laboral, básico para que la productividad sea buena y mejore día a día. Un equipo motivado y feliz es la mejor garantía para que la institución marche perfectamente contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS: Talleres y lista de participación.</p>	

<p>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).</p>	<p>Se introduce el personal a la organización impartiendo las charlas de inducción. Así como la inclusión a cada área a la que pertenece.</p> <p>El supervisor inmediato es responsable del progreso del nuevo servidor.</p> <p>EVIDENCIAS: Presentación de Inducción, listados de asistencia y fotos.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se han hecho varias promociones de empleados tomando en consideración la capacidad de desempeño previo a un periodo de prueba de tres (3) meses.</p> <p>Se publican de manera mensual las oportunidades de vacantes disponibles del portal del MAP, mediante el programa CONCURSA.</p> <p>EVIDENCIAS: Oficios enviados al personal.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se realizan capacitaciones 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.</p> <p>EVIDENCIAS: Certificados, pagos de las capacitaciones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se han impartidos cursos de Ética para todo el personal administrativo, así como charlas de Género y Gestión de Riesgos. Todos los empleados administrativos y que manejan informaciones sensibles tienen que firmar un documento de confidencialidad, igual para los nuevos colaboradores.</p>	

	<p>En la charla de inducción para personal de nuevo ingreso se le hablan de las normativas de la institución</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de capacitación, Fotos, lista de participación.</p>	
<p>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 el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No existe una herramienta que mida el impacto económico de la formación en el área de trabajo relacionándolo al costo.</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La Institución cuenta con la Oficina de Género a través de la cual se imparten charlas y programas dirigidas a las mujeres sobre violencias intrafamiliar, igualmente la institución cuenta con Escuelas Laborales para ayudar a que la mujer se capacite y tenga fuentes de ingresos alternas, especialmente la clase obrera. Por motivo de COVID-19 las clases no fueron impartidas.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos de actividades, lista de participación, correos o invitaciones a las actividades.</p>	

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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se realizan 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.</p>	

	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, así como un buzón de sugerencias colocado en Gestión Humana. Se conforman comités para soluciones de problemas y temas específicos de la institución. EVIDENCIAS: Formularios buzón sugerencias, fotos del buzón.	
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.		No contamos con Asociación de Servidores Públicos.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Hay un plan piloto en la Dirección de Gestión Humana para la implementación de las evaluaciones por objetivos. EVIDENCIA: Correos y reuniones.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se han aplicado Encuesta de Clima Laboral
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.	Todos los empleados son escuchados y tienen la libertad de expresarse sin restricción, exponer sus inquietudes e ideas, ya sea mediante sus directivos o supervisores como a través de la Dirección de Gestión Humana, mediante el departamento de Relaciones Laborales. EVIDENCIAS: Registros, comunicaciones enviadas a GH, Correos e informes de resultados en los casos tratados.	

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, reciben mejoras continúa tomando en consideración el bienestar del empleado. EVIDENCIAS: Fotos	
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 les brinda especial atención a los empleados con discapacidad sin hacerlo sentir diferentes, se han habilitados rampas de accesibilidad y espacios para carros en diferentes áreas, ahora con el Covid-19 este personal considerado vulnerable tiene un horario especial o licencia.	
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).		No se evidencia

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
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo	Se evidencia la Creación e Implementación del Sistema Integral de Gestión	

<p>de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Administrativa y Financiera (SIGAF) para el Módulo de Compras y 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.</p> <p>Se utiliza el portal de Compras Dominicanas para acceder a todos los proveedores habilitados. Acuerdos Nacionales, Acuerdos Institucionales Nacionales, Compromiso y Oportunidades.</p> <p>EVIDENCIAS: Expediente de cada proceso de compras. Base de dato de la DGII. Portal de Compras y Contrataciones Pagina Web de la Institución www.adn.gob.do.</p>	
<p>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.</p>	<p>Continuamos con los acuerdos entre el ADN y las siguientes instituciones:</p> <p>Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Ayuntamiento del Distrito Nacional.</p> <p>Acuerdo con la Función Cruz Jiminian, INC y el Ayuntamiento del Distrito Nacional.</p>	

	<p>Ministerio de Cultura-Ayuntamiento del Distrito Nacional, para el rescate de bienes patrimoniales de mutuo interés).</p> <p>Acuerdos con el Programa de las Naciones Unidas y la Alcaldía del Distrito Nacional.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos, Interinstitucionales. Informes y minutas de reuniones y encuentros.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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 responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas, incluidos los controles, según los lineamientos establecidos en la conceptualización de las alianzas firmadas. Proyecto BID con el Ministerio de Cultura en la Zona Colonial,</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos, informes, invitaciones y correos, Pagina Web</p>	

	www.adn.gob.do y demás medios digitales.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Seguimiento a la ejecución del POA Institucional.</p>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>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</p> <p>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</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos, informes de encuentros, pagina Web, Redes Sociales, Mural Informativo, APEC, PUCMM, UNIBE, UNPHU, O&M, INTEC.</p>	

<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos, informes de encuentros, página Web www.adn.gob.do, Redes Sociales, Mural Informativo, acuerdos, minutas.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.</p>	<p>Se ha incrementado las capacidades organizativas. Las capacidades de gestión de programas de asistencia y colaboración a nivel nacional e internacional necesitan ser fortalecidas</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos e Informes</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se han realizado intercambios de buenas prácticas, benchlearning y benchmarking con los socios y otras Ciudades Capitales.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones, encuentros e intercambios, fotos</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Umbral Ley 340-06.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. 	

	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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros.</p>	
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.	<p>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.</p> <p>A través de estos monitoreos, el ciudadano 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.</p>	

	EVIDENCIAS: Informes de encuestas y de ciudad del Observatorio Ciudadano.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El ADN recoge datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuado. 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. EVIDENCIAS: -Memorias de cada año de gestión -Página WEB <ul style="list-style-type: none"> • 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 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Plan Maestro de Aseo Informes de la evaluación ciudadana de la gestión. (Encuestas del Observatorio Ciudadano).</p> <p>Publicación de la evaluación ciudadana de la gestión territorial recogida mediante encuesta del Observatorio Ciudadano.</p> <p>Publicación de la evaluación ciudadana de la gestión territorial recogida mediante encuesta del Observatorio Ciudadano.</p> <p>Publicación de los informes de indicadores de desempeño de las direcciones monitoreadas en coordinación con el Observatorio Ciudadano.</p>	
<p>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 de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se promueve y desarrolla el papel de los ciudadanos /clientes, y en algunos casos su integración en la gestión y manejo de los residuos sólidos.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes y minutas de reuniones y encuentros con Juntas de Vecinos y grupos de interés.</p>	

