

GUÍA PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE



FEDOMU

**GUÍA PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE**



FORTALECIENDO CAPACIDADES PARA
LA GOBERNANZA LOCAL Y SERVICIOS DE CALIDAD,
INCLUSIVOS Y SOSTENIBLES

GUÍA PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE

Santo Domingo, República Dominicana
Abril, 2022



UNIÓN EUROPEA



Federación Dominicana de Municipios – FEDOMU -
Calle Elvira de Mendoza #104,
Zona Universitaria, Distrito Nacional.
(809) 683-5145
www.fedomu.org

GUÍA PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE

Edición: abril, 2022

Consultor: Bernardo Matías

Diagramación y diseño de cubierta:
Jesús Alberto de la Cruz

Editora Búho, S.R.L.
C/ Elvira de Mendoza No. 156
Zona Universitaria, Santo Domingo, D.N.
Tel.: 809 686 2241
E-mail: editorabuho@yahoo.com

Impreso en la República Dominicana / Printed in the Dominican Republic

CONTENIDO

Participantes en la discusión, diseño y validación	9
Participantes en grupos focales con las comunidades	13
Siglas	15
Glosario	17
 PRESENTACIÓN.....	 19
I. INTRODUCCIÓN	21
 II. LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE	 25
 III. OBJETIVOS DE LA GUÍA	 27
 IV. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DEL ASDE.....	 29
Fortalezas encontradas:	29
Áreas de mejora:	29
En síntesis:	32
 V. CARÁCTERÍSTICAS, NATURALEZA Y ALCANCE DEL SISTEMA.....	 33
 VI. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPALES	 35
 VII. PRINCIPIOS RECTORES DEL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPALES.....	 37
 VIII. MODELO PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL AYUNTAMIENTO DE SANTO DOMINGO ESTE.....	 41
1. Proceso de planificación y programación de la recolección de los residuos sólidos	43

2.	Proceso de supervisión, fiscalización y control de los servicios de recolección de los residuos sólidos	45
3.	Proceso de recolección de los residuos sólidos	46
4.	Proceso de trasportación de los residuos sólidos	50
8.	Proceso de disposición final de los residuos sólidos	51
9.	Proceso de evaluación y monitoreo para la calidad y la mejora continua de los servicios de recolección de los residuos sólidos	51
10.	Proceso participación ciudadana para la mejora de la calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos	53
IX. SOBRE EL MODELO PARA LA ATENCIÓN A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS CIUDADANOS CON LOS SERVICIOS		55
X. ASPECTOS INSTITUCIONALES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS		59
XI. CONSIDERACIONES FINALES		61
XII. WEBGRAFÍA		65
ANEXOS		67
	Anexo 1: matriz de indicadores para monitoreo, seguimiento y evaluación del sistema	68
	Anexo 2: herramienta para el seguimiento y monitoreo de los estándares de calidad	71
	Anexo 3: instrumento para el diseño de planes de mejora después de evaluaciones, supervisiones, monitoreo, encuestas, gestión de quejas	72
	Anexo 4: Instrumento para plan de mantenimiento de flota vehicular para la recolección de los residuos sólidos	73

PARTICIPANTES EN LA DISCUSIÓN, DISEÑO Y VALIDACIÓN

Coordinación general:

Manuel Jiménez, Alcalde

Mesa técnica de coordinación:

Aníbal Arias Disla, Secretario Técnico

Bienvenido Jiménez, Encargado de Monitoreo y Evaluación Institucional (Fedomu)

Rafael Lorenzo, Encargado de Proyectos de la Federación Dominicana de Municipios (Fedomu)

Wilma Lazala, Coordinadora Técnica Región Ozama (Fedomu)

Secretaría Técnica

Flavia Morillo, Analista Técnico

Gloria Ortiz, Encargada de Calidad en la Gestión

Hernán Minier, Encargado de Estadística

Jossmeily Miguelina Ferrer Uben, Asistente de la Secretaría Ejecutiva

Rosa María Paula Portalatín, Encargada de Desarrollo Organizacional

Wilber Paniagua, Analista Técnico

Yojani Medina, Analista Técnico

Dirección de Limpieza y Aseo Urbano

Edgar Primitivo Minyety Pinales, Director

Augusto Márquez, Encargado Departamento de Residuos Sólidos

Jhony Troncoso, Coordinador de Limpieza y Aseo Urbano

Juan Antonio Pérez, Encargado del Departamento de Operaciones

Reynoso Hiches Tellería, Encargado de Transferencia

Rosa González, Encargada Departamento de Aseo

Zuleika Aquino, Secretaria Ejecutiva

Dirección de Desarrollo Comunitario

Angela Tejada, Directora
Fernando Morillo Rijo, Supervisor de Juntas de Vecinos Circunscripción 1
Maholi Cordones, Encargada de Presupuesto Participativo Municipal y Patronatos
Manolo Dotel, Encargado de Juntas de Vecinos y OCB
Rolando Castillo, Encargado de Atención Ciudadana.
Samuel Medrano, Supervisor de Juntas de Vecinos Circunscripción 3
Wendys Soriano, Coordinadora General de Desarrollo Comunitario

Dirección de Comunicación

Jonathan Manuel Liriano Lizardo, Director
José Bautista, Periodista

Dirección de Planeamiento Urbano

Ángel Sosa Frías, Director
Alba Yessica Rodríguez, encargada de normativa
Eddy Acosta, encargado de inspección

Dirección de Ornato, Plazas y Parques

José Obispo Benítez Rojas, director
Frank Miguel Merán, Encargado de Ornato y Embellecimiento
Ricardo Céspedes, Encargado de Plazas y Parques

Dirección de Gestión Ambiental y Riesgos

Demetrio Sánchez Sánchez, director
Felix Alburquerque, Técnico Gestión de Riesgo
Mauro Petetta, asesor
Nathanael Zabala, Encargado de Reciclaje
Rafael Encarnación Montero, Coordinador Gestión Ambiental y Riesgos
Víctor Peguero, Encargado Educación Ambiental

Dirección de Tecnología

Joel Rafael Del Orbe, Director
Erich Rodríguez, Representante Mesa de Ayuda
Hansel Díaz, Encargado de Implementación TIC
Leslie Díaz, Representante Mesa de Ayuda
Lisette Amarante, Representante Mesa de Ayuda
Micke Dávila, Representante Mesa de Ayuda

Contraloría Municipal

José Acosta, Encargado de Normas y Procedimientos

Coordinación y redacción técnica:

Bernardo Matías, consultor independiente

Apoyo técnico:

Santos González

PARTICIPANTES EN GRUPOS FOCALES CON LAS COMUNIDADES

Circunscripción No. 1

Wilson Fernández, Junta de Vecinos Fe y Acción
María Pérez, Junta de Vecinos Fe y Acción
Daniel Peguero, Munícipe
José Lucía Carmona, Munícipe
Martha Silva de Orozco, Junta de Vecinos San Francisco de Asís
Maribel Chimeli, Junta de Vecinos Jardines de Mendoza
José Luis Johnson, Munícipe
Luis A Molina, Munícipe
Juliana De la Vega, Junta de Vecinos San Francisco de Asís
José Mojica, Munícipe

Circunscripción No. 2

Juan Antonio Rosario, Junta de Vecinos Francisco Alberto Caamaño
Fernando Javier de la Cruz, Junta de Vecinos Sector Cristo Rey
Nairobi Curiel Reyes, Munícipe
Héctor Vásquez, Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Jesús Salvador Vessup, Escuela Deportiva y Cultura EVA

Circunscripción No.3

Alcides Linares, Junta de Vecinos Gran Poder de Dios
Rosa Arias Adames, Junta de Vecinos María Estela García
José Darío Peña, Junta de Vecinos Unidad y Progreso
Luz Tejeda, Junta de Vecinos Unidos
Delmirio Sánchez, Junta de Vecinos La Caña
Osvaldo Bautista, Junta de Vecinos
Miladis Rojas, Junta de Vecinos
Ana Rodríguez, Junta de Vecinos El Almirante
Héctor Abreu, Junta de Vecinos John F. Kennedy
Marino Rivas, Junta de Vecino Los Mágicos
Álvaro Duran, Munícipe
Lourdes Vasques, Junta de Vecinos Buenaventura
Valeria Yasmin Peña, Junta de Vecinos la Corporanea
Yahaira Alcántara, Junta de Vecinos María Estela García

Sandra Álvarez, Junta de Vecinos Unión y Progreso
Juan Francisco De Jesús, Junta de Vecinos
Any Montero, Junta de Vecinos La Caña
Manuel Gómez Mateo, Junta de Vecinos Enfermeras El Almirante
Ignacio Tejeda, Junta de Vecinos Jehová es mi Pastor

SIGLAS

ASDE	Ayuntamiento Santo Domingo Este
ASOMUREO	Asociación de Municipios Región Ozama
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
FEDOMU	Federación Dominicana de Municipios
MAP	Ministerio de Administración Pública.

GLOSARIO¹

- **Basura.** Refiere todo material utilizado que pasa a ser inservible, deseado o desechable y pierde su valor de uso primario.
- **Buzo.** Persona que se dedica de manera informal a la segregación de la basura y que tiene diferentes denominaciones en los países de la región. Normalmente esta actividad se realiza con mayor frecuencia en los lugares de disposición final de los residuos.
- **Contenedor.** Recipiente de capacidad variable empleado para el almacenamiento de residuos sólidos.
- **Gestión o Manejo.** Conjunto de operaciones dirigidas a dar a los residuos el destino más adecuado de acuerdo con sus características, con la finalidad de prevenir daños o riesgos para la salud humana o el ambiente. Incluye el almacenamiento, el barrido de calles y áreas públicas, la recolección, la transferencia, el transporte, el tratamiento, la disposición final y cualquier otra operación necesaria.
- **Queja.** Inconformidad que tiene el ciudadano con el servicio recibido².
- **Reciclaje.** Proceso mediante el cual los materiales segregados de los residuos son reincorporados como materia prima al ciclo productivo.
- **Reclamo.** Inconformidad del usuario con la prestación del servicio mediante la cual reclama una actuación de garantía de derechos por parte del gobierno municipal.
- **Relleno sanitario.** Técnica de ingeniería para el adecuado confinamiento de los residuos sólidos municipales. Comprende el esparcimiento, acomodo y compactación de los residuos, su cobertura con tierra u otro material inerte, por lo menos diariamente, y el control de los gases y lixiviados y la proliferación de vectores, a fin de evitar la contaminación del ambiente y proteger la salud de la población.
- **Requerimientos.** Actuación del usuario de los servicios municipales mediante la cual se solicita información, plantea quejas, reclamos o sugerencias con la relación a los servicios recibidos.
- **Residuo sólido municipal.** Residuo sólido o semisólido proveniente de las actividades urbanas en general. Puede tener origen residencial o doméstico, comercial, institucional, de la pequeña industria o del barrido y limpieza de calles, mercados, áreas públicas y otros.

