



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
Ministerio de Administración Pública  
(MAP)

# GUÍA SISMAP MUNICIPAL

## *Servicios Municipales*

*Separación en la fuente, barrido, recolección, transporte  
y disposición final de residuos sólidos urbanos*



**SISMAP** | Sistema de Monitoreo  
MUNICIPAL | de la Administración  
Pública Municipal



[www.sismap.gob.do/municipal](http://www.sismap.gob.do/municipal)



**SISMAP**  
MUNICIPAL

Sistema de Monitoreo  
de la Administración  
Pública Municipal

# ¡UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR NUESTROS MUNICIPIOS!



## **SERVICIOS MUNICIPALES BÁSICOS**

*Separación en la fuente, barrido, recolección, transporte  
y disposición final de residuos sólidos urbanos\**

*Para esta guía, se consideran como residuos sólidos urbanos los que son de competencia municipal e incluye tanto los residuos procedentes de la zona rural como urbana del municipio. Son los generados en las viviendas (resultantes de las actividades domésticas y de los productos que consumen), los residuos con características similares a los generados en los domicilios (que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública); y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos (siempre que no sean considerados de otro tipo).*

## SISMAP MUNICIPAL

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal

¡Una oportunidad para mejorar nuestros municipios!

**Contenido:** La elaboración y revisión de esta guía ha contado con la participación del equipo técnico del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Liga Municipal Dominicana, la Federación Dominicana de Municipios, el Programa Dominicana Limpia y el Ministerio de Administración Pública.

**Diagramación:** Ministerio de Administración Pública (MAP)

**Impresión:** Liga Municipal Dominicana (LMD)



Esta guía ha sido impresa en papel 100 % reciclado

### Primera Edición. Servicios Municipales Básicos

Separación en la fuente, barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos urbanos

Santo Domingo, República Dominicana, 2018



Avanzamos para ti



CONTRALORÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



CÁMARA DE CUENTAS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



DIGEIG



DGODT  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENAMIENTO  
Y DESARROLLO TERRITORIAL



LMD  
LIGA MUNICIPAL DOMINICANA

Con el apoyo financiero de:



Unión Europea



INGCCDOM



PASCAL  
Programa de Apoyo a la Gestión  
de las Autoridades Locales



DIGEPRES  
Dirección General de Presupuesto



Dirección General  
CONTRATACIONES  
PÚBLICAS  
Transparencia y Calidad de Servicios



FEDOMU



COMISIÓN PRESIDENCIAL  
PARA LA REFORMA MUNICIPAL

# ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
I. MARCO REFERENCIAL	9
II. ORGANISMOS INVOLUCRADOS EN EL MONITOREO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL A TRAVÉS DEL SISMAP MUNICIPAL	13
III. MARCO LEGAL	15
IV. FUNCIONAMIENTO DEL SISMAP MUNICIPAL – SERVICIOS MUNICIPALES	19
V. DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES PARA MEDIR Y MONITOREAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	23
VI. ACCESO A LA PLATAFORMA	47
VII. CONTACTOS DE INSTITUCIONES RECTORAS	49

# PRESENTACIÓN

Tal como lo establece la Constitución de la República, el Distrito Nacional, los municipios y los distritos municipales constituyen la base del sistema político administrativo local. El texto constitucional establece en su artículo 204 que el Estado propiciará la transferencia de competencias y de recursos hacia los gobiernos locales, a partir de la implementación de políticas de desarrollo institucional, capacitación y profesionalización de sus recursos humanos.

La Constitución establece además, que la inversión de los recursos municipales se hará mediante el desarrollo progresivo de presupuestos participativos que propicien la integración y la corresponsabilidad ciudadana en la definición, ejecución y control de las políticas de desarrollo local.

Igualmente, uno de los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), es impulsar el desarrollo local, provincial y regional, mediante el fortalecimiento de las capacidades de planificación y gestión de los municipios, la participación de los actores sociales y la coordinación con otras instancias del Estado, a fin de potenciar los recursos locales y aprovechar las oportunidades.

De ahí que el Estado dominicano en el año 2014, a través del Ministerio de Administración Pública (MAP), en su calidad de ente rector de la función pública, del fortalecimiento institucional de la administración pública y de los procesos de evaluación de la gestión institucional, y en coordinación con otros organismos rectores, la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), organizaciones de sociedad civil y con el apoyo financiero de la Unión Europea (UE), ha puesto en marcha un programa articulado de reforma del estado, que tiene como marco de actuación conjunto, la mejora de la gestión y administración pública en el ámbito local.

En este orden, se aborda desde diferentes instancias, el proceso de reforma que, tanto en su conjunto como en especial para los gobiernos locales del país, supone el camino trazado en la Estrategia Nacional de Desarrollo.

Basado en la experiencia del MAP con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), orientado a medir el grado de desarrollo de la función pública, se definió una serie de indicadores de desempeño y resultados para la gestión pública local desde una visión integral y bajo una lógica de sistemas, integrando un conjunto de sub-indicadores para la medición de los avances en la gestión de recursos humanos, la mejora en la transparencia a través del acceso a la información pública, la planificación y programación institucional, la gestión presupuestaria y financiera, la gestión de las compras y contrataciones, la calidad del gasto en la ejecución presupuestaria, la participación social en la gestión municipal a través de los mecanismos de participación, y las declaraciones juradas de patrimonio de funcionarios/as públicos municipales.

Esta versión exclusiva para los gobiernos locales se denomina SISMAP Municipal, institucionalizado mediante Decreto 85-15 como plataforma tecnológica que permite el seguimiento al avance del fortalecimiento de la gestión pública municipal, administrada por el MAP en coordinación con los demás órganos y entidades que conforman la Comisión Presidencial para la Reforma Municipal (COPREM), creada a través del mismo decreto.

De esta forma, el Estado dominicano pone a disposición de la ciudadanía en general, un sistema público y en entorno web para el seguimiento de dichos resultados, dando cuenta del grado en que se alcanzan estándares y avances en la mejora de la gestión municipal de forma multidimensional y multisectorial, todo ello en tiempo real, pensado para mantener informada a la ciudadanía, facilitar el ejercicio del control social y estimular la mejora de los servicios municipales que se ofrecen.

Gracias a las informaciones que ofrece el SISMAP Municipal, se dispone de un conocimiento más certero del estado actual de la gestión municipal, de modo tal que la COPREM y las entidades rectoras del SISMAP Municipal cuentan con mayores orientaciones para tomar decisiones que contribuyan más eficazmente a la mejora de la gestión de los gobiernos locales y a la calidad de vida de la población.

En el año 2018, el SISMAP Municipal da un salto cualitativo al pasar de monitorear los procesos y procedimientos de gestión interna en áreas básicas de la Administración Local, a dar seguimiento a los resultados de esta gestión, como son los servicios públicos municipales básicos que la Ley 176-07 establece como responsabilidad exclusiva de los gobiernos locales. Esta evolución implica la inclusión de la Liga Municipal Dominicana (LMD) como institución que asume la rectoría de los servicios municipales.

Este documento es una guía para que los ciudadanos y ciudadanas, los entes municipales así como los órganos rectores que participan en este proceso de monitoreo y acompañamiento de la gestión municipal, cuenten con una fuente de información que facilite la comprensión de los objetivos, las bases legales y conceptuales que sustentan el SISMAP Municipal, así como los indicadores y sub-indicadores, objeto de seguimiento en el presente sistema para los servicios municipales monitoreados.