<p>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.</p>	<p>En la Página Web de la Institución están publicados todos los servicios y tramites a cumplir que ofrece el ADN</p> <p>EVIDENCIAS: Página Web www.adn.gob.do Redes Sociales.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se realizaron las actualizaciones necesarias en la Cartera de Servicios de la Institución y del nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>EVIDENCIAS: Minutas de informes y reuniones de actualización. Cartera de Servicios revisada.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>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).</p> <p>EVIDENCIAS: PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2021 y PEDN, el cual fue aprobado el pasado 28 de agosto del 2020 y Plan Municipal de Desarrollo. El POA 2021 y</p>	

	PMD están en proceso de revisión para ser aprobados por el Concejo Municipal.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	laboramos nuestro Plan Anual para permitir mejor resultado en el costo. al EVIDENCIAS: Ejecución y Seguimiento al Plan Operativo Anual.	
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 formulación y a los Planes operativos. EVIDENCIAS: Se pública en nuestra página web la ejecución presupuestaria trimestral y la nómina mensual.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se hacen y envían reportes semanales de ejecución presupuestaria por Dirección. Cada rector monitorea y ejecuta de acuerdo a sus responsabilidades. No se realiza ningún gasto si la apropiación presupuestaria. Se realizan informes de ejecución presupuestaria mensuales que se comparte con alcaldesa y Directora Financiera. Se formula flujo de efectivo semanal/mensual para la monitorear las proyección y ejecución de los ingresos y egresos. EVIDENCIAS: Informes a la Alcaldesa, reporte de flujo de efectivo, informe de ejecución de los ingresos y gastos	

<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de ejecución trimestrales.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Todos los registros contables se manejan y están bajo la responsabilidad del Dpto. de Contabilidad.</p> <p>Como medida de control interno, todos los procesos son revisados por la Dirección de Auditoría Interna.</p> <p>La selección de pagos a proveedores de Bienes y Servicios es responsabilidad exclusiva de la Dirección Financiera.</p> <p>Se realizan Estados Financieros mensuales y trimestrales que se envían a la IGECOP y se presenta la situación financiera a la Alcaldesa.</p> <p>La Directora de Planificación forma parte del Comité de Compras y la Dirección Financiera realiza análisis financieros en los procesos de licitación de construcción de obras</p> <p>EVIDENCIAS: Informes trimestrales, procesos de compras, Estados Financieros, Informes de Auditoría Interna .</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Los gastos operativos y de capital se basan en el nivel de prioridad con que están establecidos en nuestra planificación estratégica, sobre todo que se basan en la</p>	

	optimización de la recogida de desechos sólidos y las necesidades de la ciudadanía. EVIDENCIAS: Registro e informes.	
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) EVIDENCIAS: registro e informes.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>A través de nuestra página Web y APP Mi Santo Domingo podemos contar con un sistema de gestión que nos ayuda a dar respuesta a las necesidades de la ciudad en base a la operatividad de la Institución</p> <p>EVIDENCIAS: -Página web Institucional, www.adn.gob.do, APP MiSantoDomingo, -Política de Comunicación Institucional Redes sociales, Reportes estadísticos de resultados realizado por el área de tecnología.</p> <p>Los empleados son capacitados de acuerdo a sus responsabilidades a través de talleres, cursos y charlas, con el conocimiento obtenido tienen mejor desempeño en sus</p>	

<p>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.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y 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.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>áreas, y esto se refleja también a través de las encuestas, formularios de sugerencia y quejas donde se clasifica el desempeño y atención al ciudadano.</p> <p>EVIDENCIAS: Talleres, Lista de asistencia, minutas de reunión.</p> <p>Se controla la información con exactitud y seguridad de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés, es decir es responsabilidad de un superior retroalimentar o mantener el conocimiento de su área al personal que está bajo su responsabilidad.</p> <p>EVIDENCIAS: Comunicaciones entregadas a los empleados, informe de seguimiento durante el proceso de aprendizaje.</p> <p>Se han desarrollado los canales informativos internos y garantizados el 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.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Al momento de establecer procesos y procedimientos nuevos se realizan encuentros con las áreas de interés y se socializan los mismos, se conforman equipos</p>	
--	---	--

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>de trabajo para desarrollar proyectos nuevos. EVIDENCIAS: Informes, fotos Informaciones, informes trimestrales, presupuestos, memorias presentadas en la página WEB.</p> <p>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.</p> <p>Informes de las investigaciones y análisis del Observatorio Ciudadano.</p> <p>EVIDENCIAS: Publicaciones de investigaciones y análisis del Observatorio Ciudadano en la página web institucional y física.</p> <p>La institución se asegura de que tener más de una persona maneje la información para evitar contratiempo a la hora de que el empleado decida deja la organización. EVIDENCIAS: Reporte de nómina por departamento.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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

<ol style="list-style-type: none"> 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 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: 	<p>Implementación de nuevos programas para la mejora operativa, de infraestructura e informática. Adquisición de software en el ADN EVIDENCIAS: Adquisición de software en el ADN Solicitud de compras /Requerimiento de compras del software, cotizaciones, informes que sustente la necesidad.</p> <p>Instalado el Sistema Integral de Gestión Administrativa AVACOMP, para un uso más eficaz y eficiente de los procesos EVIDENCIAS: Estadísticas de uso del sistema de gestión.</p> <p>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).</p>	<p>No se ha implementado un monitoreo y evaluación de las tecnologías usadas.</p>
--	--	---

<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>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</p> <p>La inversión en plataformas para 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.</p> <p>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.</p> <p>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 EVIDENCIAS: APP Mi Santo Domingo.</p> <p>Cada proyecto se hace en base a una planificación en cuanto al tiempo y recursos a destinar.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de seguimiento de tareas.</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Antes de poner en marcha cualquier proyecto los colaboradores pasan por unas series de entrenamiento.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos y reuniones, minutas.</p> <p>Se ha implementado el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC)</p> <p>EVIDENCIAS: Print screen del sistema, comunicaciones, estadísticas de uso.</p> <p>Fue creada una plataforma o página web colaborativa denominada MiSantoDomingo 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.</p> <p>EVIDENCIAS: App Mi Santo Domingo, Pagina Web www.adn.gob.do.</p> <p>Instalación de las plataformas para los sistemas TRANSDOC, TRE.</p> <p>El ADN cuenta con un sistema de Gestión Financiera y Administrativa (AVACOMP), así como módulos de Transparencia Documental (TRANSDOC) y para el Trámite Regular Estructurado (TRE) en el marco del Proyecto Regional PNUD-SIGOB.</p> <p>La tecnología debe ser más eficiente para ofrecer servicios inteligentes al cliente y garantizar una mejor organización y repuesta, ya que el mundo esta interconectado y la tecnología digital es de beneficio para un desarrollo común cliente institución.</p> <p>EVIDENCIAS: APP Mi Santo Domingo,</p>	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>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.</p>	<p>Página Web: www.adn.gob.do Redes sociales.</p> <p>La institución está trabajando en actualizaciones tecnológica, equipos computacionales, servidores y otras herramientas que ayudan en los procesos e innovaciones.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de levantamiento, Informe de seguimiento, compras.</p> <p>Como ente responsable de sensibilizar y trabajar con el cuidado del medioambiente, tratamos de reducir las impresiones utilizando las vías electrónicas de comunicación, por lo que nos percatamos que todos los colaboradores administrativos tengan sus correos y flotas de comunicación, así como motivamos al rehúso del papel.</p> <p>EVIDENCIAS: Socialización de las 3Rs.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p>Los espacios públicos disponibles se encuentran distribuidos, acorde con las necesidades del ciudadano y regulada por la administración del Ayuntamiento del</p>	