1 Fuentes de referencia: Salinas Jiménez, J. C. (2019). La Fiscalización de Residuos Sólidos Domésticos y su Impacto en el Distrito de Santiago de Surco. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

2 <https://www.isotools.org/2017/09/26/importancia-sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/>

- **Residuos sólidos.** cualquier objeto generado por las actividades humanas y animales que ya cumplieron el valor primario deseado o utilizado, cuyo propietario o generador primario ya no necesita, pero que puede tener otro tipo de utilidad, valor o recuperación.
- **Sugerencia.** Recomendaciones que hace el usuario para contribuir a la mejora de la calidad del servicio.
- **Vertedero.** Lugar donde se arrojan los residuos a cielo abierto en forma indiscriminada sin recibir ningún tratamiento sanitario.

PRESENTACIÓN

Para los gobiernos locales dominicanos es imprescindible contar con herramientas que les orienten en la aplicación de políticas públicas municipales que redunden en una mejor y mayor calidad de vida para la gente en el lugar donde vive, sus territorios.

Fedomu, en su misión de contribuir al fortalecimiento de la gestión municipal pone a disposición la presente serie de publicaciones. Estas herramientas complementan la asistencia técnica que Fedomu ofrece a los ayuntamientos dominicanos. Es gracias al apoyo de la Unión Europea, a través del proyecto “Fortaleciendo capacidades para la gobernanza local y servicios de calidad, inclusivos y sostenibles” que se han hecho posible los siguientes documentos:

1. Guía de Gestión Ambiental, del Riesgo de Desastres, y Adaptación al Cambio Climático a Escala Municipal.
2. Guía Estándares de Calidad en Obras de Presupuesto Participativo Municipal y Componente del Sistema de Control y Transparencia.
3. Guía para el despliegue del Sistema de Calidad en la Gestión de los Servicios de Residuos Sólidos - Municipio Santo Domingo Este.
4. Guía para la Conformación y/o Fortalecimiento del Consejo de Desarrollo Municipal (CDM) y Modelo de Reglamento de Funcionamiento Interno.
5. Guía para la Verificación del Presupuesto Participativo Municipal en el SISMAP – Municipal.
6. Plan Municipal de Desarrollo (PMD) - Guía Metodológica para su Formulación.
7. Protocolo de Actualización del Plan Municipal de Desarrollo (PMD).
8. Sistematización de la experiencia de FEDOMU en planificación municipal.
9. Sistematización de la función de rectoría de Fedomu en el Presupuesto Participativo Municipal.

Estas publicaciones resultantes de la recopilación de la experiencia de más de 10 años de acompañamiento a los ayuntamientos se han producido teniendo en cuenta los ejes estratégicos delineados por Fedomu para el período 2022-2026, los cuales priorizan mejorar la calidad de los servicios públicos municipales, con el propósito de alcanzar una alta satisfacción ciudadana y fortalecer los procesos de gestión administrativa y rendición de cuenta de los ayuntamientos, con el propósito de lograr mayor confianza ciudadana y un desarrollo local sostenible.

Desde Fedomu nos reafirmamos en el compromiso de acompañar a los alcaldes y alcaldesas de todo el país en realizar una gestión municipal sostenible.

Kelvin Cruz
Presidente
Federación Dominicana de Municipios

I. INTRODUCCIÓN

La Federación Dominicana de Municipios (Fedomu) es una organización nacional de articulación y coordinación asociativa de los diferentes Municipios y Distritos Municipales de República Dominicana con el propósito fundamental de promover e impulsar el “desarrollo y la democracia municipal”. En términos misionales, Fedomu se define en su naturaleza como una entidad que nace para “defender la autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos locales, contribuyendo a que los mismos gestionen sus territorios procurando alcanzar el desarrollo municipal, humano y sostenible”.

Uno de los objetivos que fundamentan el accionar de Fedomu, como entidad aglutinadora de los municipios del país es el de **“promover el fortalecimiento técnico y administrativo de la gestión municipal”**. Esto implica apoyar en el diseño e instalación de sistemas de gestión que contribuyan a ofertar servicios de calidad a los munícipes, procurando dar respuestas efectivas a las demandas, necesidades y expectativas ciudadanas y generar cada vez mayor satisfacción con los servicios recibidos por los munícipes.

“La Unión Europea, a través del Programa Temático Organizaciones de la Sociedad Civil y Autoridades Locales en la República Dominicana, mediante las líneas presupuestarias: 21.02.08.01 (OSC) y 21.02.08.02 (AL), con la referencia EuropeAid/154824/DD/ACT/DO, decidió apoyar financieramente a Fedomu con el Proyecto “Fortaleciendo capacidades para la gobernanza local y servicios de calidad, inclusivos y sostenibles” (Proyecto Gobernanza y Servicios).

Este proyecto da continuidad y profundiza los resultados y el trabajo realizado por Fedomu, como entidad que representa y brinda acompañamiento técnico a los ayuntamientos, en el marco del proceso de Reforma Municipal iniciado en el país a partir de la aprobación del Decreto 85-15 que crea la Comisión de Reforma Municipal para dar cumplimiento a lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo en cuanto al fortalecimiento institucional municipal para la promoción del desarrollo local sustentable (objetivo 1.1.2). Asimismo, la acción sirve a la ejecución de las apuestas estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 de la Federación, destinadas a procurar servicios y una administración municipal de calidad.

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública a escala Municipal (SISMAP Municipal) ha demostrado que los ayuntamientos cuentan con capacidades para responder a requerimientos de cumplimiento regulatorio y de gestión administrativa, no así en la calidad de provisión de los servicios municipales a sus ciudadanos/as. Uno de estos servicios considerados más críticos en términos históricos ha sido el de separación, barrido, recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos urbanos.

Esta realidad plantea el desafío de fortalecer la gestión municipal promoviendo mejoras sustanciales de los servicios públicos municipales mediante el diseño e implantación de sistemas de gestión que

orienten su prestación hacia una mayor calidad y sostenibilidad medioambiental, mediante un sistema de atención al usuario y de monitoreo de la calidad.

El manejo inadecuado de los residuos sólidos municipales, no sólo tienen un impacto negativo en la estética del entorno urbano, sino que es un factor determinante en el deterioro de las condiciones ambientales de las ciudades, la salud pública, la imagen, posicionamiento y la finanza del gobierno municipal. Algunos de los daños, ambientales y de salud, ocasionados en la población por una mala gestión de los residuos sólidos pueden ser irreversibles.

Sin embargo, la gestión de los residuos sólidos, más que un problema, puede concebirse como una oportunidad para mejorar los espacios de participación ciudadana e instaurar una nueva cultura de gestión municipal y evidenciar de que es posible gestionar los servicios municipales con altos estándares de calidad.

Por eso, un elemento fundamental en la gestión municipal es garantizar el buen funcionamiento del sistema de gestión de los residuos sólidos. Poner en funcionamiento un sistema de gestión integral de los residuos sólidos, haciendo de la calidad un sello distintivo, es la principal garantía para revertir positivamente el impacto de la producción y generación de los residuos en las ciudades.

No se trata de una tarea fácil. El desarrollo urbano arrastra consigo mismo un conjunto de complejidades que demanda de una responsabilidad compartida en la que participan los actores vinculados a la producción, importación, distribución, consumo y gestión, tanto en el ámbito público como privado. En este escenario, el rol de la participación ciudadana es altamente relevante. Por eso, el gobierno municipal debe gestionar creativamente diferentes mecanismos y desplegar estrategias encaminadas a garantizar la participación comunitaria y de los entes privados del municipio. Esto implica el desarrollo de estrategias de comunicación, información, educación, coordinación y compromiso ciudadano.

Este enfoque de ciudadanía, demanda de una nueva cultura de gestión institucional en los ayuntamientos, la cual se expresa en un liderazgo, personal técnico y de soporte altamente comprometidos, enfocados y coordinados para el éxito de cualquier estrategia o modelo de gestión de los residuos sólidos. Por tanto, esta nueva cultura deberá traducirse en una coordinación interinstitucional dinámica y efectiva, disponer de la infraestructura, herramientas y recursos necesarios para la gestión del sistema, un personal técnico competente y capacitado, condiciones de trabajo dignas y de higiene laboral del personal vinculado directamente con la recolección, transportación y disposición. Sin una buena gestión, cualquier modelo de manejo de los residuos sólidos resultaría en letra muerta. Una gestión donde se combinen los elementos técnicos y políticos. Una gestión enfocada en la transparencia, la equidad, eficiencia y eficacia, con un personal comprometido y motivado.

En términos regulatorios, los ayuntamientos dominicanos tienen el compromiso de garantizar la entrega de servicios con altos estándares de calidad. En ese contexto, Fedomu prevé apoyar a los ayuntamientos y sus autoridades dotándolos de herramientas para la incorporación de mejoras en los servicios ofrecidos.

En tal virtud, Fedomu ha asistido técnicamente al Ayuntamiento de Santo Domingo Este para contribuir al fortalecimiento de sus capacidades en la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos con el propósito de que el mismo disponga de estándares de calidad que respondan a las necesidades y expectativas ciudadanas.

Al hablar de gestión de los residuos sólidos es necesario diferenciar lo que es el modelo de gestión y manejo del sistema con el modelo de gestión de la calidad del servicio. El primero trasciende al segundo. El modelo de gestión y manejo de residuos sólidos articula de manera coherente y coordinada

los diferentes sistemas, subsistemas y procesos, siendo la calidad un componente de este modelo. Por tanto, la gestión y el manejo trasciende la calidad. En ese sentido, la presente ***GUÍA PASO A PASO, está enfocada en la instauración del sistema de gestión de calidad del servicio municipal de gestión de residuos sólidos en el MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE.***

II. LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE

La instauración de sistemas para la gestión de la calidad de los servicios es esencial para el posicionamiento de los gobiernos locales o municipales. La percepción y satisfacción ciudadana es el principal referente para medir la calidad real de los servicios. En el contexto actual, se constata que un servicio que demanda atención especial en el ASDE, en términos de la calidad percibida, es el de la recolección de los residuos sólidos comunitarios y domiciliarios.

En un sistema de calidad hay un conjunto de procesos y estándares integrales que determinan en qué medida el servicio se está prestando al ciudadano conforme a sus necesidades, expectativas y demandas. Como resultado final, en un sistema de calidad, se espera una alta satisfacción ciudadana con el servicio recibido.