Dada la integralidad del sistema y la naturaleza de los gobiernos locales, se pretende ampliar las áreas de monitoreo en el futuro, integrando nuevos indicadores vinculados a nuevos servicios municipales básicos, así como las fuentes que servirán para verificar el grado de avance en los mismos.

# I. MARCO REFERENCIAL

## EL SISMAP MUNICIPAL

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal (SISMAP Municipal) es una plataforma tecnológica orientada a medir el grado de desarrollo de la gestión municipal en términos de eficiencia, eficacia, calidad y participación, en correspondencia con los marcos normativos y procedimentales que inciden en el fortalecimiento de la gestión municipal, a través de una serie de indicadores básicos y sub-indicadores que se derivan de éstos.

Para su verificación, cada indicador cuenta con un conjunto de evidencias que permiten comprobar su estado. Estas evidencias son aportadas en unos casos por el gobierno local, y en otros por la institución rectora responsable del indicador; en función de las informaciones entregadas a ella por los gobiernos locales en su procedimiento ordinario. La entidad rectora es la encargada del análisis, verificación, valoración y carga de la evidencia al sistema, para lo que dispone de un periodo de 10 días laborables.

A finales de 2017, el SISMAP Municipal permitía monitorear en línea, en tiempo real y desde un entorno web los avances en ocho (8) áreas de gestión: Recursos Humanos, Planificación Territorial, Gestión Presupuestaria, Compras y Contrataciones, Acceso a la Información Pública, Calidad del Gasto y Control Interno, Ejercicio del Presupuesto Participativo y Declaraciones Juradas de Patrimonio de funcionarios/as públicos municipales.

El SISMAP Municipal es un sistema conformado por un número de indicadores variable, incremental y progresivo, en correspondencia con los ejes que conllevan una mejora de la gestión municipal. Atendiendo a

estos principios, se ha proyectado la adición de 4 áreas relacionadas a la prestación de servicios municipales de calidad:

- 1. Residuos Sólidos Urbanos.**
- 2. Cementerios y Servicios Fúnebres.**
- 3. Mercados.**
- 4. Mataderos.**

Ello supone que en esta nueva versión, el SISMAP Municipal dispone de 25 indicadores activos vinculados al proceso de gestión interna y procedimental de los gobiernos locales (recursos humanos, planificación, presupuesto, compras, acceso a la información pública, calidad del gasto, presupuesto participativo y declaraciones juradas de patrimonio) y 3 indicadores vinculados para cada uno de los servicios municipales monitoreados.

La activación de nuevos indicadores implica o el desarrollo del marco normativo y procedimental específico que permita el acompañamiento para su aplicación en los Gobiernos Locales, o la inclusión de un nuevo servicio municipal.

Es un sistema dinámico y en permanente evolución. Su objetivo último es la mejora de la gestión municipal desde una perspectiva constructiva y de acompañamiento, desde un enfoque de acceso público, orientado a mantener informada a la ciudadanía, y estimular la competencia entre los gobiernos locales para incentivar los procesos de mejora.

Los indicadores seleccionados han sido elaborados a partir de la definición de cuatro grandes dimensiones:

### **A. Racionalidad Administrativa**

Son indicadores que se focalizan en los aspectos orientados al reclutamiento y promoción de recursos humanos sobre la base de méritos; la profesionalización y la relativa previsibilidad de la carrera funcionarial;

criterios organizacionales basados en la racionalidad y la división del trabajo para el diseño de las estructuras orgánicas; un conjunto homogéneo y estandarizado de procesos administrativos; y la obligación del registro de los actos de administración basado en evidencias.

### **B. Calidad en la Gestión y en la Asignación del Gasto**

Remite a la inclusión de herramientas orientadas a introducir el concepto de calidad en los distintos elementos que componen la gestión municipal y en la manera en que se asignan los recursos financieros en los gobiernos locales.

Entre los más destacados se mencionan: el Marco Común de Evaluación (CAF); el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP); la medición de la eficiencia y la eficacia de la calidad del gasto; y la introducción de herramientas para la planificación de las políticas públicas y la forma de organizar de manera eficiente el uso de recursos.

### **C. Participación, Transparencia y Control Ciudadano**

Refiere a los aspectos relacionados con la participación ciudadana como mecanismo para asegurar que las metas de las administraciones públicas reflejen efectivamente las demandas y necesidades reales de la sociedad y que los procesos de gestión de los recursos públicos sean realizados en un marco de transparencia y responsabilidad, al tiempo que se destacan la introducción de herramientas para la rendición de cuentas a la ciudadanía; mecanismos de acceso público a la información y transparencia; y el presupuesto participativo.

### **D. Prestación de Servicios Municipales de Calidad**

Son indicadores vinculados a la prestación de los principales servicios básicos que ofrecen los gobiernos locales a la ciudadanía en correspondencia con su marco competencial, leyes, normas, reglamentos, normativas, ordenanzas o protocolos vigentes.

Los mismos han de interpretar la construcción del proceso de cambio hacia la producción de servicios que impacten en la calidad de vida y la satisfacción ciudadana, el fortalecimiento de un gobierno local acorde a las

estrategias de desarrollo, y de reformas que les permitan ser depositarios de la confianza de los/as munícipes y la expansión de sus competencias en beneficio de la población.

Entre los servicios municipales priorizados se encuentran los vinculados a los residuos sólidos, los espacios públicos, cementerios y servicios fúnebres, mercados y mataderos, entre otros.

En esta guía se presenta el marco de monitoreo para los servicios municipales básicos con la inclusión del primer servicio monitoreado: la separación en la fuente, el barrido, la recolección, el transporte y la disposición final de los residuos sólidos urbanos.

## OBJETIVOS DEL SISMAP MUNICIPAL

Entre los objetivos del SISMAP Municipal están:

- ✓ Impulsar una cultura de gestión municipal eficiente, eficaz, transparente y participativa, que garantice el libre acceso de la ciudadanía a la información pública, acorde a las legislaciones vigentes, las reglamentaciones y normativas de los organismos autorizados.
- ✓ Fortalecer la relación y coordinación interinstitucional permanente entre las entidades municipales y otros sectores de la Administración Pública y la Sociedad Civil.
- ✓ Promover la mejora continua en la calidad de la gestión que brindan los gobiernos locales a la ciudadanía.
- ✓ Acercar la administración local a la ciudadanía como elemento necesario para la generación de confianza.
- ✓ Impulsar y orientar la mejora de la calidad en la prestación de servicios municipales básicos en correspondencia con las normas, estándares y buenas prácticas, a través de una transformación continua que tiene como eje central la satisfacción y la calidad de vida de los ciudadanos/as.

