



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Comité de Calidad del Ayuntamiento Santo Domingo Este**

**Santo Domingo Este**  
**04 julio 2022**

## **CONTENIDO**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

En la presente Autoevaluación, en base al modelo por excelencia CAF, evaluamos al Ayuntamiento de Santo Domingo Este (ASDE), en base a nueve (9) criterios, divididos de la siguiente manera:

Cinco (5) criterios facilitadores, y cuatro (4) criterios de resultados. En ambas clasificaciones, determinamos tanto los Puntos Fuertes o Fortalezas y las Áreas de Mejora; para posteriormente realizar un Plan de Mejora que permita trabajar en dichas áreas de mejora, para volverla fortalezas, para el bienestar del Ayuntamiento, y por tanto para el bienestar del municipio de Santo Domingo Este.

### **I. ASPECTOS GENERALES**

#### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

##### **I.1.1. MISIÓN**

Impulsar el desarrollo integral y la calidad de vida en el Municipio, gestionando la satisfacción de las necesidades básicas de la población mediante la administración racional y austera en el manejo de los recursos públicos y la gobernabilidad democrática en Santo Domingo Este.

##### **I.1.2 VISIÓN**

Ser el Municipio modelo y reconocido por la eficacia en el logro de mayores y mejores condiciones de vida de la población y la efectividad en la promoción de nuevas formas de convivencia ciudadana a través de la cohesión social, la identidad cultural y el sentimiento y orgullo de pertenencia de los pobladores a su Municipio.

### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Creemos en un modelo de convivencia entre todos los sectores sociales que constituyen el Municipio Santo Domingo Este, entre los munícipes, en los sectores industriales, comerciales e informales, como una norma de aplicación cotidiana, guiados por los siguientes valores y principios de actuación:

- ✓ Recursos Humanos Altamente Capacitados y Confiables
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Servicios de Calidad al Ciudadano
- ✓ Vocación de Servicio
- ✓ Compromiso con los Munícipes
- ✓ Mejora Permanente de la Gestión
- ✓ Transparencia y Rendición de Cuentas
- ✓ Mejora en la Eficacia
- ✓ Institucionalidad
- ✓ Participación Ciudadana
- ✓ Solidaridad Humana

### I.1.4 BASE LEGAL

- La Constitución de la República Dominicana, de fecha 26 de enero del 2010.
- Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, del 2007.
- La Ley Núm. 41-08, de fecha 16 de enero del 2008, de Función Pública.
- Ley Núm. 64-00, de fecha del 18 de agosto del 2000, Ley General Sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Ley Núm. 6232-63, de fecha 25 de febrero del 1963, que establece el proceso de Planificación Urbana en ciudades con más de 50,000 habitantes
- Ley Núm. 5622, de fecha del 14 de septiembre del 1961, sobre Autonomía Municipal.

- Ley Núm. 17-97, de fecha 23 de diciembre de 1996, que dispone la participación de los ayuntamientos en los montos totales de los ingresos del Estado Dominicano pautados en la Ley de Presupuesto de Ingresos y Gastos Públicos de la Nación, modificada por la Ley Núm. 166-03, de fecha 6 de octubre de 2003.
- Ley Núm. 120-99, de fecha 7 de septiembre del 1999, que prohíbe a toda persona física o moral tirar desperdicios Sólidos y de cualquier naturaleza, en calles, aceras, parques, carreteras, contenes, caminos, balnearios, mares, ríos, etc..
- Ley Núm. 170-07, de fecha 13 de julio del 2007, que instituye el Sistema de Presupuesto Participativo Municipal.
- Ley Núm. 673, de fecha 18 de marzo de 1965, que regula los presupuestos de ingresos y egresos de los Ayuntamientos Municipales.
- Ordenanza 05-2020 (Delegaciones Municipales o Mini-Alcaldías).
- Resolución No. 16-20 que aprueba la Dirección de Deportes.
- Resolución No. 17-20 que aprueba la Dirección de la Juventud.
- Resolución No. 14-16 que aprueba la Dirección de Cultura.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**UNIDADES DEL NIVEL NORMATIVO O DE MÁXIMA DIRECCIÓN:**