Conforme a las discusiones de los grupos de enfoque con líderes comunitarios, para el diseño de la presente Guía, se verifica que los principales estándares esperados por los ciudadanos son la puntualidad y compromiso en tiempo de las rutas y frecuencias, el trato equitativo con las comunidades, empatía, trato y atención ciudadana, la transparencia de la gestión, limpieza e higiene.

A estos criterios se agregan las condiciones ambientales y de trabajo del personal directamente vinculado con la recolección. Sin embargo, el proceso más decisivo de la calidad será el monitoreo y medición de cada uno de los estándares y procesos asociados al servicio y como consecuencia la capacidad de la gestión para emprender acciones de mejora cuando el servicio no está respondiendo a los estándares esperados y comprometidos con el ciudadano.

III. OBJETIVOS DE LA GUÍA

a. **Objetivo general**

Diseñar y desplegar un modelo de mejora continua para la gestión de la calidad del servicio de recolección de los residuos sólidos en el Ayuntamiento Santo Domingo Este, con el propósito de garantizar una alta satisfacción ciudadana con el servicio.

b. **Objetivos específicos**

1. Establecer los procesos, políticas y estándares de calidad que guíen la gestión del servicio de recolección de los residuos sólidos en el Ayuntamiento Santo Domingo Este.
2. Diseñar propuestas de mecanismos que contribuyan al mejoramiento de la coordinación e integración de los diferentes actores y procesos que componen el sistema de gestión para el servicio de recolección de los residuos en el ASDE.
3. Contribuir a un mayor alineamiento estratégico y operativo de las diferentes direcciones que intervienen en los procesos de gestión de los residuos sólidos.
4. Diseñar mecanismos y estrategias que fomenten la participación y corresponsabilidad ciudadana con las acciones encaminadas a mejorar la gestión de los residuos sólidos en el Municipio.
5. Delinear un sistema de medición y monitoreo de la calidad del servicio para la mejora continua de los procesos.

IV. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DEL ASDE

Durante el proceso de diseño de la presente Guía, como parte de la metodología, se realizó un conjunto de acciones participativas con representantes comunitarios de las tres circunscripciones del Municipio Santo Domingo Este, así como actores claves de los niveles técnicos y gerenciales del ASDE. Con los grupos comunitarios se emprendieron grupos de enfoques para conocer la perspectiva, necesidades y demandas ciudadanas frente al servicio de recolección de residuos sólidos del ASDE. Con el personal técnico y gerencial se realizaron encuentros y talleres para recoger sus aportes y propuestas que sirvieron de insumos base para el diseño de esta Guía. Estas iniciativas participativas también fueron complementadas con visitas exploratorias in situ por parte del consultor y un equipo del ayuntamiento.

Con la mirada ciudadana, técnica, gerencial y de la consultoría se identificaron hallazgos que definen el estatus actual del sistema de recolección de los residuos sólidos en este municipio. Los hallazgos más relevantes que diagnostican la situación del servicio en este momento fueron los siguientes:

FORTALEZAS ENCONTRADAS:

- En algunas comunidades barriales, como la circunscripción 2, el servicio es estable y funcional, mostrando un entorno ambiental limpio.
- Los barrios que reflejan mejor funcionamiento del servicio son aquellos donde hay mayor participación de la comunidad.
- Disponer de flotillas de camiones gestionados directamente por la propia municipalidad.
- Lograr independizar gradualmente el servicio de las compañías privadas.

ÁREAS DE MEJORA:

- Se constata una alta insatisfacción en los comunitarios con el servicio de recolección de los residuos sólidos.
- La ausencia de contenedores y zafacones, combinado con la inconsistencia en las rutas y frecuencias, son fuentes generadoras de la acumulación de residuos en las comunidades, convirtiéndose en puntos críticos de riesgos ambientales y salubridad.
- Las unidades de camiones en algunos barrios pasan diariamente (Los Tres Brazos), en otros son

inestables. Esto refleja la necesidad de mejora en las rutas y frecuencias, procurando que las mismas sean más equitativas.

- Ausencia de un plan de comunicación y educación ciudadana que contribuya a disminuir la falta de información y las conductas poco cívicas de algunos comunitarios.
- Existencia de puntos improvisados en los diferentes barrios, los cuales son generados por recolectores informales de la propia comunidad.
- Las comunidades carecen de información sobre las rutas y frecuencias de los camiones recolectores.
- Se requiere de mayor estabilidad y equidad en las rutas y frecuencias de la recolección.
- Es necesario establecer un sistema de sanciones combinado con la educación ciudadana.
- Establecer puntos intermedios de recolección para facilitar el desplazamiento y agilidad de los camiones.
- Disponer de camiones y equipamientos adecuados para llegar a sectores con dificultades de acceso.
- Promover con el estudiantado jornadas de sensibilización e involucramiento para que los estudiantes vayan identificándose, orientándose sobre la limpieza.
- Implementar mecanismos de vigilancia comunitaria para evitar vertederos en puntos como escuelas o recintos educativos. Se cita el ejemplo del vertedero improvisado Frente al liceo Fabio Amble Mota, que es fundamentalmente lanzada desde vehículos o llevadas desde otros lugares que no son los sectores del entorno.
- Desarrollar un modelo asociativo con las personas que recogen basura en carretas y triciclos. Esto puede incluir la creación de un incentivo para el control y manejo de los residuos de lugares de difícil acceso.
- Algunos comunitarios sugieren la creación de minicabildos descentralizados del ayuntamiento, los cuales tendrían equipos y personal para mejorar la vigilancia, el control y seguimiento al problema de la basura, así como la cobranza.
- El ayuntamiento carece de una estrategia de alianzas y mecanismos de participación de las comunidades para la mejora del servicio.
- Se constata la ausencia de estrategias innovadoras y culturales (premiaciones, motivaciones a las organizaciones) para lograr un mejor servicio, comunicación, control y vigilancia.
- Se carece de un programa de clasificación y reciclaje de los residuos municipales y domiciliarios.
- Desde las comunidades se refleja una insatisfacción con el personal de recolección porque demandan el pago en dinero para dar el servicio. Esta práctica conduce en ocasiones al trato discriminatorio entre quienes pagan y los que no.
- Falta de unidades de camiones pequeños que puedan entrar a los lugares de difícil acceso.
- El ayuntamiento no dispone de un sistema de cobranza efectivo, esto combinado con la poca cultura de pago de los servicios en los ciudadanos y la insatisfacción con la calidad de la recolección.
- El personal recolector no cuenta con las condiciones de trabajo que protejan su salubridad y los riesgos laborales (salarios, guantes, vestimentas o uniformes, equipos de recolección, mascarillas, entre otros).
- En los grupos de enfoque de los comunitarios se enfatizó la debilidad en el proceso de supervisión, quienes señalan la baja presencia de los supervisores en las zonas y el poco seguimiento directo.
- Ausencia de un plan de mantenimiento preventivo de las unidades de camiones.
- Bajo nivel de documentación de los procesos.
- Los procesos operan de manera segmentada y poca articulación.
- Frágil coordinación en la gestión interna. Se observa dispersión entre las diferentes direcciones.



Fotos de representantes de las comunidades barriales de las circunscripciones 1, 2 y 3 del Municipio Santo Domingo Este.
Grupos Focales de consultas, abril 2022, Santo Domingo.
Facilitador: Santos Aquino, asistente consultoría.



Participantes en taller Diseño de Propuestas para la Mejora de la Calidad del Sistema de Gestión de los residuos sólidos en el Municipio Santo Domingo Este.
8 de abril, 2022.
Facilitador: Bernardo Matías.

EN SÍNTESIS:

- a) Los tres elementos que más sobresalen como mejora del servicio por parte de los comunitarios son: deficiencias, inestabilidad e inequidad de las rutas y frecuencias; la ausencia de un plan de educación y comunicación con los ciudadanos y aspectos relacionados con infraestructuras-equipamientos, de manera específica la falta de contenedores y zafacones.
- b) El ASDE tiene un sistema de gestión de los residuos sólidos en el cual se combinan dos modelos: el autogestionado por el propio ayuntamiento y el que opera por contratación de empresas privadas. Sin embargo, conforme a todas las informaciones encontradas, la crisis del servicio de recogida de residuos sólidos del ASDE es real y se observa en los dos modelos de gestión, pero en términos mediático esta crisis parece ser magnificada y sobredimensionada. En la mayoría de los barrios el servicio es funcional, pero con elementos críticos que demandan de soluciones (infraestructura, coordinación y gestión, equipamiento, personal, participación y educación ciudadana). Este sobredimensionamiento podría estar relacionado con la falta de una estrategia de imagen y posicionamiento del ASDE, la importancia política que tiene este municipio y los intereses que actúan en este territorio de alta importancia electoral y por la real presencia de factores críticos en la recolección, pero carentes de planes y estrategias que ataquen la causa raíz. A estos se adiciona, que el equipo de gestión vinculado directamente con estos servicios opera de manera fragmentada y dispersa, sin planes y estrategias comunes, reflejando un pragmatismo en la cotidianidad, donde el día a día absorbe todo el potencial técnico y organizativo de la gestión.

V. CARACTERÍSTICAS, NATURALEZA Y ALCANCE DEL SISTEMA

El sistema que contiene la presente Guía toma como base el nivel de desarrollo organizacional del Ayuntamiento Santo Domingo Este. Por eso, esta Guía propone un sistema básico de gestión de la calidad, de fácil manejo y aplicación. El enfoque de esta Guía es el de la mejora continua del servicio y los procesos.

Esta Guía busca ser una ruta de navegación que facilite una mejora sustantiva en la calidad de la prestación de los servicios de recolección de los residuos sólidos a nivel comunitario y domiciliario en el ASDE. Está concebida como un instrumento para el cambio en las prácticas de gestión y demostrar que es posible gestionar con calidad los servicios municipales.

En términos del alcance, la presente Guía está enfocada esencialmente en los procesos de planificación, fiscalización y control, recolección y monitoreo de la calidad del servicio.

¿Por qué en esta Guía hablamos de residuos sólidos y no de desechos? Cuando se usa la palabra “desechos”, estamos refiriendo a todo tipo de objeto que ya no tiene ningún valor de uso ni económico. Es algo no deseado que se prefiere eliminar o deshacerse de él. En cambio, el residuo sólido supone cualquier objeto generado por las actividades humanas y animales que ya cumplieron el valor primario deseado o utilizado, cuyo propietario o generador primario ya no necesita, pero que puede tener otro tipo de utilidad, valor o recuperación.