<p>con transporte público).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 	<p>Distrito Nacional, las cuales se ubican de acuerdo a las funciones en la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Documentos informativos, Página Web, entre otras.</p> <p>Se ha remodelados diversas oficinas de servicios y áreas de empleados, tanto en beneficio externos como interno, tomando en consideración las personas con discapacidad.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos e informes.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos e informes.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Contratos de compras y alquileres de medios de transportes, fotos informes.</p> <p>Adecuada la accesibilidad física de los edificios de acuerdo a las necesidades de los empleados y ciudadanos. La</p>	<p>Mejorar la planificación y programación de los mantenimientos previos de los edificios y oficinas, ya que esto depende de los recursos económico de la institución.</p>
--	---	--

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>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.</p>	<p>edificación de la sede principal cuenta con rampas para personas con discapacidad, que les permiten acceder a todas las áreas de servicio al ciudadano, además de contar con ascensores para el acceso a demás pisos de la sede, escaleras de emergencias debidamente señalizadas, además de un ascensor de carga.</p> <p>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. EVIDENCIAS: Fotos, registro de procesos de levantamiento para identificar áreas de accesibilidad.</p> <p>Se reciclan los activos a través de las Direcciones Administrativa y de Sistemas de Información, reubicándolos según las necesidades o requerimientos específicos.</p> <p>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.</p>	
---	---	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>EVIDENCIAS: Centro de acopio, Manual de procesos del uso de las 3Rs. 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 EVIDENCIAS: Instalaciones disponible para la comunidad.</p>	
--	---	--

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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Identificados los procesos claves de la institución. EVIDENCIAS: Levantamientos realizados y elaboración de Mapa de Producción. Documentados los procesos institucionales.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y 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 	<p>Identificados y asignadas las responsabilidades a los actores de los procesos. EVIDENCIAS: Manual de políticas y procedimientos.</p> <p>Elaborada la matriz de determinación atributos y factores de calidad para Carta Compromiso al Ciudadano y compartida con el Comité de Calidad Institucional EVIDENCIAS: Talleres con el comité de calidad y el MAP para el proceso de carta compromiso.</p> <p>Los procesos están alineados a la planificación en base a objetivos por dirección. EVIDENCIAS: PEI- POA Institucional</p> <p>Los recursos son asignados de acuerdo a la planificación de cada dirección, según sus proyecciones para cumplimiento en el año EVIDENCIAS: POA -Presupuesto Institucional.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>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</p>
---	---	---

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Estamos en un proceso de automatización y puesta en línea los servicios misionales de la institución mediante una plataforma tecnológica creada para tales fines (OPTIC/MAP) EVIDENCIAS: Reportes e informes del área de Tecnología.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>		<p>No se realiza</p>
<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p>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</p>	

	<p>Respuesta Rápida “Cuido mi Ciudad”, por ejemplo.</p> <p>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.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Existen los Informes sobre el nivel de Satisfacción de los usuarios y las Encuestas del Observatorio Ciudadano.</p> <p>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.</p>	
<p>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.</p>	<p>A través de las diferentes vías de comunicación la Alcaldía involucra a los ciudadanos en cuantos a las actividades que está realizando. EVIDENCIAS: Prensa escrita, digital, Redes Sociales, encuentros comunitarios, APP MiSantoDomingo, Pagina Web: www.adn.gob.do.</p>	

<p>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.</p>	<p>No se involucran de manera directa, pero a través de las reuniones comunitarias y vías de comunicación se les informan de los proyectos de la institución, se han realizado actividades donde se toma en consideración las observaciones de los comunitarios” COMO PODEMOS MEJORAR EL PARQUE”” PREGUNTALE A LA ALCALDIA” EVIDENCIAS: Informes, fotos y redes.</p>	
<p>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.</p>	<p>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: Prints creen de Libre Acceso a la Información, Notas de prensa, Redes Sociales y la página web institucional Buzones de Sugerencias.</p>	
<p>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.).</p>	<p>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. 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. EVIDENCIAS: Informes emitidos por el Observatorio Ciudadano, brochures informativos, entre otros.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y</p>	<p>Buzones de Sugerencias y Quejas, Encuestas, Observatorio Ciudadano, Redes Sociales,</p>	

procedimientos.	<p>hay un reglón de preguntas, y el proyecto Cuido MI ciudad.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de traslado de quejas y demandas ciudadanas a las diferentes direcciones archivados en el Observatorio Ciudadano.</p>	
-----------------	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Definidos los Procesos Claves, en el cual se definen las responsabilidades y actores involucrados en los Procesos, además de la Cartera de Servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de la recogida de Basura, Procesos por Dirección, Cartera de Servicios.</p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>La institución coordina procesos o proyecto en común con diferentes instituciones públicas y empresa privadas.</p> <p>EVIDENCIAS: PNUD, Fundación Rica, APEC, Ministerio de Obras Públicas, Oficina Nacional de Estadísticas y Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) entre otras.</p>	
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. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de	En conjunto con el personal del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se ha mejorado la	

una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	coordinación de los procesos con la implementación de las Plataformas de TRANSDOC (Sistema de Transparencia Documental) y TRE (Tramite Regular Estructurado). EVIDENCIAS: Transdoc y TRE	
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. EVIDENCIAS: Fotos, listas de participantes	
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).	Policías Municipal, Contraloría, Sometimientos de Proyectos a la Dirección de Planeamiento Urbano dirigido a la Dirección de Jurídica. EVIDENCIAS: Informes de los objetivos y alcances de la sociabilización, fotos.	
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). EVIDENCIAS: CAF -SIGSF	