**1. Despacho del Alcalde**

1.1. Vice Alcalde (sa)

**2. Concejo de Regidores, con:**

2.1 Secretaría del Concejo

2.2 Contraloría Municipal

**UNIDADES DEL NIVEL CONSULTIVO O ASESOR:**

**3. Consejo Económico y Social Municipal**

**4. Comisión Permanente de Género**

**5. Comité de Seguimiento y Control Municipal**

**6. Secretaría General**

**7. Departamento de Relaciones Internacionales**

**8. Departamento Oficina de Acceso a la Información (OAI)**

**9. Dirección de Planificación y Programación, con:**

9.1. Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

9.2. Departamento de Investigación y Estadísticas

9.3. Departamento de Calidad en la Gestión

9.4. Departamento de Desarrollo Institucional

9.5. Departamento de Cooperación Internacional

**10. Dirección Jurídica, con:**

10.1. Departamento de Cobros Compulsivos

10.2. Departamento Inmobiliario

10.3. Departamento de Litigios

10.4. Departamento de Elaboración de Documentos Legales

**11. Policía Municipal**

**12. Dirección de Comunicaciones, con:**

- 12.1. Departamento de Prensa
- 12.2. Departamento de Protocolo
- 12.3. Departamento de Relaciones Públicas
- 12.4. Sección de Emisora Comunitaria VT

**13. Dirección de Recursos Humanos, con:**

- 13.1. Departamento de Registro y Control de Personal, con:
  - 13.1.1 Sección de Recepción
- 13.2. Departamento de Reclutamiento y Selección
- 13.3. Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación
- 13.4. Departamento de Relaciones Laborales y Seguridad Social
- 13.5. Departamento de Nómina
- 13.6. Departamento de Organización de Trabajo y Compensación

**UNIDADES DEL NIVEL AUXILIAR O DE APOYO:**

**14. Dirección Financiera, con:**

- 14.1. Departamento de Ejecución Presupuestaria
- 14.2. Departamento de Contabilidad
- 14.3. Departamento de Tesorería
- 14.4. Departamento de Recaudaciones
- 14.5. Departamento de Registro Civil y Conservaduría de Hipotecas

**15. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, con:**

- 15.1. Departamento de Seguridad y Monitoreo
- 15.2. Departamento Administración de Servicios
- 15.3. Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas
- 15.4. Departamento de Operaciones
- 15.5. Departamento de Administración de Proyectos

**16. Dirección Administrativa, con:**

- 16.1. Departamento de Almacén y Suministro
- 16.2. Departamento de Compras y Contrataciones
- 16.3. Departamento de Servicios Generales
- 16.4. División de Correspondencia y Archivo
- 16.5. División de Combustible
- 16.6. División de Control de Bienes

## UNIDADES DEL NIVEL SUSTANTIVO U OPERATIVO:

### 17. Departamento de Servicios Públicos Municipales, con:

- 17.1. Funerarias Municipales
- 17.2. Mercados
- 17.3. Cementerios
- 17.4. Mataderos

### 18. Dirección de Limpieza y Aseo Urbano, con:

- 18.1. Departamento de Desechos y Residuos Sólidos
- 18.2. Departamento de Operaciones
- 18.3. Departamento de Aseo Urbano
- 18.4. División de Clasificación y Transferencia de Desechos Sólidos

### 19. Dirección de Equipo y Transporte, con:

- 19.1. Departamento de Mantenimiento Preventivo

### 20. Dirección de Planeamiento Urbano, con:

- 20.1. Departamento de Tramitación de Planos
- 20.2. Departamento de Inspección y Supervisión
- 20.3. Departamento de Urbanismo y Catastro

### 21. Dirección de Defensoría y Uso de Espacios Públicos, con:

- 21.1. Departamento de Publicidad Exterior
- 21.2. Departamento de Seguimiento y Supervisión de Espacios Públicos

### 22. Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras, con:

- 22.1. Departamento de Supervisión y Fiscalización de Obras
- 22.2. Departamento de Cubicaciones de Obras
- 22.3. Departamento de Costo y Especificaciones

### 23. Dirección de Desarrollo Comunitario, con:

- 23.1. Departamento de Atención Ciudadana
- 23.2. Departamento de Equidad de Género
- 23.3. Departamento de Promotores Comunitarios
- 23.4. Departamento de Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias de Base (OCB).