VI. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPALES

Política: El Ayuntamiento Santo Domingo Este se compromete a garantizar la calidad de los servicios del sistema de gestión de los residuos sólidos y la limpieza del municipio, mediante la mejora continua de los procesos con el propósito de garantizar una alta satisfacción en sus munícipes.		
Objetivos de calidad	Indicadores que miden este objetivo	Estrategias para alcanzar el objetivo
Lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de gestión de los residuos sólidos del municipio, mediante el establecimiento y cumplimiento de estándares de calidad	• % de satisfacción de los usuarios con los servicios de recolección de desechos sólidos del ASDE. • % de denuncias, quejas y reclamos respondidas en los tiempos establecidos. • % de satisfacción ciudadana con las respuestas a sus denuncias, quejas y reclamos.	• Diseño e implementación de un sistema integrado de recolección, transportación, disposición final y tratamiento de los residuos sólidos del municipio de SDE. • Establecer un sistema de medición de la calidad de los servicios. • Definir y evaluar los estándares de calidad de los servicios • Mejorar el sistema de atención al usuario, integrando nuevos estándares de calidad y mecanismos efectivos de respuestas a las denuncias, quejas y reclamos de los ciudadanos.
Garantizar una gestión efectiva en el control de los servicios de recolección de los residuos sólidos, a través de una mejora en la coordinación intrainstitucional y la participación comunitaria.	• % de cumplimiento de rutas y frecuencias programadas. • % de comunidades que cuenta con mecanismos de comunicación de las rutas y frecuencias.	• Instalación de GPS en los camiones recolectores • Establecimiento de un Sistema Integral de Rutas y Frecuencias. • Redefinir el sistema de planificación y programación de las rutas y frecuencias. • Establecer mecanismos de coordinación intrainstitucional para la gestión del sistema de recogida de residuos sólidos. • Crear mecanismos de consultas comunitarias en el proceso de diseño de las rutas y frecuencias.

Política: El Ayuntamiento Santo Domingo Este se compromete a garantizar la calidad de los servicios del sistema de gestión de los residuos sólidos y la limpieza del municipio, mediante la mejora continua de los procesos con el propósito de garantizar una alta satisfacción en sus munícipes.

Objetivos de calidad	Indicadores que miden este objetivo	Estrategias para alcanzar el objetivo
Contribuir a un mejoramiento del medioambiente, mediante el establecimiento de un sistema de clasificación de los residuos.	- Cantidad de contenedores utilizados conforme a los estándares establecidos. - Cantidad de sectores urbanos y semiurbanos, comercios y colegios que cuentan con centros de acopio.	- Instalación de contenedores identificados y rotulados para los diferentes tipos de residuos. - Sistema de comunicación, capacitación, campañas educativas sobre el proceso de clasificación de Desechos sólidos. - Desarrollar alianzas con las organizaciones comunitarias, los comercios y colegios para la instalación de centros de acopio para la clasificación de los residuos
Crear una cultura de corresponsabilidad ciudadana en la gestión de los residuos sólidos, mediante la conformación de espacios comunitarios de participación, el despliegue de estrategias planificadas de comunicación y educación.	- Porcentaje de centros urbanos y semiurbanos que cuentan con mecanismos de participación en la gestión de la calidad del sistema de residuos sólidos. % de ejecución del Plan de Capacitación y Comunicación.	- Diseño e implementación de un plan de capacitación y comunicación ciudadana. - Creación de los Comités de Vigilancia y Control Comunitario. - Realizar espacios de consultas abiertas con las comunidades. - Implementar el concurso de BARRIO LIMPIO O BARRIO VERDE.
Desarrollar una cultura de gestión coordinada al interior del Ayuntamiento, con el propósito de garantizar el funcionamiento efectivo del sistema de gestión de los residuos sólidos.	% del personal vinculado directamente al servicio de recolección de los residuos capacitado. - Cantidad de reuniones de seguimiento y coordinación interna realizados en el año entre direcciones y alcaldía.	- Diseñar e implementar un Plan de Capacitación para los colaboradores de las direcciones de Aseo Urbano, Ornatos y Parques. - Establecer mesas de coordinación interna que apoyen la eficacia y eficiencia en la gestión. - Disponer de un sistema funcional de monitoreo y seguimiento del sistema de gestión y de la calidad del servicio.

VII. PRINCIPIOS RECTORES DEL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPALES³

El sistema para la gestión de la calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos en el ASDE se rige por una serie de principios rectores, los cuales traducen la cultura en la que se sustenta el modelo y de manera explícita dejan una clara intencionalidad de actuar en coherencia con estos principios. En efecto, los principios que rigen el SISTEMA son los siguientes:

Gráfico 1. Principios que definen el sistema para la gestión de la calidad en la prestación de los servicios de residuos sólidos Ayuntamiento Santo Domingo Este



³ Algunos de estos principios están inspirados en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008. Evento auspiciado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

1. **Gestión centrada en el ciudadano y ciudadana:** El sistema para la calidad en la prestación de los servicios de recolección de los residuos sólidos en el ASDE tiene al ciudadano, sus necesidades y expectativas como el centro de la gestión, con el propósito de alcanzar altos niveles de satisfacción ciudadana, credibilidad y confianza con los servicios prestados por el gobierno local. Esto demanda la capacidad de innovación y adaptación a los requerimientos del ciudadano.
2. **Liderazgo comprometido, enfocado y motivado:** El ASDE promueve un modelo de gestión municipal en el cual se enfatiza con especial atención el compromiso de sus directivos con el servicio público, una concepción ética en el ejercicio de sus funciones, capacidad para someterse al escrutinio público, comprometido con la misión y visión, impulsores de la calidad en la prestación de los servicios, actitud para el trabajo en equipo, motivadores de su personal y actitud proactiva para la coordinación interinstitucional, todo ello con el propósito de garantizar los derechos del ciudadano y ciudadana.
3. **Participación ciudadana:** La gestión de los residuos sólidos en el ASDE promueve mecanismos de participación ciudadana, durante las diferentes fases de manejo de estos. En ese sentido, se da prioridad a la conformación de comités de control y vigilancia, comités consultivos para la planificación y programación del servicio, grupos de enfoques con ciudadanos y representantes de la sociedad, foros, encuentros, jornadas de intercambios gobierno local-comunidad, encuestas de satisfacción, sistemas de gestión de denuncias, quejas, reclamos y sugerencias.
4. **Gestión orientada a resultados:** Los procesos que componen el sistema de gestión para la calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos del ASDE están orientados a generar resultados y a crear valor público. Esto deberá reflejarse en el impacto generado en las condiciones de cada comunidad del gobierno local. Para los fines de desarrollar una gestión orientada a los resultados el ASDE establece un modelo de planificación y programación del servicio de gestión de los residuos sólidos. Al mismo tiempo, analiza y evalúa el alcance de las metas propuestas, mediante un sistema de seguimiento, evaluación y monitoreo de sus indicadores claves para la toma de decisiones y las medidas correctivas.
5. **La mejora continua:** El ASDE entiende que la calidad implica el control de los procesos, mediante el monitoreo, seguimiento y evaluación de los indicadores que definen el sistema de gestión de los residuos sólidos, con el propósito de considerar si se están alcanzando los objetivos y resultados propuestos, establecer las acciones de mejora que permitan garantizar la idoneidad del sistema. Por tanto, para el ASDE, la mejora continua conlleva el compromiso de la dirección (alcaldía y direcciones) de revisar periódicamente los resultados esperados en el sistema para tomar las decisiones que garanticen su alineamiento.
6. **Gobernanza:** El gobierno local de Santo Domingo Este, basa su gestión en la interrelación de los diferentes actores públicos y de la sociedad civil vinculados desde diferentes tipos de actividades y territorios al manejo sostenible de los residuos sólidos generados en el municipio, actuando en coherencia con los fundamentos normativos y regulatorios del Estado dominicano establecidos para la gestión municipal.
7. **Integralidad:** El ASDE asume que los residuos sólidos deben gestionarse articulando un conjunto de procesos, estándares, acciones e infraestructuras de manera articulada. Esto conlleva una gestión coordinada de todos los procesos, recursos, acciones y actores que forman parte del manejo de los residuos sólidos en el municipio.
8. **Responsabilidad compartida:** La garantía de la calidad de la prestación de los servicios de los residuos sólidos en el ASDE es una responsabilidad de todos y todas, no sólo del gobierno local. Por

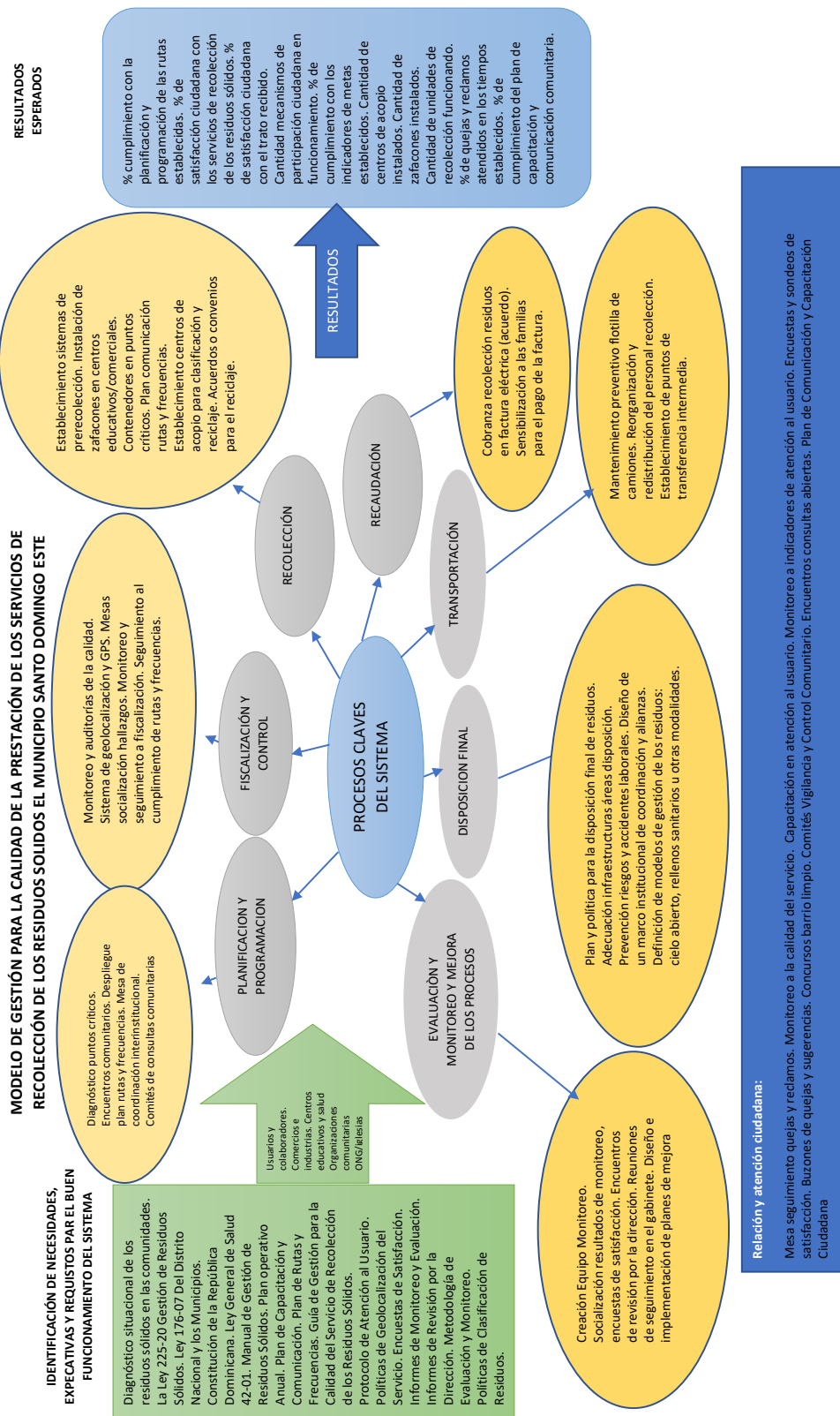
tanto, se asume como norte de la gestión la integración de todos los actores que intervienen en los procesos del manejo de los residuos sólidos, desde el proceso de planificación hasta el destino final de dichos residuos. Para gestionar con calidad la prestación de los servicios de residuos sólidos se requiere que todos los órganos y entidades de la administración pública, de manera conjunta con los entes privados y los ciudadanos, contribuyan de manera coordinada a la calidad del servicio.