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>También se realizan encuestas periódicas sobre el nivel de satisfacción de servicios y productos específicos. 1625 de casos de árboles dándole repuesta a 1598 casos para un porcentaje de 98.30%</p> <p>5,189 plantas sembradas y más de 3,890 Mts de gramas Operativos de Educación Ambiental en playas y Parques 130 Reporte de animales muertos en diferentes avenidas del D.N. 79 cumpliendo al 100% la recogida de los mismo. 23 reportes de denuncia de contaminación ambiental dando repuesta a un 11 resueltas 48% de solución.</p> <p>74 denuncias de solares Baldíos 42 inspeccionados y limpiado con un 57% de repuesta.</p> <p>3820 casos reportados en este período (3,547 MSA y 273 CMC). 3,618 casos trabajados para un 95% del total reportado. (Total menos 202 duplicados)</p>	
--	--	--

	<p>3,359 casos arreglados y cerrados para un 93% sobre el total trabajado. 259 casos pendientes de solución, para un 7% del total reportado.</p> <p>27 casos competentes a instituciones distintas al ADN, para un 0.7% del total reportado</p> <p>Categorías mayores % de casos reportados:</p> <p>Falta de Recolección de Basura 2,237 casos para un 59% sobre el total.</p> <p>o Construcciones Ilegales 302 casos para un 8% sobre el total.</p> <p>o Poda de Áreas Verdes 241 casos para un 6% sobre el total.</p> <p>Categorías con mayor % de casos solucionados:</p> <p>o Falta Recolección de Basura 2,190 casos de 2,237 reportados (98%) 1-3 días</p> <p>o Animal Muerto en la vía 28 casos de 27 reportados (96%) 1-2 días</p> <p>o Vertederos improvisados 136 casos de 154 reportados (88%) 24 – 48 horas</p> <p>Categorías con menor % de casos solucionados:</p> <p>o Agujero en Acera 15 de 46 casos reportados (33%).</p> <p>o Limpieza de filtrantes 47 de 109 casos reportados (43%).</p>	
--	--	--

	<p>o Limpieza Imbornales 28 de 51 casos reportados (55%).</p> <p>Las áreas con mayor % de casos solucionados en base a los asignados:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Brigada de Emergencias 1771 solucionados (100%), 1778 casos asignados (47% del total) o Aseo Urbano 709 solucionados (99%), 717 casos asignados (19% del total) Planeamiento Urbano 259 solucionados (93%), 280 casos asignados (7% del total) <p>Las áreas con menor % de casos solucionados en base a los asignados:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Limpieza de Filtrantes 89 solucionados (56%), 160 casos asignados (4% del total) o Tránsito y Movilidad Urbana 36 solucionados (67%), 54 casos asignados (1% total) Gestión Ambiental 157 solucionados (72%), 217 casos asignados (7% del total) <p>Abril</p> <p>Categorías con menor % de casos solucionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Agujero en Acera 15 de 46 casos reportados (33%). o Limpieza de filtrantes 47 de 109 casos reportados (43%). o Limpieza Imbornales 28 de 51 casos reportados (55%). o Falta de Recolección de Basura 1,337 (97%), 1-3 días o Animal Muerto en la vía 	
--	---	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes,</p>	<p>37 (97%) 24-48 horas o Vertederos improvisados 380 (95%) 24 – 48 horas.</p> <p>EVIDENCIAS: - Estadísticas de Gestión Ambiental Estadísticas de Cuido MI Ciudad - Encuestas sobre Casos Reportados. Informes sobre Casos reportados y Resumen de casos APP-2020- Fotos. Encuesta, casos reportados.</p> <p>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. Así mismo la institución está enfocada en facilitar a los usuarios el acceso a través de la tecnología, trabajo remoto, línea de atención al ciudadano para los diferentes servicios</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos de la Ventanilla Única. Documento de la Cartera de Servicios.</p> <p>Cuatrimestralmente se evalúan los servicios y la calidad de la atención ciudadana EVIDENCIAS: Encuestas, así como también</p>	<p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p>
---	---	---

<p>enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>se comparan los resultados longitudinalmente permitiendo contar con una serie histórica del desempeño de los servicios y la gestión.</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Se da preferencia especial en la atención a personas con condiciones especiales (edad-Salud).</p>	<p>No hay mediciones.</p>
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>EVIDENCIAS: Instrucciones en los Centros de Atención, cartelillos o letreros.</p>	<p>No se evidencia</p>
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>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, así se tiene una percepción más confiable de la satisfacción del cliente.</p>	<p>No hay mediciones.</p>
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>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.</p>	<p>No hay mediciones.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se realiza dos veces al año en cuentas en las áreas de servicios, tanto de salud en los dispensarios médicos como en las Funerarias Distritales, así como todo el centro de atención al cliente. Alto, a través de en cuentas se mide el nivel de percepción del cliente.</p>	<p>No hay mediciones.</p>

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Institución cuenta con buzones de sugerencias ubicados en puntos estratégicos o donde se prestan servicios directo a los ciudadanos, una vez recopilada la información se emite un informe a la dirección que corresponde para tema de aplicación de mejoras según las sugerencias y quejas del ciudadano.</p> <p>Recibimos retroalimentación directa por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales y la página web de la Institución.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de encuestas y de indicadores de gestión de las direcciones monitoreadas por el Observatorio Ciudadano).</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de encuestas y de indicadores de gestión de las direcciones</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No hay mediciones.</p>

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	monitoreadas por el Observatorio Ciudadano.	No hay mediciones.
--	---	--------------------

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>El horario de atención a la ciudadanía en las oficinas administrativas de 8:00 am a 5:00 p.m., el horario administrativo y de servicio ha variado de acuerdo a las disposiciones del gobierno por el COVID-19 de 8:00 am a 3:00 pm</p> <p>EVIDENCIAS: Política Institucional</p> <p>El objetivo principal es eficientizar los procesos y los tiempos de tramitación de permisos y servicios municipales, por lo que son constantemente monitoreados en mira a mejorar.</p> <p>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). Así como las distintas fuentes digitales que posee la Institución.</p>	<p>Se requiere completar el proceso de revisión del costo de los servicios y productos que ofrece el ADN.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>

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.	<p>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).</p>	No hay mediciones.
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>La disponibilidad y precisión de las informaciones se obtienen a través de Oficina Acceso a la Información., las cuales son facilitada al cliente vía solicitud, página Web.</p>	No hay mediciones.
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>EVIDENCIAS: Informes, fotos. A través de los diferentes órganos rectores la institución rinde informe periódicamente basado en su plan de ejecución y transparencia.</p>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	<p>EVIDENCIAS: Informes. Se dispone de información relativa a las actuaciones del Defensor Público relacionadas con los servicios y productos del ADN.</p>	No hay mediciones.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>EVIDENCIAS: Correos y estadística de pagos. El ADN ha desarrollado una alanza estratégica con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo</p>	No hay mediciones.