## II. ORGANISMOS INVOLUCRADOS EN EL MONITOREO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL A TRAVÉS DEL SISMAP MUNICIPAL

En el monitoreo de la gestión municipal mediante el SISMAP Municipal, participan un conjunto de órganos rectores de políticas públicas, como son:

1. El **Ministerio de Administración Pública (MAP)**, órgano rector de la gestión de Recursos Humanos, el Fortalecimiento Institucional y la Calidad en la Administración Pública,
2. El **Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)**, como órgano rector de la Capacitación en el sector público,
3. El **Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)**, a través de la **Dirección General de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (DGODT)**, como órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública,
4. El **Ministerio de Hacienda**, a través de la **Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)**, órgano rector del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones; y la **Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)**, órgano rector del Sistema Presupuestario,



5. La **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)**, órgano rector en materia de Ética, Transparencia, Gobierno Abierto, Lucha contra la Corrupción, Conflicto de Interés y Libre Acceso a la Información en el ámbito administrativo gubernamental,
6. La **Contraloría General de la República Dominicana**, órgano rector del Control Interno del Estado,
7. La **Cámara de Cuentas de la República Dominicana**, órgano rector del Sistema Nacional Automatizado y Uniforme de Declaraciones Juradas de Patrimonio de los funcionarios/as públicos,
8. La **Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU)**, que ha asumido la rectoría de los indicadores de Presupuesto Participativo Municipal, y
9. La **Liga Municipal Dominicana (LMD)**, órgano asesor de la municipalidad y que ha asumido la rectoría de los indicadores de la prestación de servicios municipales de calidad.

El conjunto de estas entidades integra la **Comisión Presidencial para la Reforma Municipal (COPREM)**, creada mediante Decreto No. 85-15 el 22 de abril de 2015, para avanzar en la Reforma Municipal, tal y como lo establece la Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo y la Constitución de la República de 2015.

Se trata de un espacio de concertación gobierno central y gobiernos locales, encabezado por el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), e integrado por un conjunto de entidades gubernamentales (Ministerio de Administración Pública; Ministerio de Hacienda; Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo; Contraloría General de la República; y Liga Municipal Dominicana), además de la Federación Dominicana de Municipios y la Federación Dominicana de Distritos Municipales, en representación de los gobiernos locales.

El enlace entre el Poder Ejecutivo y los ayuntamientos, funge como secretario de dicha comisión.

### III. MARCO LEGAL

El SISMAP Municipal, tiene como marco legal :

- ✓ La Constitución de la República, proclamada y promulgada en el 2015.
- ✓ Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo y su Reglamento de implementación (Decreto No. 134-14).
- ✓ Ley No. 105-13, del 8 de agosto de 2013 sobre Regulación Salarial del Estado Dominicano, en la que se establece el marco regulador común de la política salarial para todo el sector público dominicano.
- ✓ Ley No. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, del 4 de agosto del 2012, que establece los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública; así como la forma de coordinación de los gobiernos locales con la Administración Pública Central y Organismos Descentralizados, dentro de los límites que establecen la Constitución y la Ley.
- ✓ Ley No. 41-08, del 16 de enero de 2008, de Función Pública, que regula las relaciones de trabajo de las personas designadas por la autoridad competente para desempeñar los cargos presupuestados para la realización de funciones públicas en instituciones del Estado, los municipios y las entidades autónomas, en un marco de profesionalización de los servidores públicos.
- ✓ Ley No. 176-07, del 17 de julio de 2007, que norma la organización, competencia, funciones y recursos de los ayuntamientos de los municipios y del Distrito Nacional.
- ✓ Ley No. 498-06, del 28 de diciembre de 2006, de Planificación e Inversión Pública en la que se establece que el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública está integrado por el conjunto de principios,

normas, órganos y procesos a través de los cuales se fijan las políticas, objetivos, metas y prioridades del desarrollo económico y social evaluando su cumplimiento.

- ✓ Ley No. 423-06, del 17 de noviembre de 2006, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, sobre los principios, normas, órganos y procesos que rigen y son utilizados en las etapas del ciclo presupuestario de los organismos públicos.
- ✓ Ley No. 340-06, del 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y Ley No. 449-06 que modifica la Ley No. 340-06 sobre Contrataciones de Bienes.
- ✓ Ley No. 488-08, del 18 de diciembre de 2008, que establece un Régimen Regulatorio para el Desarrollo y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).
- ✓ Ley No. 200-04, del 28 de julio de 2004, General de Libre Acceso a la Información Pública, que regula el derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano.
- ✓ Ley No. 10-07 del 8 de enero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- ✓ Ley No. 311-14, del 11 de agosto de 2014, que instituye el Sistema Nacional Autorizado y Uniforme de Declaraciones Juradas de Patrimonio de los Funcionarios/as y Servidores/as Públicos.
- ✓ Ley No. 10-04, del 20 de enero de 2004, y su reglamento de aplicación que establece las atribuciones de la Cámara de Cuentas e instituye el Sistema Nacional de Control y Auditoría, incluido el Control Social.
- ✓ Ley No. 64-00 General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, del 25 de julio de 2000, y demás normativa aplicable
- ✓ Reglamento No. 523-09, del 21 de julio de 2009, que regula las relaciones de trabajo y conducta entre los órganos del Estado y los/as funcionarios/as y servidores/as públicos.
- ✓ Reglamento No. 525-09, de 21 de julio de 2009, que regula la Evaluación del Desempeño y Promoción de los/as Servidores/as y Funcionarios/as de la Administración Pública.
- ✓ Reglamento No. 527-09 sobre Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial.

- ✓ Decreto No. 211-10, del 15 de abril de 2010, que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) en la Administración Pública.
- ✓ Decreto No. 558-06, del 21 de noviembre de 2006, que crea el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).
- ✓ Decreto No. 493-07 que aprueba el Reglamento de Aplicación No. 1 para la Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública.
- ✓ Decreto No. 492-07, del 30 de agosto de 2007, que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
- ✓ Decreto No. 543-12, del 15 de septiembre de 2012, que establece el Reglamento de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- ✓ Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública.
- ✓ Resolución No. 1-13 del 30 de enero de 2013, que regula la estructura que debe contener la sección de transparencia de cada institución.
- ✓ Decreto No. 491-07 que aprueba el Reglamento que regula la aplicación de la Ley No.10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- ✓ Decreto No. 92-16, del 29 de febrero de 2016, que establece las normas que viabilicen la adecuada aplicación de la Ley No. 311-14, que instituye el Sistema Nacional Automatizado y Uniforme de Declaraciones Jurada de Patrimonio de los Funcionarios/as y Servidores/as Públicos.
- ✓ Decreto No. 85-15, de creación de la Comisión Presidencial para la Reforma Municipal y del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal (SISMAP Municipal).
- ✓ Reglamento No. 111-15, de 22 de abril de 2015, que regula el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.

A ellos se adicionan los documentos de estándares para la prestación de servicios municipales básicos elaborados desde la Comisión Presidencial para la Reforma Municipal.

## IV. FUNCIONAMIENTO DEL SISMAP MUNICIPAL – SERVICIOS MUNICIPALES

### EL DOBLE RANKING

El SISMAP Municipal presentará un doble ranking independiente, uno para el conjunto de indicadores vinculados a los procesos de gestión interna y procedimental del gobierno local (Ranking Gestión Interna), y un segundo para los servicios municipales básicos (Ranking Servicios). Sobre ellos, el sistema genera un ranking virtual (Ranking General) como promedio simple de gestión interna y procedimental, y servicios municipales básicos. El orden de presentación de los gobiernos locales en el ranking será en base a dicho ranking virtual.