9. **Puntualidad y compromiso en tiempo:** Los servicios de gestión de los residuos en el ASDE se prestan de manera regular e ininterrumpida, evidenciado principalmente en el cumplimiento de la ruta y frecuencias establecidas, así como las respuestas en los tiempos definidos para la atención a las denuncias, quejas y reclamos ciudadanos. Con este estilo de gestión en el ASDE se busca evitar y minimizar los daños que puedan ocasionarle al ciudadano las intermitencias e interrupciones de los servicios.
10. **Personal suficiente, competente y motivado:** Para el logro de los objetivos del sistema es determinante disponer de personal técnico y atención al usuario, con los niveles de competencias y conocimientos requeridos para el servicio y suficientemente motivado con el trabajo que realiza. El éxito de la gestión depende de disponer de servidores públicos satisfechos, motivados y comprometidos con el bienestar ciudadano. Un personal movido por una ética y vocación de servicio.
11. **Acceso universal y equitativo:** El ASDE orienta todos sus esfuerzos para lograr que los servicios de gestión de los residuos sólidos alcancen, con la calidad esperada, a todas las familias y comunidades del municipio, sin discriminación, garantizando el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a los servicios ofrecidos, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos. Se promueve la atención a todos los ciudadanos con imparcialidad, tratando a cada persona con criterio de igualdad, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, culturales, localización geográfica, religión, preferencias políticas, edad, raza, sexo, entre otros.
12. **Eficiencia y eficacia en la gestión:** El ASDE gestiona los servicios de residuos sólidos orientado a cumplir con los objetivos, metas y estándares propuestos para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas ciudadanas (eficacia). Pero al mismo tiempo, asume alcanzar sus objetivos optimizando el uso de los recursos disponibles e invertidos (eficiencia).

VIII. MODELO PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL AYUNTAMIENTO DE SANTO DOMINGO ESTE

El modelo para la calidad en la gestión de los servicios de recolección de los residuos sólidos en el ASDE abarca los siguientes procesos: Planificación y Programación, Fiscalización y Control, Recolección, Transportación, Disposición Final, Recaudación y Evaluación y Monitoreo. La atención ciudadana se concibe en el modelo como un proceso transversal porque abarca los diferentes procesos del sistema (ver gráfico 2).

Gráfico 2. Modelo de gestión para la calidad de la prestación de los servicios de recolección de los residuos sólidos el municipio Santo Domingo Este



1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

El proceso de planificación y programación requiere que el gobierno municipal de Santo Domingo Este conozca de manera objetiva la cantidad de residuos sólidos generados diariamente en el territorio; la característica y composición de sus residuos; datos sociodemográficos del municipio; registro y poder de incidencia de las diferentes organizaciones sociales y comunitarias; un mapa de actores que refleje los principales generadores de residuos y potenciales alianzas para el desarrollo de estrategias conjuntas

La planificación y programación del sistema de gestión de residuos sólidos contará con una Mesa de Coordinación Intrainstitucional, compuesta por las direcciones que inciden directamente en el sistema de gestión de los residuos, son éstas:

- Secretaría Técnica, quien la presidirá
- Dirección de Limpieza y Aseo Urbano,
- Dirección de Planeamiento Urbano
- Dirección de Gestión Ambiental y Riesgo
- Dirección de Ornato
- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Dirección Financiera
- Dirección de Comunicación
- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Esta Mesa Técnica se reunirá mensualmente y operará como un espacio de evaluación y rendición de cuenta. En la misma se coordinarán las frecuencias y rutas para la recolección de los residuos, análisis de demandas, identificación de necesidades de infraestructuras, equipos y tecnologías para hacer más efectivo el servicio de recolección.

La Mesa Técnica de Coordinación se alimentará de aquellos insumos que se generen desde las comunidades para la planificación y programación. En ese sentido, la Dirección de Desarrollo Comunitario, mediante encuentros comunitarios de consultas recogerá los aportes y recomendaciones al Ayuntamiento para el diseño de las rutas y frecuencias.

Cuanto mayor sea la participación y representatividad de las organizaciones y comunidades mejores serán las respuestas a sus necesidades y expectativas. Esto permite una alianza gobierno local-comunidad para la cogestión del sistema de residuos sólidos. Por tanto, las consultas comunitarias se realizarán a través de un Comité creado en cada circunscripción, los cuales estarán integrados por representantes de los principales actores sociales (iglesias, organizaciones comunitarias, escuelas y colegios, comercios e industrias, entre otros). Estos comités estarán compuestos por una cantidad de 10 a 12 personas por cada circunscripción y suficientemente representativos de la diversidad de los sectores y comunidades.

Estos comités tendrán como funciones:

- Apoyar en el diseño del Plan de Rutas y Frecuencias.
- Servir como canal de comunicación entre ayuntamiento-comunidad.
- Contribuir en el despliegue de las estrategias de educación y comunicación ciudadanas.
- Velar por el buen funcionamiento de otros mecanismos de participación ciudadana que se conformen.
- Evaluar juntamente con el Ayuntamiento el funcionamiento del sistema de gestión de los residuos sólidos.
- Plantear planes y propuestas de mejoras en el sistema.

Otros criterios técnicos relevantes para tomar en cuenta para la planificación y programación del servicio son los siguientes:

- Disponer de planos o mapas georeferenciados actualizados del municipio.
- Datos sociodemográficos del municipio por circunscripciones (densidad poblacional).
- Estudio de caracterización de residuos sólidos generados en el municipio.
- Generación per cápita de residuos sólidos.
- Toneladas de residuos sólidos generadas por circunscripción y sectores.
- Levantamiento topográfico de las calles para determinar la capacidad de los camiones recolectores.
- Colocación de sistema GPS en cada unidad recolectora para tener mayor control del tiempo
- Diferenciación de las áreas de fácil acceso de aquellas de difícil acceso de los vehículos y que afectan las operaciones. Para estas últimas deben hacerse programaciones especiales y estrategias focalizadas y coordinadas con las organizaciones comunitarias del territorio.
- Tener un cálculo objetivo del número de viajes y el tiempo requerido para las unidades, tomando en cuenta: tiempo que demora el camión para llegar desde el punto de salida, hasta la ruta de recolección; la demora que se lleva la recolección en función de las condiciones en que los comunitarios depositan los residuos, volumen real, características de los residuos, condiciones de las calles de acceso, el tráfico vehicular, entre otros.
- La regularización de las horas y los días en cada barrio debe ser un principio de gestión que contribuya a generar hábitos en las familias y comercios. Esto hace más confiable el servicio y evita la acumulación de residuos que posteriormente generan un efecto en cascada en toda la programación.
- Lograr que los comunitarios coloquen los residuos el día y la hora indicada y que las unidades recolectoras sean fieles a esa programación evitará la acumulación de residuos en las calles y se generen puntos críticos.
- La planificación y recolección de los residuos sólidos deberá incluir la búsqueda de los recolectores ambulantes para que los mismos sean integrados como parte del sistema, en lugar de dar preferencia a los mecanismos sancionadores, los cuales son efectivos de manera efímera o temporal.

No obstante, estos requerimientos, el ASDE deberá realizar un reajuste preliminar o transitorio de su programación de las rutas y frecuencias con los recursos que dispone actualmente. Esto así porque el actualmente sistema de recolección no está respondiendo con coherencia a lo programado.

Por otro lado, el Ayuntamiento establecerá un sistema de recolección de animales muertos en las primeras horas de las mañanas, lo cual debe ser responsabilidad del área de gestión ambiental para así disminuir la presencia de dichos animales .

Finalmente, para garantizar la generación de datos estadísticos con calidad y oportunidad es recomendable disponer de una UNIDAD TÉCNICA que esté bajo la dependencia de la Dirección de Planeamiento Urbano. Esta Unidad tendrá la responsabilidad de ofrecer los insumos e informaciones requeridas técnicamente para el diseño de las rutas y frecuencias de la recolección de los residuos sólidos.

2. PROCESO DE SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

Para asegurar la calidad de la supervisión, fiscalización y control del sistema de calidad para la prestación de los servicios de recolección de los residuos sólidos se combinarán varios niveles:

1. **Primer nivel: Garantía de la limpieza y el aseo.** La supervisión deberá garantizar la limpieza de las calles y carreteras y el manejo adecuado de los residuos, desde la recolección hasta la disposición final. Esto implica vigilar para que los comunitarios hagan uso exclusivamente de las áreas destinadas para la prerecolección. En ese contexto, la supervisión deberá identificar los puntos críticos de acumulación de residuos y comunicar a las áreas responsables, las cuales deberán coordinar un plan de eliminación de los puntos críticos. Para esos planes las áreas utilizarán como herramienta el anexo 3 de la presente Guía.
2. **Segundo nivel: fiscalización del cumplimiento de las rutas y frecuencias.** De manera coordinada con las dependencias responsables los supervisores fiscalizarán el fiel cumplimiento de las rutas y frecuencias de la recolección. En caso de no cumplimiento, notificar a las áreas responsables y coordinar horarios especiales para ponerse al día. Deberá comunicarse a la comunidad en caso de que no se garantice el cumplimiento de las rutas y frecuencias y coordinar los horarios ajustados.
3. **Tercer nivel: Fiscalización Ambiental.** Este nivel está asociado a las acciones de control y fiscalización de cumplimiento normativo ambientales establecidos por el Estado y sus instituciones.
4. **Cuarto nivel: condiciones de infraestructuras y laborales.** La supervisión y fiscalización deberá verificar diariamente las condiciones de los camiones y en coordinación con la Dirección Administrativa velar por el cumplimiento de los mantenimientos según Plantilla establecida para estos fines en el anexo 4. Asimismo, deberá fiscalizar que el personal cumpla con los horarios, tenga buen trato con los ciudadanos y supervisar las condiciones e higiene laboral del personal.

3. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

El proceso de recolección de los residuos sólidos es el que más impacta la satisfacción y percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. Por tanto, este proceso debe estar orientado a lograr una cobertura mínima de recogida del 90% dos veces a la semana y al 100% de todos los sectores una vez a la semana.

La presente guía sólo está enfocada en el proceso de recolección de los sólidos no peligrosos y especialmente los generados a nivel familiar, en centros comerciales y educativos. Para la recolección de los residuos peligrosos y biomédicos, el gobierno local se coordina con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Salud Pública, quienes son las entidades responsables de establecer los protocolos, las medidas y controles para el manejo adecuado de estos residuos, según el marco normativo de la administración pública dominicana.

Para el proceso de recolección el Ayuntamiento implementará el subproceso o fase intermedia de la **PRERECOLECCIÓN**. En ese sentido, la población deberá almacenar previamente en fundas los residuos al interior de su casa. Posteriormente deberá colocarlos en los puestos destinados para la recolección final, respetando la hora y el día establecido en el programa de rutas y frecuencias. El Ayuntamiento de manera gradual irá utilizando contenedores rígidos y móviles ubicados en los lugares designados por el propio municipio en coordinación con los Comités Comunitarios. En este tenor, el Ayuntamiento también instalará, en coordinación con los profesores y estudiantes, zafacones en los centros educativos del Municipio para la disposición de los residuos.

Para la disposición en condominios y áreas residenciales se dará fielmente cumplimiento a lo establecido por el marco normativo del Estado dominicano. En el sentido, toda área residencial o condominio deberá disponer de zafacones por vivienda para la colocación de los residuos, los cuales deberán estar ubicados en las áreas diseñadas para tales fines.

La Dirección de Planeamiento Urbano, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Comunitario, identificará los condominios y áreas residenciales que aún no disponen de áreas de colocación de sus residuos con el propósito de coordinar con sus residentes la adecuación de zafacones.

De igual manera, la Dirección de Planeamiento Urbano establecerá como requisito para la aprobación de construcciones de condominios que el diseño contemple las áreas de disposición de los residuos sólidos.

Las alternativas durante la fase de pre-recolección o almacenamiento por parte de las familias, áreas residenciales, condominios, comercios y centros educativos para depositar los residuos sólidos urbanos, previo al paso de los camiones de recogida, son las siguientes:

- Colocación en bolsas o sacos desechables.
- Disponer de contenedores móviles con ruedas (ver imagen 1 como ejemplo).
- Zafacones de plásticos tapados para puntos críticos, centros comerciales y educativos.

Esta disposición de los residuos sólidos permite la reducción del tiempo, un incremento de la productividad en el personal de recolección, disminución de los accidentes laborales generados por objetos punzantes o cortantes durante la manipulación de los residuos, evitar que animales esparzan los residuos hurgando en los centros de recolección, facilidad para manipular los recipientes, evitar los almacenamientos prolongados y que se creen puntos críticos.

Imagen 1. Tipos de contenedores con ruedas



Fuente: Catálogo de productos Formato Verde (en línea: <http://formatoverde.es/es-ES/empresa.aspx>) [Fecha de consulta: 09-12-12]

La calidad y efectividad de la recolección estará determinada por una serie de factores que requieren de un manejo con criterio de ingeniería, Por eso, para la planificación y programación de los rutas y frecuencias los criterios que se tomarán en cuenta son los siguientes:

- El tamaño de los vehículos de recolección.
- El número de mano de obra asignados por vehículo.
- El tipo y volumen de residuos para la recolección. La programación de las rutas y frecuencias deberán tener esto como uno de los criterios fundamentales para la asignación de vehículos y personal.
- El número de viajes al día en función de la capacidad instalada y la generación diaria de residuos en cada comunidad, así como el flujo del tránsito urbano.
- Tamaño territorial y poblacional de cada uno de los sectores urbanos y semiurbanos
- La distribución del personal fiscalizador y supervisor.
- Las recomendaciones emanadas de las comunidades y de las direcciones del Ayuntamiento que tienen responsabilidades y funciones relacionadas con el sistema de gestión de residuos sólidos.

- El circuito de circulación de las unidades y personal de recolección deberá estar en permanente evaluación y actualización, tomando como base el volumen de los residuos, la distancia hasta el centro de disposición final, las unidades recolectoras disponibles en ese momento, los cambios sociodemográficos y climáticos. Esta revisión la realizará la Mesa de Coordinación Intrainstitucional.
- El Ayuntamiento establecerá un sistema de adopción de animales, especialmente perros callejeros, con las sociedades protectoras de animales para así disminuir la presencia de dichos animales en los puestos de recolección.

En la República Dominicana existen diferentes modalidades de recolección de los residuos sólidos de las cuales el ASDE implementa algunas como prioritarias, otras parciales y en otros casos aún no se implementan. Son éstas

MODALIDADES	VENTAJAS	DESVENTAJAS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN EN EL ASDE
Recolección domiciliaria casa por casa	• Las familias no tienen que desplazarse a los puntos de recolección si los mismos están lejanos • Permite peinar de manera más completa un territorio	• No se discriminan los tipos de residuos, con excepción de los industriales y hospitalarios considerados peligrosos y tóxicos. • No garantiza que se cubra todo el recorrido de la recolección, dado que las unidades pueden ver sobrepasadas sus capacidades. • Incrementa los tiempos de recolección • Motiva a las familias que no se encuentran en sus casas cuando pasa la unidad recolectora a depositar en cualquier lugar sus residuos. • Tiene el riesgo de dejar viviendas sin recolección • Incrementa los costos por consumo de combustibles • Demanda de mayor cantidad de unidades recolectoras y mano de obra	• Se implementa en los diferentes sectores urbanos y semiurbanos • Es el modelo predominante en la actualidad.
Recolección en paradas o puntos fijos. Se atrae la atención de los usuarios con toque de bocinas	• Este modelo reduce el tiempo de recolección, aumenta la productividad y no requiere de muchas unidades de camiones ni mucha mano de obra. • Disminución de costos	• Si el usuario no está en la casa, esta modalidad facilita la creación de puntos críticos por la acumulación de residuos a nivel intradomiciliarios y la colocación indiscriminada de los usuarios cuando no pueden aprovechar la presencia del camión colector.	Se implementa en la actualidad en todas las comunidades barriales
Recogida semi-mecanizada. Esta modalidad consiste en disponer de recipientes especiales donde las familias colocan los residuos.	• Este modelo reduce el tiempo de recolección, aumenta la productividad y no requiere de muchas unidades de camiones ni mucha mano de obra. • Disminución de costos	• Para su implementación se requiere de una buena coordinación con las comunidades. Los Comités Comunitarios operan como entes de intermediación entre el Ayuntamiento y los sectores urbanos y semiurbanos, lo que puede implicar que los comunitarios demanden pago o salario por ese servicio de intermediarios.	No se implementa en la actualidad

MODALIDADES	VENTAJAS	DESVENTAJAS	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN EN EL ASDE
Recogida mecanizada en contenedores distribuidos por manzanas, puntos de recorridos o áreas críticas	• Reduce la necesidad de mano de obra y unidades recolectoras. • Disminuye costos • Facilita la eliminación de puntos críticos • Disminución del tiempo de recogida • Facilita que las unidades puedan realizar varias recolecciones en una jornada laboral	• Implica un mayor trabajo de desplazamiento para el usuario. • Se demanda de suficientes espacios para los puntos de recolección. • Los contenedores deben estar colocados en áreas de fácil acceso para el usuario • Riesgos de la creación de vertederos si no hay cumplimiento con las rutas y la frecuencia. • Se acumulen desechos en el frente de las casas	No se implementa en la actualidad
Recolección por edificios, áreas residenciales, centros comerciales y educativos	• Facilita la creación de puntos de recogidas. • La coordinación con las familias y los centros comerciales y educativos es funcional. • Se promueve el uso de fundas y zafacones comunes • Permite la clasificación o separación de los residuos • Contribuye a la reutilización de los residuos y darle un nuevo valor.	• Se requiere desarrollar programas de educación para la separación y clasificación de los residuos. • Para su funcionalidad, la clasificación o separación de los residuos requiere de la participación de empresas recicladoras.	Se implementa parcialmente, sin modalidades de separación ni clasificación de los residuos

MODELO PARA IMPLEMENTAR: MODALIDAD MIXTA O DIFERENCIADA

Para la mejora de la calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos, el ASDE deberá implementar una modalidad mixta o de tipos diferenciadas, tomando como referencia las características sociodemográficas de las comunidades, niveles de organización, topografía, volumen de la producción de los residuos sólidos, entre otros. Deberán adoptarse nuevas decisiones respecto a la metodología de establecimiento de las rutas y frecuencias, modelos de organización y participación ciudadana, estrategias de educación y comunicación, acuerdos y convenios con centros comerciales y educativos, establecimiento de modalidades de geolocalización de las rutas y frecuencias, un sistema de medición y monitoreo de indicadores del sistema, inversiones para la inclusión de la recolección mecanizada, contenedores y zafacones. La adopción de un solo modelo de recolección implica que persistan las falencias actuales del sistema de recogida de residuos sólidos. Por tanto, la realización de un estudio diagnóstico previo de cada comunidad barrial es indispensable para definir la modalidad a implementar y los horarios convenientes. Para la recogida de los residuos de centros comerciales, industriales y de centros educativos es más efectivo el establecimiento de horarios nocturnos.

Cada modalidad adoptada deberá tomar en cuenta, a su vez, la intensidad y movilidad del tránsito y los horarios más críticos, el alumbrado eléctrico para los casos de horarios nocturnos, la densidad poblacional de cada barrio y su topografía, los cambios que se generan en los sectores por cambios climáticos. Estas variables son fundamentales al momento de elegir un horario para las rutas y frecuencias. Por tanto, deberá evitarse un enfoque lineal para las programaciones de los horarios de recolección. Asimismo, los horarios nocturnos deben contemplar el respeto al descanso de las familias, evitando los ruidos innecesarios. Esta última variable es un referente al momento de la adquisición de las unidades de camiones recolectores.