	(PNUD) para facilitar los procesos de adquisición de bienes y servicios mediante la tercerización de los procesos de licitación para compras mayores.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>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 once (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.</p> <p>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.</p>	<p>No se lleva un control de los expedientes devueltos por errores.</p> <p>No hay mediciones.</p>

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....

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Compromiso con la educación ciudadana mediante los centros técnicos laborales, apoyo a los adultos mayores. Uso gratuito de funerarias municipales, el ADN cuenta con 5 Funerarias ubicadas en los sectores más vulnerables del Distrito, en el 2020 hubo una asistencia de 66 servicios fúnebres.</p> <p>Funeraria San José- Funeraria de Gualey Funeraria de Los Girasoles- Funeraria Independencia Funeraria La Zurza</p> <p>Así como también la adecuación de mercados y cementerios, y salud a través de los dispensarios médicos.</p> <p>EVIDENCIAS: Estadísticas, reportes e informes.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Existen manuales de políticas y procedimientos para guía en cada Dirección.</p> <p>EVIDENCIAS: Manuales de Políticas y Procedimientos Institucional, documentados tanto físicos como digitales.</p>	<p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p>

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Existen manuales de organización y funciones para conocimiento y asignación de tareas a colaboradores de la institución. Evaluaciones sometidas 3680, personas evaluadas 3053, cumpliendo con un 83%.</p> <p>EVIDENCIAS: Manuales de Organización y funciones documentados tanto físicos como digitales. Evaluación por desempeño.</p> <p>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. Se entregó 961, Certificaciones a las obreras de las direcciones de Gestión Ambiental y Aseo Urbano perteneciente de las circunscripciones 1,2 y 3, 100% de la población femenina de la clase obrera.</p> <p>EVIDENCIAS: Copias de los Certificados de reconocimientos. Registros de premiaciones de becas otorgadas. Registro de incentivos institucionales por desarrollo laboral en áreas recaudadores entregados.</p> <p>En el ADN existe una Dirección de Innovación y Proyectos Especiales que se encarga de trabajar la parte creativa y llevarla a diferentes sectores comunitarios del Distrito Nacional.</p> <p>A través de esta dirección realizamos eventos tales como actividades para cuidado del ambiente” Semana Nacional de la Movilidad Sostenible, Operativos COVID-19 en conjunto con otras direcciones e instituciones, No Violencia Contra La Mujer, Sensibilización</p>	
--	--	--

	<p>hacia el Bienestar Integra, Jornada de Forestación, Acto de Presentación de Coches Eléctricos para a Ciudad Colonial, para la preservación del medio ambiente.</p> <p>Operativos de prevención propagación del COVID-19, pruebas rápidas PCR con SENASA, SNS y otras instituciones y entrega de mascarillas.</p> <p>Número de jornadas 59 Número de Pruebas 6,453</p> <p>EVIDENCIAS: Registros de las actividades realizadas en los diferentes eventos. Fotos.</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se realizan promociones de transversalidad entre departamento a solicitud del servidor y las direcciones, tomando en consideración el desempeño del mismo veinte (20) acciones de personal.</p> <p>EVIDENCIAS: Acciones de personal.</p> <p>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 de Servicio Social. Siete (7) dispensarios médicos en sectores de vulnerabilidad.</p>	<p>No se realizaron encuesta</p>

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Jornadas de Salud. Operativos focales en los distintos sectores del D.N., en los que realizamos, consultas médicas, PRUEBAS COVID-19, odontología, desparasitación, vacunación, entrega de canastillas y charlas a mujeres embarazadas, especial atención a niños motivándolos a juegos interactivos” PLASTICOS POR JUGUETES” donde los servidores tienen participación con sus hijos</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de las actividades realizadas. Registro de las personas atendidas durante las Jornadas de Salud, Fotos, Redes. Los colaboradores cuentan con una póliza de salud complementaria y de afiliación voluntaria.</p> <p>Hay accesos para todos los empleados a los servicios y programas Institucionales como son: Programas de Capacitación por GH, siete (7) Centros de Salud, uno (1) Cooperativa y cinco (5) Funerarias Municipales.</p> <p>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 y Funerarias.</p>	<p>Reaperturar y evaluar las condiciones físicas y el programa de las cuatro (4) Escuelas Laborales. No se realizó encuesta</p>
---	--	---

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se ha realizados mejoras en algunas áreas a nivel de infraestructuras y equipamiento de mobiliarios y equipos informáticos para ayudar a que los servidores tengan mejor desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos.</p>	<p>Continuar con las mejoras de la infraestructura física. No hay mediciones.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se cuenta con un plan de Capacitación General en base a las necesidades de las diferentes Direcciones.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de asistencia y participación en los talleres de Capacitación implementados.</p> <p>Realizamos actividades motivacionales de acuerdo a las festividades como: Navidad este tipo de actividades se han reducido por motivo del COVID-19 y por prevención y distanciamiento hemos recurridos a la suspensión de estas actividades, pero si hacemos reconocimiento de estos días festivos a través de comunicaciones y redes sociales.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos.</p> <p>La programación del plan anual de capacitación es vinculada a los resultados obtenidos en las evaluaciones del desempeño.</p>	<p>No hay un Plan de Carrera, ni mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de indicadores de capacitaciones de empleados del ADN. Observatorio Ciudadano/Dirección de Gestión Humana.</p> <p>Se dio inicio al programa de dialogo con los colaboradores: Tomémonos un Café.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de asistencia y participación de los colaboradores a las actividades. Fotos.</p> <p>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.</p> <p>Se aplican evaluaciones de desempeño 3050 a 83%</p> <p>EVIDENCIAS: Copia de un formulario de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas.</p>	<p>No hay mediciones</p> <p>No hay mediciones.</p>

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>EVIDENCIAS: Registro de los colaboradores que participaron en las actividades de la Institución y Fotos. 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. 1200 personas tienen acceso a uso de tecnología 27% demás personal pertenece al área operativa</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>EVIDENCIAS: Correos Electrónicos del personal. 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.</p>	
<p>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.).</p>	<p>EVIDENCIAS: Informes de indicadores de capacitaciones de empleados del ADN. Observatorio Ciudadano/Dirección de Gestión Humana. La Institución cuenta con cinco (5) 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 y del proyecto</p>	

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se reconocen anualmente a los empleados con resultados excelentes en las evaluaciones del desempeño.</p>	<p>No hay mediciones.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>EVIDENCIAS: Certificaciones de Reconocimientos y registro de certificaciones entregadas a los colaboradores luego de las evaluaciones del desempeño.</p> <p>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.</p>	<p>No hay mediciones.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS: Formularios de Amonestaciones Escritas.</p> <p>Los empleados se involucran en las actividades sociales realizadas por la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Listados de asistencia, fotos.</p>	<p>No hay mediciones.</p>