Se define como condición para el ingreso automático de un gobierno local al monitoreo de los servicios municipales, el contar con **una puntuación superior a 70 puntos en cualquier corte oficial del SISMAP Municipal como promedio de los indicadores de la gestión interna y procedimental.**

Una vez habilitado un gobierno local en el SISMAP Municipal - Servicios, no dejará de participar en él aunque temporalmente su puntuación en gestión interna y procedimental sea inferior a 70 puntos, y aplicará para todos los servicios monitoreados.

### PONDERACIÓN DE LOS INDICADORES DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

La puntuación de un gobierno local se obtiene como promedio de la puntuación de los servicios activos y que están siendo monitoreados en el municipio.

Cada indicador básico de servicio (IBS) se compone de 3 subindicadores. La puntuación por servicio se obtiene como promedio simple de los 3 subindicadores, y la puntuación de un gobierno local en servicios

municipales se obtiene como promedio simple de la puntuación de cada uno de los servicios. Mientras más indicadores tenga en verde, mayor será su puntaje general.

La ponderación para cada indicador se otorga asignando una puntuación dentro de los rangos de valores establecidos para cada nivel. Sobre la base de esta puntuación, el sistema, de manera automática, indica el nivel de avance alcanzado y muestra el color que le corresponde dentro del esquema de colores predeterminado.

## CRITERIOS PARA MEDIR LOS INDICADORES

- ✓ Calidad de la información suministrada.
- ✓ Vigencia de la información.
- ✓ Grado de adecuación a los estándares establecidos por los órganos rectores involucrados y a los intervalos de avance definidos para cada uno de los indicadores.

## ESCALA DE VALORACIÓN DEL NIVEL DE AVANCE

La escala de valoración del SISMAP Municipal está compuesta por 6 intervalos de acuerdo a los siguientes rangos de puntuación:

Objetivo Logrado	Avance Significativo	Mucho Avance	Cierto Avance	Poco Avance	Sin Avance
Entre 90.01 - 100.00	Entre 80.01 - 90.00	Entre 70.01 - 80.00	Entre 60.01 - 70.00	Entre 10.01 - 60.00	Entre 0 - 10.00

## MEDIOS Y FUENTES PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN

### Medios de Recolección de la Información

Cada órgano rector encargado del monitoreo de un determinado indicador ha establecido sus medios particulares de recolección de la información que evidencian el logro de los indicadores y sub-indicadores,

los cuales incluyen: visitas a los gobiernos locales, información disponible a través de medios electrónicos, informes de gestión, información remitida desde los propios gobiernos locales, cruce de información con otros órganos, entre otros.

### Fuentes de Verificación de la Información

Cada órgano rector también ha definido las formas de verificación y validación de las informaciones utilizando distintas fuentes disponibles, documentales, virtuales y materiales, tales como: resoluciones emitidas, actas, reglamentos aprobados, páginas web institucionales, certificaciones de los órganos rectores, cruce de información interinstitucional, verificación in situ, entre otros.

## PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información del avance en los indicadores por parte de los gobiernos locales estará reflejada en el SISMAP Municipal, a través de la página web del Ministerio de Administración Pública, en las páginas web de los entes rectores y en los reportes periódicos que pudieran ser publicados en la prensa de circulación nacional.

## REMISIÓN Y CARGA DE EVIDENCIAS

Los gobiernos locales son la entidad responsable de remitir las evidencias o documentación que sirven como medio de verificación del logro de cada indicador en el sistema, para lo que disponen de diversas vías:

Una opción es remitir las evidencias por vía digital en formato pdf a la dirección de correo [sismapmunicipal@map.gob.do](mailto:sismapmunicipal@map.gob.do), o en físico, directamente a la unidad u organismo responsable del indicador. También pueden ser remitidas a la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del MAP, a través de la División de Correspondencia, para ser tramitada al órgano correspondiente.

En algunos casos, el organismo responsable del indicador puede que disponga de la información requerida como consecuencia de la relación de trabajo directa del gobierno local y automáticamente proceda a validarla y cargarla en el sistema.

Las evidencias son ingresadas al sistema luego de ser validadas (en un plazo de 10 días laborables a partir de su recepción) por el personal responsable en las distintas unidades u organismos rectores, a los cuales se les han habilitado claves o usuarios para tales fines.

## ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA

La información en el sistema se actualiza de las siguientes formas:

- ✓ Por la inclusión de nuevos indicadores o eliminación de indicadores existentes.
- ✓ Por la carga de nueva evidencia.
- ✓ Porque se haya cumplido el período de vigencia establecido para la evidencia y se proceda a actualizar o a sustituir la existente.

## VIGENCIA DE LA EVIDENCIA

El tiempo de vigencia de la evidencia se refiere al período de validez de la información fijado por cada unidad u órgano responsable del indicador. Esta definición es pública y accesible a través del portal web del SISMAP Municipal. Una vez vencido ese período, la entidad municipal podría variar en el nivel de avance en el logro del indicador, acorde a lo establecido.

## OTRAS ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA

- ✓ **N/A:** Se utiliza cuando un nivel de avance de un indicador no está siendo considerado, para los casos en los que los grados de avance en los indicadores tengan definidos un número menor de los 6 grados de avance genéricos.
- ✓ **Indicador NO APLICA:** Significa que el indicador que se está midiendo no aplica a la entidad. Se identificará con el color blanco.
- ✓ **Indicador INACTIVO:** Significa que el indicador en cuestión será susceptible de medición y por tanto, podrá ser activado en el momento en que la institución rectora lo determine.
- ✓ **Evidencias Requeridas vs Evidencias a Cargar:** No todas las evidencias que se requieran como medio de verificación se hacen visibles al público. Cada órgano determinará, atendiendo a las normas relativas a transparencia de la gestión pública, cuáles evidencias serán para uso interno y cuáles estarán visibles al público, aunque conservarán todos los registros correspondientes a sus indicadores que consideren necesarios.

# V. DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES PARA MEDIR Y MONITOREAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

## INDICADORES BÁSICOS DE SERVICIOS (IBS)

Definen la existencia en los gobiernos locales de un marco procedimental, operativo e institucional adecuado para la prestación de servicios de calidad, así como también las acciones y medidas que propician su cumplimiento, la mejora continua y las buenas prácticas en la construcción de una administración local eficiente, planificada y orientada al servicio público.

En el año 2018, el primer servicio municipal que será monitoreado será **la separación en la fuente, barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos urbanos.**

## SUB-INDICADORES VINCULADOS (SIV)

Se refieren a aquellas acciones, productos o resultados que permiten evidenciar el cumplimiento de cada uno de los indicadores básicos relacionados.

- ✓ En el caso de los Indicadores Básicos de Servicios (IBS) se han definido tres (3) Sub-Indicadores Vinculados (SIV) para cada IBS.
- ✓ Cada uno de éstos Sub-Indicadores Vinculados (SIV), tendrá una puntuación entre cero (0) y cien (100) y su promedio simple será la puntuación que reflejará el Indicador Básico de Servicio (IBS) para cada gobierno local.
- ✓ Los Sub-Indicadores Vinculados (SIV) están desagregados en una serie de hitos con puntuaciones de 0 a 100. El promedio simple de la puntuación de estos hitos constituye la puntuación para cada uno de los SIV.

Se definen a continuación cada uno de los Sub-Indicadores Vinculados (SIV) para cualquier servicio municipal.