### 24. Dirección de la Juventud, con:

- 24.1. Departamento de Empleo y Emprendimiento
- 24.2. Departamento de Orientación y Apoyo a los Municipios

**25. Dirección de Cultura, con:**

- 25.1. Departamento de Artes y Animación Urbana
- 25.2. Departamento de Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural

**26. Dirección de Deportes y Recreación, con:**

- 26.1. Departamento Técnico Deportivo
- 26.2. Departamento de Operaciones y Recreación Deportiva

**27. Dirección de Desarrollo Social, con:**

- 27.1. Departamento de Formación Técnico Profesional, con:
  - 27.1.1 División Centro de Capacitación en Informática
- 27.2. Departamento de Turismo
- 27.3. Departamento de Educación Ciudadana

**28. Dirección de Ingeniería y Obras Municipales, con:**

- 28.1. Departamento de Presupuesto de Obras
  - 28.1.1. División de Levantamiento y Topografía

- 28.2. Departamento de Tránsito Urbano
- 28.3. Departamento de Mantenimiento Vial
- 28.4. Departamento de Drenaje Pluvial

**28.5. Departamento de Ingeniería, con:**

- 28.5.1. División de Electricidad
- 28.5.2. División de Diseño

**29. Dirección de Gestión Ambiental y Riesgo, con:**

- 29.1. Departamento de Gestión Ambiental y Recursos Naturales
- 29.2. Departamento de Mitigación y Respuesta
- 29.3. Departamento de Reducción de Riesgo y Resiliencia
- 29.4. División de Calidad Ambiental

**30. Dirección de Ornatos, Plazas, Parques y Embellecimiento, con:**

- 30.1. Departamento de Ornato y Embellecimiento
- 30.2. Departamento de Plazas y Parques

**UNIDADES DEL NIVEL DESCONCENTRADO:**

- 31. **Cuerpo de Bomberos**
- 32. **Departamento de Delegaciones y Alcaldías Pedáneas**

## I.1.6

## SERVICIOS

<b>Servicios ASDE</b>
Publicidad exterior
Permisos comercios informales
Solicitud de Certificado de No Objeción al Uso de Suelo
Registro de venta condicional
Registro de documentos
Duplicado contrato venta terreno cementerio
Expedición certificaciones sepelio
Expedición certificaciones exhumación
Permiso construcción nicho
Arrendamiento de nicho o terreno
Arrendamiento de terreno cementerio
Exhumación
Inhumación
Recogida de desechos sólidos
Pozos filtrantes
Permiso de verja
Certificados de permiso para demolición de estructuras
Certificados para cambios de Usos de Suelo
Requisitos para tramitar proyectos definitivos
Requisitos para presentar anteproyectos
Funerarias Municipales

## **I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

El Plan Estratégico Institucional del Ayuntamiento de Santo Domingo Este, tiene como principal objetivo, enmarcar el accionar institucional y las iniciativas locales bajo una visión estratégica de desarrollo de largo plazo que reenfoque, aúne y reencamine los esfuerzos de todos los actores comprometidos con el desarrollo de este territorio y de su gente hacia el municipio que queremos y con el que potencialmente desde ya contamos.

Principales líneas de enfoque:

- ✓ **Organizaciones de la sociedad civil, sector privado y participación ciudadana.**
- ✓ **Desarrollo Social**
- ✓ **Pobreza**
- ✓ **Principales problemáticas sociales**
- ✓ **Cultura e identidad**
- ✓ **Seguridad Ciudadana**
- ✓ **Actividad Deportiva**
- ✓ **Actividades económicas**
- ✓ **Vulnerabilidad ante desastres naturales**
- ✓ **Gestión Ambiental del municipio**
- ✓ **Infraestructura vial**
- ✓ **Tránsito de vehículos**

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

De acuerdo a la autoevaluación con el modelo CAF 2020, pudimos identificar importantes fortalezas en el Ayuntamiento de Santo Domingo Este:

- ✓ **Contamos con una Visión, Misión, Valores y Plan Estratégico definidos.**
- ✓ **Tenemos un Manual de Funciones definido y una Estructura Organizativa, y actualmente estamos trabajando directamente en la actualización del Manual de Funciones para ponernos acordes a las nuevas exigencias del MAP, y de las corrientes de avances de hoy en día.**
- ✓ **Hemos adoptado la metodología de evaluación del desempeño por resultados.**

- ✓ Contamos con diferentes Manuales y Reglamentos, que garantizan el rendimiento del gobierno local.
- ✓ Planificación de los ingresos y gastos de acuerdo a las ordenanzas y resoluciones.
- ✓ Constante monitoreo de los indicadores del SISMAP.
- ✓ Continuidad en el uso del SASP e implementación del SIC ERP y Sistema de Digitalización de Documentos por Direcciones.
- ✓ Hemos impulsando la creación de las Juntas de Vecinos con el fin de fortalecer el municipio, y para darle participación a los/las ciudadanos/as.
- ✓ La Dirección de Tecnología trabaja de manera incansable, para hacer de este Ayuntamiento de Santo Domingo Este, una institución altamente tecnológica en todos los sentidos, para hacer más eficientes y eficaces todos los servicios brindados.
- ✓ La prioridad del ASDE es el trabajo en equipo y la Sinergia. Es tan así, que existen el equipo de Directores, la Mesa de Seguimiento, el Comité de Calidad.
- ✓ La institución fomenta y promueve la unión y el trabajo de equipo, sin discriminación, con la integración de los empleados a las Jornadas Informativas en el Municipio, conjuntamente con los Líderes.
- ✓ Apoyamos 100% las capacitaciones constantes, porque creemos la preparación y mejora continua; así como en el reconocimiento a empleados excepcionales.
- ✓ Trabajamos de la mano con la UASD, INFOTEP, ITLA en uniones estratégicas para fomentar el crecimiento y la preparación técnica educativa.
- ✓ El ASDE, recopila de forma objetiva y analítica información relevante sobre cualquier cambio que pueda impactar en el Plan de Desarrollo Municipal (PMD).
- ✓ Tenemos una Asociación de Servidores Públicos del Ayuntamiento, lo que garantiza, un mejor seguimiento y cumplimiento de los derechos de todos los/las empleadas de la Institución.

- ✓ Apoyamos a la juventud, en programas como: Pasantías y colocación del conocimiento en beneficio del municipio.

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

### Áreas Generales:

- ✓ El uso de los Recursos de manera adecuada
  - ✓ El compromiso de los empleados con la institucionalidad
  - ✓ El fomento de la participación de la ciudadanía en general
  - ✓ Tecnología como foco de avance, y como nueva corriente para alcanzar los objetivos
  - ✓ Fiel cumplimiento de las ordenanzas y resoluciones
- 
- **Dirección de Recursos Humanos:**  
Fomentando las capacitaciones continuas, fomentando a que la visión y misión instituciones se cumplan, así como los valores.
  - **Dirección de Tecnología:**  
Buscando nuevas maneras para eficientizar los servicios internos, y los ofrecidos a los munícipes, con nuevas herramientas tecnológicas que garanticen la rapidez y la calidad de los mismos.
  - **Dirección de Secretaría Técnica:**  
Ayudando a todas las direcciones para formular los Planes Operativos Anuales para el alcance de los objetivos a corto plazo.
  - **Dirección Financiera:**  
Planificando los ingresos y los gastos de la institución en base al Presupuesto Anual de la Institución.
  - **Dirección Desarrollo Comunitario:**  
Fomentado la participación ciudadana y la creación de Juntas de Vecinos en todo el Municipio Santo Domingo Este.
  - **Toda la institución ASDE.**

## 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

### 2.1.1 LIDERAZGO

- ✓ No se ha conformado el Comité de Ética de la Institución.
- ✓ No se evidencia que el Manual de Funciones actual, contenga las competencias definidas por cada posición.
- ✓ La conformación del Consejo de Desarrollo Municipal está en proceso. El área correspondiente está trabajando directamente con el Concejo de Regidores, para su impulso.
- ✓ No se verifica la utilización de sistemas, para validar los avances en cuanto al Plan Estratégico.
- ✓ No existe una política de seguimiento por todas las Direcciones, de permanencia de los premios y la evaluación del desempeño.