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
<p>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.</p>	<p>La organización ha realizado Jornada de Descontaminación Visual:</p> <p>Jornada de Entrega de Mascarillas; en una Alianza con la Seguridad Nacional de Salud para la entrega de mascarillas en las principales avenidas del Distrito Nacional.</p> <p>Apoyo y entrega de ayuda a sectores afectados por la temporada ciclónica Jornada de Operativos COVID-19.</p> <p>Realización de 26 operativos en diferentes sectores, donde se reportan más incidencias según reporte de los comunitarios y de la Dirección de Epidemiología del Ministerio de Salud y visitas casa por casa para detectar personas con síntomas compatibles con el COVID-19.</p> <p>Apoyo a la Secretaria General en el proyecto Mesa de Seguridad por medio de la integración de la comunidad a las actividades realizadas.</p>	<p>No se realizó encuesta 2020</p>

	<p>Apoyo en la Campaña “No es tiempo de chercha” (Alianza de Ciudades Saludables) Este proyecto tiene como objetivo de ofrecer información y herramientas que mejoren los esfuerzos locales para combatir esta pandemia y proporcionar una plataforma para compartir las mejores prácticas en ciudades de todo el mundo.</p> <p>Donde la Dirección de Desarrollo Comunitario ha desempeñado la labor de integrar a la comunidad y ser enlace con la comunidad, por medio de la incorporación de las Juntas de Vecinos y líderes comunitarios del Distrito Nacional en la educación y concientización acerca de los protocolos, con la finalidad de fortalecer el cumplimiento de las medidas de intervenciones no farmacológicas (INF), dígase el uso de la mascarilla, lavado de manos y la práctica del distanciamiento social.</p> <p>Otras acciones realizadas han sido la visita casa a casa, entregando volantes que poseen los protocolos correctos, mascarillas y concientizando a la comunidad.</p> <p>Pintura y reparación de Canchas del D.N(Acuerdo con Coco&Co) Cancha del Sector Los Girasoles. Cancha Club La Yuca Sector Los Ríos. Cancha Club Los Farallones de Cristo Rey. Cancha Buen Pastor de La Evaristo Morales. Canchas Francisco García, Km 9 1/2. Cancha San José Km. 7 1/2.</p>	
--	---	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Cancha del club San Miguel Km 8 1/2</p> <p>12 jornadas Educativa "Cañadas" y Gestión de Riesgo, impactando 81 comunitarios (Los Girasoles y Los Ríos. Próximas Jornadas en La Ciénega y Guachupita)</p> <p>8 intervenciones en las avenidas principales del D.N. 220,500 mascarillas entregadas</p> <p>Realización Diálogos Libres de Violencia: Concientización de alrededor de 97 personas de las diferentes circunscripciones, tanto hombres como mujeres, en temas relacionados con la violencia intrafamiliar y de género contribuyendo a una convivencia respetuosa, igualitaria y de valores entre hombres y mujeres.</p> <p>Apoyo al Taller de Empoderamiento para mujeres con el apoyo de INAGUJA.</p> <p>2- Realización de Jornada de Mamografías</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos, Comunicaciones, Documentos Informe.</p> <p>Favorable percepción social de la organización tanto en la confianza que genera medidas por encuesta de percepción social a través de acercamiento comunitarios, redes.</p>	<p>No se han realizado encuesta.</p>
---	--	--------------------------------------

<p>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.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>EVIDENCIAS: Redes sociales.</p> <p>La aceptación del público en general es buena, los beneficios a grupo vulnerables impactan las vidas de los más necesitados a través de las ayudas únicas y fijas, con los servicios de funerarias municipales y centro comunitarios. Treinta (30) jornadas de Prevención COVID-19 2,429 pruebas rápidas, 2,253 pruebas PCR y 1,771 nuevas afiliaciones a SENASA. Mejorar la calidad del aire a través de las jornadas de siembra masiva, la cual contribuyen a una mayor producción de oxígeno, reducción considerable del CO2 y a la vez contribuir a una mejor movilidad sostenible. Realizar monitorios sobre contaminación (agua, aire) para conocer nuestro estatus de la calidad ambiental y plantear solución estos problemas. Incentivar a una cultura del cuidado del ecosistema a través de las jornadas de limpieza de playas y charlas sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos. Crear una cultura de economía circular para el aprovechamiento de los residuos sólidos. Una reducción considerable de la contaminación acústica por medio de normativas ambientales y concientización a la ciudadanía en general. Motivar los usos de documentos ecológicos para la reducción del papel y a la vez motivar a la disminución de la tala indiscriminada de árboles, debido a que un árbol equivale a 16 resmas de papel. Promover la educación ambiental para lograr concientizar a la población sobre un mejor uso de los recursos naturales y reducir la huella ecológica de cada individuo.</p>	<p>Continuar con los servicios en las escuelas Laborales.</p> <p>No hay mediciones.</p>
---	---	---