### A. GESTIÓN DEL GOBIERNO LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Consiste en la valoración de la consecución de los procesos institucionales internos realizados desde el gobierno local para la prestación del servicio a través de un conjunto de hitos definidos en base a los estándares para la prestación de un servicio de calidad. Se refiere además, a aquellas acciones, productos o resultados intermedios que permiten evidenciar el cumplimiento de cada uno de estos procesos internos.

### B. OPERACIÓN Y RESULTADO FINAL DEL SERVICIO

Este componente analiza la calidad de entrega del servicio desde el gobierno local a la ciudadanía en términos de cobertura, frecuencia y alcance en base al nivel de estándar definido para el servicio.

Interpreta el nivel de esfuerzo que realizan los gobiernos locales para mejorar la prestación de los servicios y responde a la pregunta de ¿qué es lo que finalmente se entrega a la ciudadanía mediante el servicio?

### C. SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se refiere a conocer qué tan satisfechos están los usuarios/as con los servicios que presta el gobierno local. Su determinación se realizará mediante la aplicación de una encuesta individualizada en cada territorio que incluirá los elementos de valoración más importantes de cada servicio.

## IBS I: SEPARACIÓN EN LA FUENTE, BARRIDO, RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

Este indicador es un componente esencial de las competencias propias de los gobiernos locales, establecidas en la ley 176-07 del Distrito Nacional y los municipios, así como la correspondencia con los marcos regulatorios del medio ambiente y el fortalecimiento de la cultura ciudadana, el ornato y aseo público.

La Liga Municipal Dominicana (LMD) es el órgano responsable de validar el logro de éste indicador y prestar acompañamiento técnico a los gobiernos locales en virtud de lo establecido en la citada ley que da como objeto a esta institución, ser un organismo de asesoramiento técnico de las administraciones locales.

El IBS I se descompone en 3 Sub-Indicadores Vinculados (SIV), que a su vez se descomponen en hitos.

- ✓ Cada hito tiene definida una escala de crecimiento, desde el nivel 0 hasta el nivel 100, con puntuaciones fijas y predefinidas para cada uno de los intervalos (0, 25, 70, 80, 90 y 100) dentro de los rangos definidos.
- ✓ El SIV vinculado a la gestión para el servicio cuenta con 36 hitos que han sido agrupados en normas y procedimientos del servicio; tarifas y presupuesto; equipamiento; capacitación y sensibilización; y difusión y comunicación.
- ✓ El SIV vinculado a operación y resultado del servicio cuenta con 10 hitos, desde la letra A a la letra J. Para este servicio en específico se denomina “*Manejo de Residuos Sólidos Urbanos*”

Todos los hitos tienen el mismo peso en la valoración de cada Sub-Indicador Vinculado. Su aplicación y monitoreo será gradual, progresiva, de aplicación escalonada y diferida temporalmente.

#### SIV. I.01. GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANEJO DE RESIDUOS

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)	N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO</b>								
1	El gobierno local dispone de procedimiento propio que regula la prestación del servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos urbanos, donde establece los derechos y las obligaciones del gobierno local y la ciudadanía.	No tiene	Lo tiene y abarca alguna de las etapas del servicio	1	N/A	Lo tiene y abarca todas las etapas del servicio, pero no los derechos y las obligaciones del gobierno local y la ciudadanía	N/A	Lo tiene y abarca todas las etapas del servicio, incluidos los derechos y las obligaciones del gobierno local y la ciudadanía
2	El gobierno local cuenta con procedimiento e instrumento legal de un sistema de separación de residuos en origen (por lo menos orgánico e inorgánico) y además lo implementa.	No tiene	Tiene instrumento legal pero no el procedimiento técnico	2	Tiene instrumento legal y procedimiento técnico, pero no lo aplica	N/A	N/A	Tiene instrumento legal y procedimiento técnico y lo aplica
3	El gobierno local cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Un departamento responsable del aseo público, identificado en el organigrama y definidas con precisión sus responsabilidades en un manual de funciones, incluyendo por lo menos: encargado/a del servicio de recolección y transporte; encargado/a de transportación y equipos; supervisores(as)/ inspectores(as) de ruta, choferes (1 por vehículo de recolección) y ayudantes. (1).</li> <li>La Unidad de Gestión Ambiental Municipal (UGAM), la cual tiene definido un rol en relación al servicio de manejo de los residuos. (2)</li> </ul>	No cuenta	N/A	3	Cuenta con 1/2	N/A	N/A	Cuenta con 2/2
4	El gobierno local dispone de información de la cantidad de residuos sólidos urbanos que se produce en su municipio.	No dispone	Dispone de estimaciones con un cálculo teórico	4	N/A	Dispone de estimaciones con un cálculo teórico validado en al menos un sector	N/A	Dispone de estimaciones con un cálculo teórico validado para todo el territorio

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)
5	El gobierno local cuenta con un protocolo de control de animales que inciden en el aseo urbano y la gestión del servicio de barrido, recolección y transporte de residuos.	No cuenta con protocolo	Cuenta, pero no lo aplica
6	Se han realizado estudios de tiempo y movimiento para medir la eficiencia del servicio (barrido, recolección y transporte).	Sin estudios de tiempo	N/A
7	El gobierno local cuenta con una brigada especial, planificada y asignada a la limpieza de balnearios, playas, patronales, ferias y otros eventos y espacios con presencia masiva de personas.	No cuenta	N/A
8	Los/as empleados/as del servicio de manejo de residuos cuentan con cobertura médica y de accidentes laborales.	NO	N/A
9	Los/as empleados/as del servicio de manejo de residuos sólidos son sometidos/as a controles médicos anuales y se acogen a un programa de vacunación.	Sin controles médicos ni vacunación	Con vacunación y sin controles médicos
10	El gobierno local/empresa contratista establece un procedimiento permanente de verificación y mantenimiento de los equipos pesados y maquinarias asignados a las labores de recolección y transporte, previo a la salida de vehículos (registro parámetros básicos del vehículo: nivel de combustible, aceite, agua, líquido de frenos y aire en las gomas, etc.), y lo aplica.	No aplica	Tiene un procedimiento, pero no lo aplica

N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
5	Cuenta y lo aplica de forma puntual	N/A	N/A	Cuenta y lo aplica en base a una planificación anual programada
6	Con estudios de tiempo para algunos sectores o etapas del servicio	N/A	N/A	Estudios de tiempo realizados para toda el área urbana y para todas las etapas del servicio
7	Asignada, pero sin programa de acción	N/A	N/A	Asignada y con programa de acción mensualmente
8	Menos del 50% de los/as empleados/as	Más del 50% y menos del 75% de los/as empleados/as	N/A	Más del 75% de los/as empleados/as
9	N/A	Con vacunación y controles médicos eventuales	N/A	Con vacunación y controles médicos anuales programados y realizados
10	Tiene un procedimiento, y lo aplica ocasionalmente al 100% de los equipos	N/A	Tiene un procedimiento, y lo aplica al menos tres veces a la semana al 100% de los equipos	Tiene un procedimiento, y lo aplica al 100% de vehículos diariamente