Asimismo, la mejora de la calidad en la recolección requiere disponer de unidades recolectoras de gran volumen de carga y compactación. Igualmente, contar con unidades complementarias o especiales para realizar las labores que no pueden realizar los compactadores

Sobre la higiene y seguridad laboral:

El Sistema para la Mejora de la Calidad en los Servicios de Recolección de los Residuos Sólidos del ASDE, deberá contemplar normas explícitas, alineadas con el marco normativo del Estado dominicano para la higiene y seguridad laboral del personal responsable de las labores de recolección. Entre las medidas a tomar se encuentran las siguientes:

- Uso obligatorio de cascos, calzados (botas), chalecos fluorescentes para los horarios nocturnos, guantes y mascarillas adecuados al tipo de actividad que realizan
- Protección frente a cualquier objeto punzante.
- Las instrucciones en el área de descarga deben realizarse desde el frente del vehículo, evitando la colocación en la parte trasera del mismo.
- En dichas áreas deben darse las condiciones de iluminación necesarias para evitar los accidentes laborales en los horarios nocturnos de disposición final.
- Todos los vehículos deben contar con el mantenimiento establecido, garantizar buenas condiciones de frenos, gomas, disponer de los equipos para las prevenciones contra incendios.
- Disponer de un sistema de comunicación rápida para casos de emergencias y accidentes.

4. PROCESO DE TRASPORTACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

La transportación es el proceso que cubre el tiempo de traslado de los residuos sólidos desde el momento de colocación del último recipiente hasta el inicio del vaciado en el centro de disposición final. El tiempo que se utiliza para el vaciado final no se mide para el proceso de transportación.

En la actualidad el sistema de transportación de los residuos en el ASDE responde al modelo de transporte directo, el cual requiere el uso de todos los camiones disponibles a los puntos de disposición final. Se recomienda valorar la reubicación y readecuación del actual punto de transferencia (transfer) con el cual cuenta hoy el ASDE. Para tales fines, el ASDE definirá los requisitos y obligaciones en cuanto a pertinencia, localización, construcción y operación de estas instalaciones, teniendo en cuenta criterios técnicos, socioeconómicos y ambientales.

Esta modalidad de transportación por transferencia reduce los tiempos de transportación y optimiza el uso de las unidades disponibles para las jornadas de recolección. La misma también demanda que para el traslado hacia el punto de transferencia se utilicen unidades de menores capacidad, dejando disponibles la de mayor capacidad para el traslado desde el transfer hacia el destino final.

Sobre el sistema de mantenimiento de los vehículos

El mantenimiento en los tiempos establecidos de las unidades de recolección es determinante para prevenir que no se produzca un efecto en cascada en el programa de rutas y frecuencias. Los atrasos por falta de mantenimiento en la flota de vehículos generan acumulaciones innecesarias de residuos que se traducen en daño al medio ambiente, insatisfacción en los usuarios, sobrecarga de trabajo en el personal, la utilización de los operativos de recolección de residuos, entre otros. Por tanto, es necesario que las unidades recolectoras estén bajo condiciones adecuadas de funcionamiento.

Para estos fines el ASDE contará con un PLAN PREVENTIVO Y MANTENIMIENTO DE LA FLOTILLA VEHICULAR⁴. Este Plan estará bajo una supervisión e inspección diaria por parte del equipo responsable de los mantenimientos preventivos. Adicional a este Plan de Mantenimiento, el ASDE preparará un Plan de Adquisición de Vehículos, para su inclusión en el Presupuesto Institucional y el Plan de Compra y Contrataciones.

Se propone evaluar la viabilidad y pertinencia de la tercerización de estos servicios bajo los criterios de costo-beneficios frente al actual modelo de mantenimiento de las flotillas de camiones y equipos que existe en la actualidad.

8. PROCESO DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

La disposición final no forma parte del alcance de esta Guía. No obstante, es recomendable que el ASDE disponga de un plan y una política para la disposición final de los residuos, entre los cuales tome en cuenta los siguientes elementos:

- Localización de los puntos de disposición conforme a las políticas de ordenamiento territorial y protección del medio ambiente.
- Infraestructuras y tecnología requeridas para las instalaciones de vertederos, en base a criterios técnicos y normativas.
- Prevención de los riesgos y accidentes laborales.
- Marco institucional para la coordinación y alianzas: gobiernos locales, instituciones centralizadas, sector privado.
- Alianzas, regularización y humanización de buzos recolectores y recicladores.
- Definición de modelos de gestión de los residuos: cielo abierto, rellenos sanitarios u otras modalidades.
- Condiciones para el cierre o clausura de áreas de disposición final.
- Controles de postclausura
- Otros

Se establecerá un sistema de sistematización del registro de carga estándar en el vertedero según la capacidad de cada camión para asegurar que no se recolecten otros materiales (ej. de construcción) y se pague lo correcto por tonelada de residuos sólidos, de acuerdo con lo establecido en los contratos. Esto también se asegura con el seguimiento con GPS ya que contribuye a medir el tiempo de carga de residuos y garantizar que la presencia de materiales de construcción sea menor.

9. PROCESO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO PARA LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

La garantía del éxito final de la calidad del servicio de recolección de los residuos sólidos en el ASDE estará dada por disponer de un efectivo sistema de seguimiento a sus principales indicadores, la revisión del cumplimiento de los objetivos y planes establecidos, las auditorías y revisión periódica del sistema, combinado con una periódica medición de la percepción y satisfacción ciudadana con el servicio.

4 Ver plantilla anexa para el Plan de Mantenimiento.

Es preciso que se adopten estándares e indicadores de calidad para la toma de decisiones y la mejora continua de la calidad. La medición debe constituirse en un hábito para la búsqueda de informaciones críticas que faciliten la identificación de aquellos aspectos que requieren acciones de mejora.

En este contexto los mecanismos de medición del sistema serán los siguientes:

Mecanismos	Objetivos	Periodicidad	Responsables	Involucrados
Diagnósticos rápidos	Identificar con la participación de la comunidad los puntos de fortalezas y debilidades del sistema, así como los cambios generados a nivel sociodemográficos, económicos, territoriales, entre otros	Anualmente	Planeamiento Urbano	Desarrollo Comunitario
Autoevaluaciones internas	Verificar los procesos y los nudos críticos que podrían estar afectando la calidad del servicio	Trimestral	Secretaría Técnica	Todas las direcciones involucradas en el servicio
Talleres y encuentros intrainstitucionales de monitoreo y evaluaciones	Analizar el avance los objetivos, los procesos, los indicadores y estándares establecidos para la calidad del servicio	Trimestral	Secretaría Técnica	El alcalde y todas las direcciones involucradas en el servicio
Reuniones análisis y seguimientos respuestas de denuncias, quejas y reclamos	Evaluar las diferentes denuncias, quejas y reclamos ciudadanos para derivarlos a las áreas responsables y garantizar una respuesta efectiva y a tiempo.	Semanal	Calidad	Secretaría Técnica, Tecnología, Comunicación, Desarrollo Comunitario
Encuestas de satisfacción	Buscan medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de recolección de los residuos sólidos	Anualmente	Dirección de Comunicación	El alcalde y todas las direcciones involucradas en el servicio
Sondeos de satisfacción	Medir de manera focalizada por sector algunos estándares del sistema: atención, cumplimiento de rutas y frecuencia, el trato recibido, las respuestas a sus denuncias quejas y reclamos, entre otros	Cada dos meses	Dirección de Comunicación	Todas las direcciones involucradas en el servicio
Sistema de registro de denuncias, quejas y reclamos ciudadanos	Disponer de una base de datos en la cual se registren y cuantifiquen los tipos de denuncias, quejas y reclamos con el propósito de identificar elementos críticos y recurrentes del servicio que requieren atención especial	Diario	Por discutir	Por discutir

Cada proceso de control a través del monitoreo y la evaluación deberá estar acompañado con el diseño de un plan de mejora para atacar la causa raíz del problema. El instrumento de monitoreo con sus indicadores se puede visualizar en el anexo 1.

Adicional a estos indicadores del sistema, el monitoreo incluirá la medición y seguimiento de dimensiones y estándares asociados con la calidad del servicio. Son éstos:

<i>Dimensiones</i>	<i>Estándares esperados</i>
Condiciones de trabajo del personal	Las unidades de camiones se encuentran en buenas condiciones
	El personal que presta el servicio de recolección dispone de uniformes, guantes y protecciones
	El personal recoge todos los residuos colocados en los puestos de recolección
Compromiso en tiempo	El servicio prestado cumple con los tiempos establecidos en las rutas y frecuencias
	Se comunica a la comunidad las rutas y frecuencias de las unidades recolectoras
Trato al ciudadano	Cuando existe una queja el personal muestra interés en solucionarlo
	En el Ayuntamiento siempre el personal de las áreas de atención está disponible y accesible para atender los requerimientos de denuncias, quejas y reclamos ciudadanos
	El personal de recolección tiene buen trato con los ciudadanos
	El personal de recolección es siempre amable con los ciudadanos
	El personal del centro de llamadas es siempre amable con los ciudadanos
Domino del trabajo	El personal ofrece las informaciones correctas y suficientes para responder a las preguntas ciudadanas relacionadas con el servicio de recolección de basura

10. PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

Los principios de participación ciudadana y los de corresponsabilidad compartida están estrechamente vinculados con una gestión de calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos.

En tal sentido, el ASDE promoverá mecanismos de movilización y participación de la ciudadanía durante todas las fases de despliegue de los procesos relacionados con el servicio de recolección de los residuos

sólidos. La visión que soporta esta estrategia de participación es que debe ser un proceso sostenible y constante de participación, evitando se reduzca a acciones puntuales y episódicas.