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>300 jornadas de limpieza de alcantarilla en sectores vulnerables de la circunscripción 2. 12 jornadas Educativa sobre manejo de residuos sólidos, cañadas y recuperación de áreas verde. EVIDENCIAS: Reportes, Fotos, Redes sociales, Pagina Web www.adn.gob.do</p> <p>Evalutados los servicios y ejecutorias de la Alcaldía focalizando las mejores prácticas, y las que están calificadas de regular y las de peor calificación, lo que ha permitido contar con un instrumento técnico de discusión y rendición de cuentas institucional, socializado. Durante el 2020 fueron sometidos 36 procesos licitatorios de los cuales 23 fueron concluidos con éxito 64% sumando esto a la escala de ahorro de un 30%.</p> <p>MANEJO PROYECTO DE FORTALECIMIENTO A GESTIÓN DE COMPRAS – PNUD Asesoría técnica amparada en estándares internacionales, lo cual se refleja en menor tiempo para la preparación y ejecución de los procesos de licitación, por ende, conlleva al cumplimiento de las metas de la Alcaldía del Distrito Nacional dentro de las fechas estimadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidencia directa en la calidad de la vida de los munícipes, mediante obras civiles de construcción de aceras, contenes y soluciones de drenaje pluvial, como son: 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de aceras y contenes, c/las gaviotas esq. c/los marlins, miramar c/ Dr. Hernando de gorgón esq. Emilio Prud'homme, San Carlos, detrás de los bomberos de la mella (recuperación de vertedero, reconstrucción de acera). • Construcción de aceras y contenes, av. Abraham Lincoln. • Construcción de rampa, mirador sur bacheo mirador sur residencial la ronda av. Núñez de Cáceres esq. av. independencia Reconstrucción de acera bacheo en arroyo hondo viejo, res. Gala duarte con Osvaldo bazil, reparación de acera c/ramón del orbe esq. Arístides García, construcción de losa imbornal paseo de los reyes católicos, el caliche de cristo rey, remozamiento plazoleta calle Dr. Piñeiro esq. 30 de mayo, reconstrucción de acera. • Parque transferencia mantenimiento de pintura. • Club San Carlos, mantenimiento de pintura. • Parque v centenario, mantenimiento de jardineras. • Parque los peralejos mantenimiento de pintura de juegos plaza George Washington, mantenimiento de pintura en contenes y bancos. • Parque marichal, mantenimiento de pintura • Parque mirador sur, mantenimiento de pintura de juegos 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Parque San Gerónimo (enero) mantenimiento de pintura, pedro Livio Cedeño mantenimiento de pintura en glorieta, malecón colocación de pilotillos • Palacio municipal (pintura de parqueo) club Dr. Rafael barias mantenimiento de pintura en contenes • Boulevard Casandra Damiron mantenimiento de pintura en estampados y bancos plaza las amélicas (la bolita del mundo) mantenimiento de pintura en puerta, tubos de hierro, techo plaza la amélicas mantenimiento de colocación de blocks en jardinera • Parque vela casas mantenimiento de pintura en berja perimetral plaza ecuador mantenimiento de pintura en techo glorieta y contenes • Parque Camila Henríquez mantenimiento de pintura de gradas y muros jardineras • Boulevard paseo de los estudiantes mantenimiento de resane en muros y jardineras • Puente arenita mantenimiento de pintura de baranda • Parque mirador sur mantenimiento soldadura • Jardín botánico, mantenimiento de pintura de baranda • Isleta mercado nuevo, mantenimiento de pintura en muros 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Parque Juan Marichal, mantenimiento de resane y pintura en muros y jardineras • Isleta Malecón 7, mantenimiento de resane y pintura en muros y jardineras • Palacio Municipal mantenimiento pintura lateral • Loma del Chivo, mantenimiento de pintura y soldadura en juegos, pintura en gazebo y pintura en contenes • Parque Jardines del Norte, mantenimiento de pintura en juegos • Isleta Av. 27 de febrero con Av. Tiradentes, mantenimiento de resane y pintura en muros jardineras Av. Jiménez Moya, mantenimiento de pintura en muros • Parque La Ciénega, mantenimiento de pintura de juegos • Parque Braulio Álvarez, mantenimiento de pintura de juegos • Construcción del drenaje del callejón de la Kennedy, María Auxiliadora recogida de agua, Juan Sánchez Ramírez, Embajada de Haití calle Santiago esq. Santo Tomás de Aquino, frente al laboratorio nacional, vaciado de losa • Vaciado de losa, Genaro Pérez esq. Ramón Cáceres, ensanche la Fe (febrero) Manuela Diez, Francisco del Rosario, Guachupita • Limpieza de alcantarilla calle Seibo, esq. Ramón Ramírez, limpieza de alcantarilla calle 28, tramo moca- 	
--	---	--

<p>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).</p> <p>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.).</p> <p>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.).</p>	<p>máximo Gómez, villas agrícolas limpieza de alcantarillas al lado de la tarima del congreso, centro de los héroes limpieza de imbornales y reconstrucción de rejilla Callejón mambu, km 8 de la Sánchez, limpieza de canaleta paseo presidente Billini esq. Sánchez en el malecón, limpieza de alcantarilla fino e impermeabilizante de techo club capotillo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de parque, túnel de capotillo. <p>EVIDENCIAS: Registro de Procesos Licitatorios. Registro de Obras Civiles ejecutadas.</p> <p>Se está implementando el Sistema de Atención al Ciudadano 311.</p> <p>EVIDENCIAS: Imagen del Portal Institucional.</p> <p>Participación de la organización en la comunidad a través de eventos culturales o sociales, en el ultimo año no se realizo encuesta de percepción, pero los últimos</p>	<p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p>
---	---	---

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>resultados nos arrojaron un 78% de aceptación entre los líderes comunitarios</p> <p>EVIDENCIAS: Imagen del Portal Institucional, Redes, Informes.</p>	<p>No se están haciendo estudios que midan la percepción de la institución en la cobertura mediática relacionada con la responsabilidad social.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>La Alcaldía del Distrito Nacional en cumplimiento con la legislación vigente y en contribución con la educación ambiental y conciencia ciudadana en relación a la reducción de agentes contaminantes y el reciclaje, tienen establecido el Programa 3Rs (reduce, reúsa, recicla).</p> <p>Todos los colaboradores de esta Alcaldía deberán ser partícipes de las acciones de sostenibilidad relacionadas a la reducción, reutilización y manejo adecuado de los residuos que se generan en la cotidianidad laboral.</p> <p>Cada colaborador de la Alcaldía del Distrito Nacional deberá ser consciente de sus hábitos de consumo (plástico, papel, entre otros), con el principal objetivo de hacerlos sostenibles.</p>	<p>No hay mediciones.</p>

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Juntas de Vecinos, Organizaciones barriales, y otros grupos de interés social del Distrito Nacional.</p> <p>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.</p> <p>La percepción positiva o negativa puedes afectar la repuesta del ciudadano ante la institución. Hasta el momento esto aceptable. Funerarias (5) las cuales las cuales tienen como misión ofrecer servicios totalmente gratuitos a los más necesitados apoyando en esas circunstancias difíciles a las familias de más bajos recursos, sin exclusión de nacionalidad.</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - Academia de Arte, ubicada en la Ciénaga, donde se imparten actividades culturales. - Centros Médicos (6), a través de estos Centros se Benefician ciudadanos con atención primaria y vacunación <p>Todos estos programas tienen indicadores de desempeño refrendados por informes de investigación social o estadístico.</p>	<p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p>
--	---	---