N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)
11	El gobierno local cuenta con un procedimiento para la evaluación del servicio de manejo de los residuos sólidos, y los supervisores(as)/inspectores(as) lo aplican.	Sin procedimiento para la evaluación del servicio y sin labor de verificación ni evaluación	Cuenta con procedimiento para la evaluación del servicio
12	El/la supervisor/a del servicio de recolección y transporte elabora el reporte a partir del registro diario de operación de cada vehículo.	Sin registros de operación	N/A

N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
11	Cuenta con procedimiento para la evaluación del servicio y lo implementa de manera puntual y aleatoria	N/A	Cuenta con procedimiento para la evaluación del servicio y lo implementa al menos semanalmente	Cuenta con procedimiento para la evaluación del servicio y lo implementa diariamente
12	Con registros de operación ocasional	Con registros de operación ocasional y reportes mensuales	N/A	Con registros de operación diarios y reportes mensuales

### TARIFAS Y PRESUPUESTO

13	El gobierno local cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Un estimado del costo del servicio de manejo de residuos sólidos (1).</li> <li>Un presupuesto específico y claro para el manejo de residuos sólidos (2).</li> <li>Una partida específica dentro del presupuesto que le permite adquirir piezas y materiales claves, alquilar equipos, realizar las reparaciones menores e inmediatas de equipos in situ (3).</li> </ul>	No cuenta	N/A
14	El gobierno local cuenta con tarifas diferenciadas y estratificadas (1); sistema de gestión del cobro (2) y lo pone en marcha (3).	No cuenta con tarifas ni sistema para la gestión de cobro	N/A

13	Cuenta con 1/3	Cuenta con 2/3	N/A	Cuenta con 3/3
14	Tiene sólo tarifas diferenciadas y estratificadas	Tiene tarifas diferenciadas y estratificadas y dispone de sistema de gestión de cobro sin aplicación	N/A	Tiene tarifas diferenciadas y estratificadas y sistema de gestión de cobro y lo pone en marcha

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)
15	El gobierno local aplica un régimen de consecuencias y penalidades (1), incluyendo penalidades para los residuos de construcción y escombros en espacios públicos (2), entre otros.	No aplica régimen de consecuencias	N/A
16	El gobierno local ha definido incentivos (reducción de tasa, asignaciones extraordinarias en presupuesto participativo, ...) para estimular la separación de residuos en origen.	No ha definido	Lo ha definido, pero no lo implementa
17	El gobierno local realiza un balance anual del estado financiero del servicio de manejo de residuos y lo difunde.	Sin balance	N/A

N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
15	Aplica régimen de consecuencias y penalidades, pero no aplica a construcción y escombros, entre otros	N/A	Aplica régimen de consecuencias y penalidades incluso a construcción y escombros, entre otros	Aplica régimen de consecuencias y penalidades incluso a construcción y escombros, entre otros y lo difunde
16	N/A	Se implementa en al menos un barrio	N/A	Se implementa en al menos tres barrios
17	N/A	Con balance anual	N/A	Balance anual difundido en redes, web y mural (los 3)

### EQUIPAMIENTO

18	El gobierno local cuenta con herramientas, utensilios y materiales para el barrido y recolección de residuos sólidos para cada brigada (carretillas, palas redondas y de corte, escobillones, rastrillos, azada, pico, entre otros).	No cuenta	Cuenta con algunas herramientas, pero no tiene todas las necesarias
19	En los espacios públicos se cuenta con zafacones en cantidad suficiente y distribución adecuada para depositar los residuos sólidos urbanos.	No hay zafacones	Zafacones en plazas, pero no en calles

18	Cuenta con todas las herramientas necesarias, pero en mal estado	Cuenta con todas las herramientas necesarias en buen estado, pero no para todas las brigadas	N/A	Todas las brigadas cuentan con las herramientas necesarias y en buen estado
19	Zafacones en plazas y en calles, pero sin estimación	Zafacones en plazas y calles con estimación	N/A	Zafacones suficientes en base a estimación y cuenta con sistema de recogida

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)
20	El gobierno local impulsa, identifica y provee recolección a los "Puntos Limpios" en instituciones y centros educativos.	No impulsa, no identifica, ni provee recolección a puntos limpios	Identifica e impulsa puntos limpios en al menos tres centros educativos y tres instituciones del municipio
21	El gobierno local identifica, establece y mantiene en operación "Puntos Limpios Comunitarios" en su territorio.	No identifica, no establece, ni mantiene puntos limpios comunitarios	N/A
22	El gobierno local provee de equipos de protección personal (uniformes, guantes, botas, mascarillas, etc.) a los/as empleados/as del servicio de manejo de residuos sólidos.	No provee	Provee, pero no tienen todos los equipos de protección
23	El gobierno local dispone de los equipos de transporte en operación necesarios para el cumplimiento del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos urbanos en todo el territorio.	El gobierno local no ha realizado la estimación de necesidad de equipos	Cuenta con estimación de necesidad de equipos

N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
20	Identifica e, impulsa puntos limpios en al menos tres centros educativos y tres instituciones del municipio + provee recolección a puntos limpios	N/A	Identifica e impulsa puntos limpios en al menos 5 centros educativos y 5 instituciones del municipio + provee recolección a puntos limpios	Identifica e impulsa puntos limpios en más de 5 centros educativos y más de 5 instituciones del municipio + provee recolección a puntos limpios
21	Identifica, establece y mantiene un punto limpio comunitario	N/A	Identifica, establece y mantiene puntos limpios comunitarios con capacidad para la demanda de acuerdo a estimación de necesidades	Identifica, establece y mantiene puntos limpios comunitarios con capacidad para la demanda de acuerdo a estimación de necesidades + cuenta con protocolo de operación
22	Provee a todos los/as empleados/as, pero los equipos de protección están en mal estado	Provee los equipos de protección en buen estado, pero no para todos los/as empleados/as	N/A	Todo el personal recibe todos los equipos de protección y están buen estado
23	Los equipos en operación con los que cuenta cubren el 50% de las necesidades del territorio	N/A	Los equipos en operación con los que cuenta cubren el 75% de las necesidades del territorio	Los equipos en operación con los que cuenta cubren el 100% de las necesidades del territorio

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)	N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
24	Los vehículos vinculados a la recolección están rotulados con la ficha correspondiente y el escudo/nombre del gobierno local, de modo que puedan ser identificados.	Vehículos sin rotular	Vehículos rotulados, pero sin escudo/nombre del gobierno local	24	50% de flotilla de vehículos está rotulado y con nombre/escudo del gobierno local	N/A	N/A	Más del 50% de los vehículos está rotulado y con nombre/escudo del gobierno local
25	Todos los camiones para el servicio de recolección son cerrados o tienen y utilizan una lona para proteger y evitar derrame de residuos.	Los camiones son abiertos y sin utilización de la lona	N/A	25	La mitad de los camiones son cerrados o cubiertos con lona	N/A	N/A	Todos los camiones son cerrados o cubiertos con lona
26	El gobierno local dispone de un área cerrada y segura para aparcamiento de los camiones y equipos una vez finalizada la jornada laboral.	Sin espacio	Con espacio sin protección o sin cerrar	26	Con espacio cerrado pero insuficiente	Con espacio cerrado y suficiente	N/A	Con espacio cerrado, suficiente y con vigilancia
27	El gobierno local/empresa contratista dispone de área de taller semiabierta o cerrada destinada al mantenimiento de equipos y maquinaria.	NO	N/A	27	N/A	N/A	N/A	Sí
<b>CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</b>								
28	El gobierno local cuenta con programa de entrenamiento para los recursos humanos vinculados al servicio de aseo.	No tiene	N/A	28	N/A	N/A	N/A	Tiene
29	El departamento responsable de la participación social o comunitaria dispone de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo con estrategias de difusión de información, sensibilización y educación a la ciudadanía relativas a la recolección y/o separación de residuos sólidos a través de facilitadores/as, promotores/as y material educativo.</li> <li>Presupuesto para el plan de trabajo.</li> </ul>	No cuenta o no está identificado	Cuenta sólo con presupuesto	29	Cuenta con presupuesto y plan de trabajo	Cuenta con presupuesto + plan de trabajo y realiza acciones puntuales	N/A	Cuenta con presupuesto + plan de trabajo + realiza acciones programadas a lo largo del año