### 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia el análisis FODA en ninguna área del ASDE.
- No se evidencia los cabildos abiertos en los años 2020-2021 por temas del COVID-19.
- La Estructura Organizativa actual está pendiente de aprobación.
- Está en proceso el tema de los indicadores por área, para medir dichos puntos de manera cuantitativa.
- No se evidencia el seguimiento al Plan Estratégico del ASDE.

### 2.1.3 PERSONAS

- Actualmente se está trabajando en un Manual de Políticas para el tomar en cuenta los principios de Equidad y Diversidad.
- No existe una política objetiva de asignación de remuneración, ni se evidencia las pruebas que se brindan a los candidatos, ni los modelos de las entrevistas.
- En proceso el tema de las realizaciones de políticas de Equidad de Género.
- No se evidencia la realización de dichas encuestas de clima laboral actualmente.
- No se evidencia un Protocolo de Seguridad en casos de emergencias (Tormentas, incendios, terremotos, entre otros fenómenos o eventualidades).
- No se verifica un Comité de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional formalizado.

#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia el impacto socio-económico y medioambiental.
- No se evidencia evaluaciones de las alianzas.
- No se evidencian presupuestos plurianuales de forma continua.
- No existe un análisis de costo beneficio
- No existe una política institucional de retención de información y conocimiento. No tenemos establecidos mecanismos de transferencia de conocimiento en cascada.
- No se evidencia la aplicación de una política de ciclo de vida en los sistemas integrados de gestión.

#### 2.1.5 PROCESOS

- Se tiene en proyecto, el tema del reciclaje, aún está en proceso.
- No existen documentos en distintos o varios idiomas, sistema Braille.
- No se evidencia el desarrollo de un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios.

### 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

#### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- ✓ No se evidencia medición de la percepción de los munícipes, en cuanto al nivel de respuesta y trato de los empleados.
- ✓ No se evidencia la medición sobre la confiabilidad hacia la Entidad Municipal.
- ✓ Se está trabajando junto a la mesa de seguimiento para trabajar en la calidad y tiempo en los servicios.
- ✓ Por el momento no se evidencia el uso de indicadores que avalen estos procedimientos.
- ✓ No se evidencia el uso de indicadores. Se está trabajando en ello.
- ✓ No existe herramienta para evidenciar la satisfacción de los ciudadanos clientes.

#### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia, no se ha socializado código de ética con los grupos de interés.
- No se evidencia la medición de la agilidad de la organización.
- No se evidencia La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia ese tipo de mediciones (La opinión de los munícipes).
- No se cuenta con un sondeo generalizado. No se evidencia mediciones.
- No se evidencia medición de las actividades de la institución para preservar y mantener los recursos.
- Se está trabajando para el reinicio del Consejo de Desarrollo del Municipio.

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- ✓ No contamos con herramientas técnicas para su medición y evaluación sobre el impacto que causa a los munícipes.
- ✓ No se evidencia los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditoría de desempeño.
- ✓ No se evidencian los resultados de implementación de reformas en el sector público.

## 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Llevar todo este proceso de autoevaluación, nos ha permitido tener una visión general de cómo andamos en el Ayuntamiento de Santo Domingo Este, y si bien es cierto tenemos áreas de mejora, más cierto es, que hemos avanzado en diferentes factores, y lo que hace un año estaba como debilidad y fue plasmado en el Plan de Mejora 2021-2022 hoy se ve reflejada como una fortaleza.

Seguir trabajando con sinergia y optimismo es lo que tenemos en nuestra mentalidad, para todos juntos obtener la mejor de las experiencias y seguir creciendo como un municipio que tiene mucho que ofrecer; y seguir llevando los ideales de compromiso a los más altos medios.

Porque la calidad, es trabajo de todos y todas.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	79	90
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	59	80
3: Personas (100 puntos)	28	40
4: Alianzas (100 puntos)	38	65
5: Procesos (120 puntos)	34	40
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	28	40
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	26	60
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	28	40
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	60	60
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>380</b>	<b>515</b>