<p>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).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>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).</p>	<p>- Operativos Médicos</p> <p>- Ayudas a los envejecientes, a través de los programas Abuelo Feliz y La Ciudad y sus Abuelos.</p> <p>- Programa de charlas de la no violencia intrafamiliar por el departamento de género.</p> <p>En los programas sociales se benefician todas las personas sin tomarse en consideración la nacionalidad.</p> <p>A través de Operativos Médicos y de Limpieza, Jornada de Salud y vacunación, en los sectores vulnerables del Distrito Nacional.</p> <p>Realización de actividades de educación ciudadana donde se promueve la participación de los ciudadanos/clientes para el involucramiento con las diferentes acciones de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos y Comunicaciones.</p> <p>A través de distintas interacciones con la comunidad impartimos diferentes actividades:</p> <p>Charla sobre igualdad y equidad de Género</p> <p>-Charla sobre el buen uso del tiempo en adolescentes.</p> <p>-Charla sobre Familias saludables y los buenos valores Servicios de consulta psicológicas al personal de la institución y personas externas</p> <p>Prevención de Violencia Intrafamiliar Social y de Género.</p> <p>-Charla sobre Prevención de Embarazos en adolescentes.</p> <p>-Celebración del Día Internacional de la Mujer.</p> <p>-Celebración del Día de las Madres para las diferentes circunscripciones.</p> <p>-Programa de Educación Ciudadana</p>	<p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p> <p>No hay mediciones.</p>
---	---	---

<p>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 relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Operativos Médicos en las tres Circunscripciones especialmente para COVID-19 -En cuanto a los Grupo Vulnerables se les a sitio con: Número de Jornadas 59 Número de Pruebas 6,453 Número de Mascarillas 223, 500 Número de limpieza de sépticos 300 Número de Raciones alimenticia (Leche y Avena) 4166 Número de Canastillas (embarazadas) 111 Número de personas beneficiadas con (sillas de ruedas, mosquiteros muletas, ataúdes) 261 Número de donaciones (Ayudas única</p>	
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>EVIDENCIAS: Registros de los Operativos médicos realizados y Fotos. 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 municipios 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 municipios y mediante un formulario realizar una encuesta sobre como fue el servicio brindado.</p>	

	EVIDENCIAS: Formulario de Encuesta sobre el servicio brindado.	
--	---	--

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 	<p>Se monitorean los indicadores relacionados al logro e impacto de los objetivos y metas para productos y servicios a través de los POA y el seguimiento que se le da al mismo. EVIDENCIAS: Presupuesto institucional. POA. -Informes plan operativo.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de encuestas</p> <p>Auditoria está en proceso de implementación de una matriz de seguimiento para las observaciones y recomendaciones hechas por los organismos superiores del sistema Gubernamental (Cámara de Cuenta</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se han terminado de ejecutar. Se encuentran en proceso de implementación</p>

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Contraloría General De la Republica Auditoría Externa ETC.)</p> <p>EVIDENCIA: Informes, matriz de Seguimiento.</p> <p>Ejecutado y puesta en funcionamiento del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) y el Trámite Regular TRE.</p> <p>EVIDENCIAS: Sistema TRANSDOC estructurado, configurado y en funcionamiento: 1) Mesa de Entrada, 2) Gestión de Documentos y Archivo, 3) Administradores del Sistema capacitados</p>	<p>No se han implementado los resultados del Benchmarking</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Con el Slogan NO ES TIEMPO DE CHERCHA, la Institución ha realizado varias actividades en lucha contra el COVID-19.</p> <p>Prevención COVID-19 y Entrega de Mascarillas y Jornada de Pruebas Rápidas, PCR y Afiliación a SENASA</p> <p>Jornada de Entrega de Mascarillas en alianza con la Seguridad Nacional de Salud (SNS)</p> <p>Operativo Entrega de Mascarillas y material informativo y educativo de la Institución.</p>	

<p>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).</p>	<p>Jornada Educativa Cañadas y Gestión de Riesgo. Se realizaron charlas y talleres de Gestión Ambiental a los líderes comunitarios, abordando temas como la Caracterización de las cañadas como realidad natural, realidad social; gestión de riesgos en el entorno de las cañadas y el impacto de su mal manejo en la salud</p> <p>Jornada Educativa sobre manejo de residuos sólidos, cañadas y recuperación de áreas verde con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19 y enfermedades como el Dengue, se realizaron jornadas de limpieza y desinfección.</p> <p>Jornadas de limpieza de sépticos</p> <p>RUTA NAVIDEÑA, 10 ediciones en distintos sectores del Distrito, para llevar un poco de alegría directamente a los hogares.</p> <p>MERCADILLO, GASTRO DIDI, actividades culturales para incentivar la creación y el consumo interno.</p> <p>PINTANDO TU CASA, en conjunto con la comunidad.</p> <p>EVIDENCIAS: Redes, informes, Página Web.</p> <p>Departamento de Capacitación A la fecha se han capacitado 218 colaboradores con 26 capacitaciones, las mismas fueron</p>	
--	--	--

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>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.).</p>	<p>impartidas de manera virtual por el COVID-19.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de la asistencia y participación de los colaboradores durante las actividades de capacitación. 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.</p> <p>EVIDENCIAS: Formularios de los Buzones de Sugerencias, Informe de Análisis de resultados de Medición de Satisfacción de los Usuarios. Fotos.</p> <p>El ADN estamos reutilizamos el papel bond, se pagan los equipos tecnológicos que no se encuentran en uso a fin de reducir costos y en procura de proteger el medio ambiente, Uso de las 3R, la institución ha adquirido vehículos de bajo consumo y reducción de gases para protección del medio ambiente, de igual se utilizan las vías electrónicas para intercambio de información.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	---	---

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>EVIDENCIAS: La campaña Plásticos por juguetes, Fotos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe y fotos de la obra.</p> <p>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.</p> <p>EVIDENCIAS: sello y firma de revisado en los expedientes.</p> <p>Supervisión de entrada y salida de combustible la dirección de Equipo y Transporte.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe.</p>	
--	--	--

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>-Revisión de las novedades mensuales de la nómina institucional.</p> <p>Teniendo como resultado una mayor eficiencia en cada una de las aéreas supervisadas.</p> <p>-</p> <p>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.</p> <p>-Supervisión del proceso de las subastas públicas que se realizan en los mercados del Distrito nacional.</p> <p>Evidencia informe presentado por el Auditor actuante.</p> <p>-Auditoría pagos de prestaciones laborales a ex empleados y personal contratado.</p> <p>- Auditorías ocasionales en el pago de empleados fijos.</p> <p>La Alcaldía del Distrito Nacional está preparando según los requisitos del MAP., para participar en el Concurso de Premio a la Calidad.</p> <p>EVIDENCIAS: Recopilación de Documentación y Anexos requeridos.</p>	
--	---	--

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>La institución se mantiene dentro del margen del presupuesto asignado, a pesar de los grandes compromisos financieros que asume en razón de los pagos por concepto de 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.</p>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>EVIDENCIAS: Registro de Objetivos presupuestarios y financieros e informes. 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.</p> <p>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.</p>	

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>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 e informes. 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.</p> <p>EVIDENCIAS: - Requerimientos de Compras. - Registro de ingresos que recibe la institución. – Registro de procesos licitatorios e informes.</p>	
--	--	--

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.