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)
30	Los/as encargados/as, supervisores/as o inspectores/as del servicio de aseo del gobierno local han sido capacitados/as, por una entidad acreditada, en evaluar el manejo de los residuos, y entrenan al personal bajo su mando.	Sin capacitación	Algunos encargados/as, supervisores/as o inspectores/as capacitados
31	Los/as barredores/as han recibido un entrenamiento, por una entidad acreditada, sobre procedimiento de barrido y normas de seguridad.	Barredores/as sin entrenamiento	Al menos el 25% de los/as barredores/as entrenados/as por una entidad acreditada
32	El personal que realiza la recolección ha sido capacitado en su área en los últimos 2 años por una entidad acreditada.	Sin formación	Al menos el 50% del personal capacitado por entidad acreditada
33	El gobierno local/empresa contratista cuenta con mecánicos/as certificados/as por entidad acreditada, para el mantenimiento de los camiones y equipos de manejo de residuos sólidos.	No cuenta con mecánicos/as ni empresa competente	N/A

N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
30	N/A	Todos los encargados/as, supervisores/as o inspectores/as capacitados	N/A	Encargados/as, supervisores/as o inspectores/as capacitados + personal bajo su mando capacitado por ellos/as
31	Al menos el 50% de los/as barredores/as entrenados/as por una entidad acreditada	Al menos el 85% de los/as barredores/as entrenados/as por una entidad acreditada	N/A	El 100% de los/as barredores/as entrenados/as por una entidad acreditada
32	N/A	Al menos el 90% del personal capacitado por entidad acreditada	N/A	El 100% del personal capacitado por una entidad acreditada
33	Cuenta con mecánicos/as sin competencias certificadas / empresa contratada sin competencias certificadas	N/A	N/A	Mecánicos/as certificados(as)/ empresa contratada con mecánicos certificados

### DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

34	El detalle de los derechos y obligaciones del gobierno local y de los/as ciudadanos/as en relación al servicio se encuentra en la web municipal, en el mural y en el boletín municipal	No hay o no está en los 3 medios	N/A
----	--	----------------------------------	-----

34	Derechos y obligaciones para ambas partes en 2/3 medios	N/A	N/A	Derechos y obligaciones para ambas partes en los 3 medios
----	---	-----	-----	---

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)
35	El gobierno local cuenta con el plan de rutas, horas y frecuencia de barrido y recolección, y lo difunde públicamente en web municipal (1), mural (2), boletín municipal (3), comunidades y barrios (4).	No tiene/No difunde	Lo tiene, pero no lo difunde
36	El gobierno local habilita un sistema de quejas para los/as ciudadanos/as y cuenta con procedimiento para evaluarlas.	No tiene	N/A

N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
35	Difunde 1/4	Difunde 2/4	Difunde 3/4	Difunde 4/4
36	Con sistema de quejas, pero sin evaluar	Con sistema de quejas con evaluación, pero sin difusión	N/A	Con sistema de quejas con evaluación y difunde los resultados

## SIV I.02. MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)	N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
<b>A</b>	En la labor de barrido, recolección y transporte: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se utiliza el equipamiento adecuado (escobas, fundas plásticas, recogedor, carrito porta-bolsas/carretilla, palas redondas y de corte).</li> <li>Los/as trabajadores/as del servicio de barrido, recolección y transporte usan los uniformes y equipos de protección personal.</li> </ul>	No se utiliza equipamiento, equipos de protección ni uniformes	No se utiliza equipamiento, pero al menos el 50% del personal usa equipos de protección y uniformes	<b>A</b>	Disponen y utilizan equipamiento, pero insuficiente+ al menos el 75% del personal usa equipos de protección y uniformes	N/A	Disponen y utilizan equipamiento, pero insuficiente + al menos el 85% del personal usa equipos de protección y uniformes	Disponen de equipamiento, es suficiente y se utiliza + el 100% del personal usa equipos de protección y uniformes
<b>B</b>	El servicio de barrido de las calles y espacios públicos se realiza todos los días en las zonas establecidas.	No se realiza	Se realiza de forma intermitente y no recurrente	<b>B</b>	N/A	N/A	N/A	Se realiza todos los días en las zonas establecidas
<b>C</b>	Se realiza la recolección al menos 2 veces por semana en la zona urbana. (Dada la heterogeneidad de la zona rural del país, no se define ni monitorea su frecuencia mínima de recolección).	No se realiza	N/A	<b>C</b>	Al menos 1 vez por semana	N/A	N/A	Al menos 2 veces por semana
<b>D</b>	Se tiene cobertura del servicio de la recolección de residuos para el 100% de la población.	N/A	Cobertura a menos del 50% de la población	<b>D</b>	Tiene cobertura más del 50% de la población	N/A	Tiene cobertura más del 80% de la población	Tiene cobertura el 100% de la población
<b>E</b>	El proceso de recolección de residuos separados en la fuente se realiza de acuerdo a lo establecido (por lo menos, orgánicos e inorgánicos), con días diferenciados.	No hay recolección diferenciada	N/A	<b>E</b>	Hay recolección diferenciada en al menos un barrio	Hay recolección diferenciada en el 10% de la zona urbana	N/A	Hay recolección diferenciada en más del 25% de la zona urbana
<b>F</b>	Terminada la jornada de trabajo, los vehículos recolectores se lavan.	No se lavan	N/A	<b>F</b>	Se lava al menos el 50% de los camiones al finalizar la jornada de trabajo	N/A	N/A	Se lava el 100% de los camiones al finalizar la jornada de trabajo

N°	HITO	Ningún Avance (0)	Poco Avance (25)
<b>G</b>	El gobierno local dispone sus residuos sólidos en un relleno sanitario.	Disposición en botadero a cielo abierto	Disposición en botadero que cubre por lo menos 1 vez a la semana
<b>H</b>	El gobierno local dispone de un centro de acopio para el reciclado de materiales.	NO	Sí, pero se usa eventualmente
<b>I</b>	El gobierno local dispone y opera correctamente un sistema para el tratamiento de residuos orgánicos para producir compost.	NO	N/A
<b>J</b>	En el sitio de disposición final de los residuos no existen recicladores/as informales (buzos) buscando directamente en la basura.	Existen recicladores/as informales	N/A

N°	Cierto Avance (70)	Mucho Avance (80)	Avance Significativo (90)	Objetivo Logrado (100)
<b>G</b>	N/A	Disposición en relleno sanitario propio	N/A	Disposición en relleno sanitario para varios municipios
<b>H</b>	N/A	N/A	N/A	Sí, y funciona a diario
<b>I</b>	Sí, pero con capacidad insuficiente para el volumen generado en el municipio	N/A	N/A	Sí, con capacidad suficiente para el volumen generado en el municipio y operando correctamente
<b>J</b>	N/A	N/A	N/A	No hay recicladores/as informales



### SIV I.03. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Este indicador mide el grado de satisfacción de la ciudadanía con la prestación del servicio.

Su valor se mantendrá fijo a lo largo de un año calendario y corresponderá al resultado final de la encuesta para la satisfacción del servicio realizada por la Liga Municipal Dominicana en cada municipio con una muestra estadística que permita la comparación entre todos los gobiernos locales.

La aplicación del instrumento de evaluación será simultáneo en todos los gobiernos locales monitoreados.

La escala de valoración de este indicador es la siguiente:

<b>Objetivo Logrado</b>	Entre 90.01 - 100.00	<b>% de población encuestada que considera el servicio ofrecido por el gobierno local como satisfactorio o superior</b>
<b>Avance Significativo</b>	Entre 80.01 - 90.00	
<b>Mucho Avance</b>	Entre 70.01 - 80.00	
<b>Cierto Avance</b>	Entre 60.01 - 70.00	
<b>Poco Avance</b>	Entre 10.01 - 60.00	
<b>Ningún Avance</b>	Entre 0 - 10.00	

## VI. ACCESO A LA PLATAFORMA

### CONSULTA AL SISTEMA

El acceso al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal (SISMAP Municipal) para conocer los avances en cada uno de los indicadores por parte de los gobiernos locales participantes se realiza a través del:

- ✓ Portal web del Ministerio de Administración Pública (<https://map.gob.do>).
- ✓ Portal web del SISMAP Municipal (<https://www.sismap.gob.do/municipal>).
- ✓ Portales web de cada una de las Entidades Rectoras que participan en el SISMAP Municipal.

Al ingresar al portal se puede consultar:

1. El Ranking de posiciones que muestra las posiciones de cada gobierno local acorde al porcentaje (%) logrado en el total de los indicadores establecidos.
2. La lista de indicadores del Sistema establecidos por cada uno los órganos rectores.
3. El grado de avance en un indicador o en el conjunto de ellos de cada gobierno local y las evidencias que lo sustentan.

Para realizar la consulta sólo se debe seleccionar, en el menú de opciones del Sistema, la opción “Ayuntamientos o Juntas de Distrito Municipal”, luego colocar el nombre, parte de éste o las siglas de la entidad municipal en la parte de criterios de búsqueda, darle enter o hacer click en aplicar filtro. Luego, para ver el detalle, se debe hacer click en el nombre del gobierno local cuyo desempeño se desea observar.

La lista de indicadores tiene a la derecha uno o varios vínculos que muestran las evidencias. Adicionalmente, el Sistema incorpora información complementaria de otras páginas del gobierno central y el enlace para el acceso a las web de cada uno de los gobiernos locales, así como también una guía de uso del sistema.

## **OTRAS INFORMACIONES QUE SE PUEDEN CONSULTAR A TRAVÉS DEL SISMAP MUNICIPAL**

### **Ubicación de la entidad municipal**

Como complemento de consulta, en el SISMAP Municipal han sido georeferenciados los gobiernos locales, por lo que a través del sistema se puede visualizar el mapa del lugar en donde están ubicados.

Asimismo, se ha incorporado información estadística disponible de cada municipio desde el portal de la Oficina Nacional de Estadística (ONE).

### **Enlaces**

A través del SISMAP Municipal se podrá acceder a enlaces que conectarán al usuario con otras entidades involucradas en el sistema.

## **VII. CONTACTOS DE INSTITUCIONES RECTORAS**

### **Ministerio de Administración Pública (MAP)**

- ✓ Av. 27 de Febrero No. 419, casi esquina Núñez de Cáceres, Sector El Millón II.
- ✓ 809-682-3298
- ✓ [www.map.gob.do](http://www.map.gob.do)
- ✓ Email: [sismapmunicipal@map.gob.do](mailto:sismapmunicipal@map.gob.do)

### **Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)**

- ✓ Av. México esq. Leopoldo Navarro, Piso 14
- ✓ 809-689-8955
- ✓ [www.inap.gov.do](http://www.inap.gov.do)
- ✓ Email: [info@inap.gov.do](mailto:info@inap.gov.do)

### **Dirección General de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (DGODT)/MEPyD**

- ✓ Av. César Nicolás Penson No. 48, Sector Gazcue
- ✓ 809-682-5170
- ✓ [www.dgodt.gob.do](http://www.dgodt.gob.do)
- ✓ Email: [dgodt@dgodt.gob.do](mailto:dgodt@dgodt.gob.do)

### Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)

- ✓ Av. México esq. Leopoldo Navarro, Piso 5
- ✓ 809-687-7121
- ✓ [www.digepres.gob.do](http://www.digepres.gob.do)
- ✓ Email: [info@digepres.gob.do](mailto:info@digepres.gob.do)

### Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)

- ✓ C/Pedro A. Llubes
- ✓ 809-682-7407 | 829-681-7407
- ✓ [www.dgcp.gob.do](http://www.dgcp.gob.do)
- ✓ Email: [direcciongeneral@dgcp.gob.do](mailto:direcciongeneral@dgcp.gob.do)

### Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

- ✓ C/Moisés García No. 9, Gazcue
- ✓ 809-685-7135
- ✓ [www.digeig.gob.do](http://www.digeig.gob.do)
- ✓ Email: [dtai@digeig.gob.do](mailto:dtai@digeig.gob.do)

### Contraloría General de la República

- ✓ C/Francia esq. Pedro A. Llubes
- ✓ 809-682-1677
- ✓ [www.contraloria.gob.do](http://www.contraloria.gob.do)
- ✓ Email: [contacto@contraloria.gob.do](mailto:contacto@contraloria.gob.do)

### Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU)

- ✓ C/Elvira de Mendoza 104
- ✓ 809-683-5145
- ✓ [www.fedomu.org.do](http://www.fedomu.org.do)
- ✓ Email: [sismap@fedomu.org.do](mailto:sismap@fedomu.org.do)

### Cámara de Cuentas de la República

- ✓ Av. 27 de Febrero esq. Abreu. Edif. Gub. Manuel Fernández Mármol
- ✓ 809-682-3290
- ✓ [www.camaradecuentas.gob.do](http://www.camaradecuentas.gob.do)
- ✓ Email: [info@camaradecuentas.gob.do](mailto:info@camaradecuentas.gob.do)

### Liga Municipal Dominicana

- ✓ Av. Jiménez Moya Esq. Correa y Cidrón, Centro de Los Héroes.
- ✓ 809-533-3686, Ext. 2020
- ✓ [www.lmd.gob.do](http://www.lmd.gob.do)
- ✓ Email: [observatoriomunicipal@lmd.gob.do](mailto:observatoriomunicipal@lmd.gob.do)



Con el apoyo financiero de:



# ¡UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR NUESTROS MUNICIPIOS!



Asesores para ti



CONTRALORÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



CÁMARA DE CUENTAS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Con el apoyo financiero de:



Unión Europea



Programa de Apoyo a la Gestión Municipal