Los principales mecanismos y estrategias de participación comunitaria que forman parte sustantiva de la gestión de la calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos son los siguientes:

ESTRATEGIAS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIO-COMUNITARIA			
Estrategias o mecanismos	Responsables	Estrategias	Periodicidad
Concursos comunitarios barrio limpio	Desarrollo Comunitario	Desarrollar estrategias creativas “por una ciudad limpia” con la comunidad integrando elementos culturales de motivación para el manejo y control de sus residuos, el cuidado del medio ambiente, la salud e higiene comunitaria y familiar.	Una vez al año, especialmente para el período navideño.
Comités de Vigilancia y Control Comunitario	Desarrollo Comunitario	- Lograr la integración comunitaria en el manejo efectivo de las rutas y frecuencias de recolección. - Establecer con las comunidades mecanismos de control de puntos críticos creadores de vertederos a cielo abierto. - Integrar de forma organizada a los recolectores informales de los sectores en el sistema de prerecolección y recolección.	Permanente
Equipos de seguimiento a las denuncias, quejas y reclamos ciudadanos	Unidad de Calidad	- Evaluar y analizar las diferentes denuncias, quejas y reclamos que entran por los diferentes mecanismos establecidos por el ASDE. - Garantizar las respuestas en los tiempos establecidos a las demandas y requerimientos ciudadanos.	Semanal
Encuentros abiertos: El Ayuntamiento con la comunidad	Desarrollo Comunitario	Creación de espacios de consultas y retroalimentación ciudadanas, comités de control y vigilancia, cabildos abiertos y otras formas de manifestación de la comunidad organizada.	Permanente
Despliegue de un Plan de Comunicación y Capacitación Ciudadana	Dirección de Comunicación y la Dirección de Desarrollo Comunitario	- Desplegar estrategias de comunicación y educación que contribuyan a la integración comunitaria en los servicios de recolección de los residuos. - Proveer información a la ciudadanía sobre el manejo integral de los residuos sólidos. - Sensibilizar y movilizar a la ciudadanía para el ejercicio responsable en el manejo de sus residuos. - Sensibilizar a la población sobre sus responsabilidades en el pago del servicio de recolección de los residuos sólidos. - Ofrecer informaciones sobre los servicios que presta el ASDE, la forma de acceder a ellos, rutas y frecuencias de recolección de los residuos, entre otros	Semestral
Conformación de una red de voluntarios ambientales	Dirección de Comunicación y la Dirección de Desarrollo Comunitario	- Involucra a líderes comunitarios, de ONG, universidades, escuelas, iglesias, entre otros, con disposición de servicios a la comunidad. - Participación en la promoción y difusión de una cultura ambiental desarrollando la educación ciudadana. - Se da prioridad a las generaciones jóvenes, en especial estudiantes, para la integración ambiental en su barrio. - La municipalidad les apoya y acompaña en el establecimiento de buenas prácticas ambientales en sus comunidades, las cuales podrán ser utilizadas como modelos para otras comunidades y municipios.	Permanente

IX. SOBRE EL MODELO PARA LA ATENCIÓN A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS CIUDADANOS CON LOS SERVICIOS

En un mundo cada vez más demandante y exigente como en el que convivimos actualmente y una sociedad en la cual las informaciones circulan ágil y libremente, como resultado de una nueva cultura digital, contar con una buena atención al ciudadano se convierte en un factor clave para lograr una buena imagen y posicionamiento del gobierno municipal.

Por eso, el Sistema para la Calidad de los Servicios de Recolección de Residuos Sólidos del ASDE desarrollará un modelo de atención ciudadana para la recepción, respuestas a tiempo, seguimiento, monitoreo y evaluación de las denuncias, quejas y reclamos de las comunidades relacionados con el servicio.

Los dos instrumentos normativos principales para la gestión de las denuncias quejas y reclamos con los servicios son los instituidos por la Ley de Libre Acceso a la Información (Ley 200-04) y la Guía de Reclamos, Quejas y Sugerencias Ciudadanas sobre la Calidad de los Servicios establecida por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Tomando como base estos componentes normativos, el ASDE implementará las siguientes políticas para la gestión de denuncias, quejas y reclamos ciudadanos con los servicios de recolección de residuos sólidos:

- Disponer de mecanismos ágiles y eficientes para responder a las denuncias, quejas y reclamos ciudadanos.
- Conformación de una Mesa de Seguimiento a las Denuncias, Quejas y Reclamos ciudadanos con la recolección de los residuos sólidos. Esta Mesa tendrá la responsabilidad de dar seguimiento a denuncias, quejas y reclamos vinculados a otros servicios municipales.
- Disponer de una base de datos automatizada para el registro y control de los requerimientos ciudadanos.
- Cada dirección tendrá acceso al sistema automatizado de registro y control de los requerimientos ciudadanos.
- La Mesa de Seguimiento tendrá acceso a las informaciones de esta base de datos para fines de evaluación y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos y las respuestas ofrecidas por el ASDE y sus dependencias.
- Para la canalización de las denuncias, quejas y reclamos se establecerán los mecanismos siguientes:
 - o Designar un analista técnico en cada Dirección como enlace para la canalización de las denuncias, quejas y reclamos relacionadas con las funciones de las diferentes áreas del ASDE.
 - o La Oficina de Acceso a la Información (OAI)

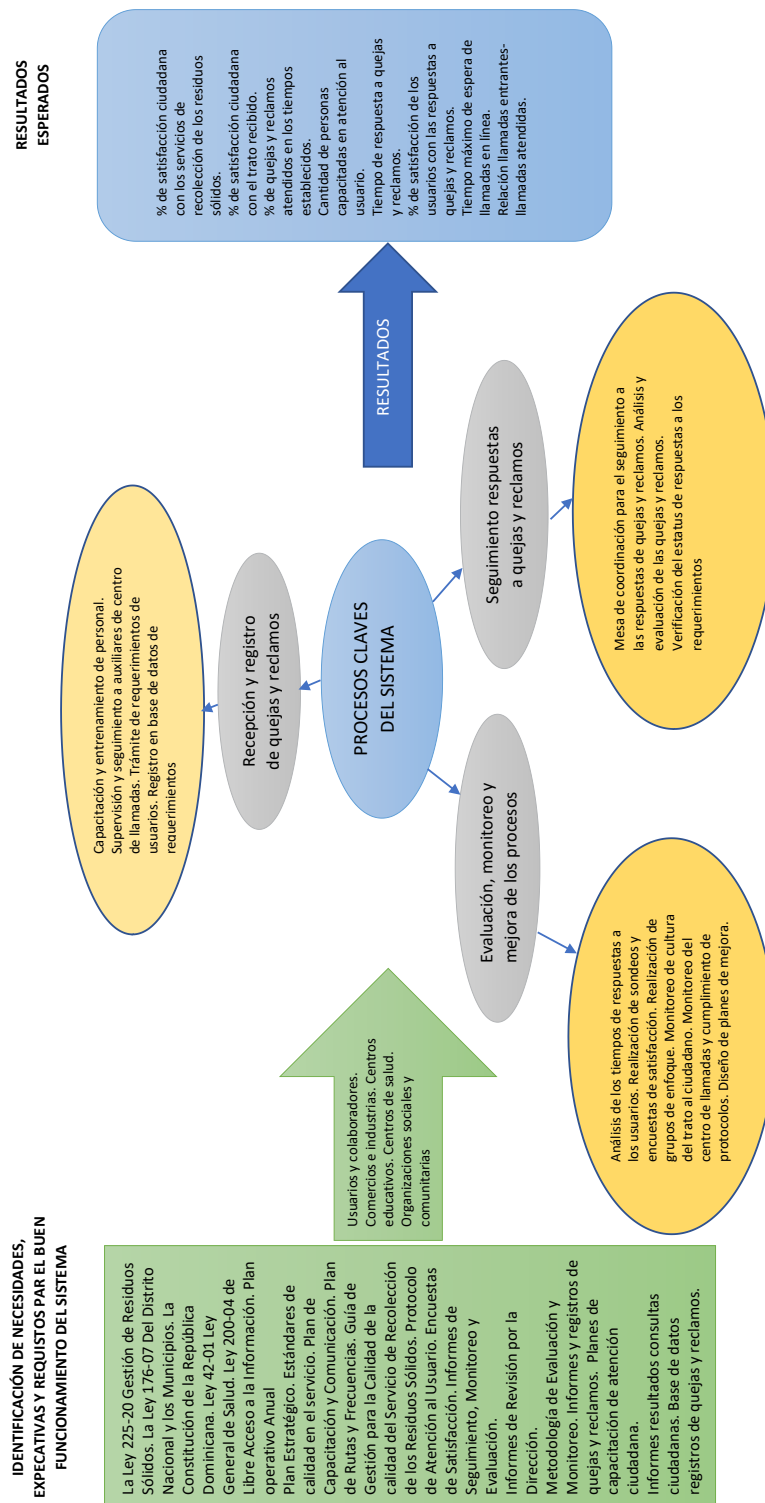
- o Las redes sociales y el portal del ASDE
- o El centro de llamadas
- o Los encuentros comunitarios
- o El Sistema 311
- o El Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios

La gestión de las denuncias, quejas y reclamos tendrán el siguiente flujo:



El modelo que orientará de manera global e integral la gestión de las denuncias, quejas y reclamos ciudadanos se establece conforme al siguiente gráfico:

Gráfico 3. Modelo de atención a quejas y reclamos ciudadanos con la calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos el ASDE



El despliegue de este sistema de gestión de denuncias, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas agregará valor al modelo que actualmente dispone el ASDE, entre estos valores están:

- Mejorar la calidad de los registros de las diferentes solicitudes y los niveles de respuestas dadas.
- Facilitar la interacción entre el ciudadano y el gobierno municipal.
- Tener un mayor control de los requerimientos y el seguimiento a las respuestas esperadas.
- Disponer de la trazabilidad o rastreo histórico de cada uno de los requerimientos ciudadanos.
- Disminuir las colas y atrasos en las respuestas a los requerimientos.
- Mejorar la satisfacción y la imagen del gobierno municipal al ofrecer respuestas ágiles y a tiempo a las quejas y reclamos ciudadanos.

Para lograr una mejor funcionalidad de este modelo deberá apuntarse a la conformación de un área especializada para la atención ciudadana. Esto indica que la gestión del Contact Center, bajo la responsabilidad actual de la Dirección de Tecnología, deberá pasar a esta nueva área una vez se creada. De igual manera, es importante que las áreas de recepción de visitas, gestión de citas y correspondencias operen de manera separada de la atención ciudadana. Se recomienda adecuar el lobby de la sede central del ASDE tomando en cuenta la separación de ambas áreas de servicios.

X. ASPECTOS INSTITUCIONALES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Para garantizar un manejo integral de la gestión de los residuos sólidos es necesario el involucramiento de un conjunto de actores nacionales, locales y regionales. Esta visión integral y de cogestión están enfocadas a lograr la formulación de políticas, planes y estrategias sectoriales, vinculadas con aspectos normativos y de regulación, ambientales, infraestructuras y equipos, planeamiento urbano, coordinación, cobranza, entre otros.

En tal virtud, el ASDE promoverá la creación de espacios de coordinación interinstitucional, integrando a instituciones públicas, organizaciones comunitarias, ONG, centros educativos, comercios, entre otras. Estos espacios están orientados a dirigir todos los esfuerzos hacia una gestión integral de los residuos que garantice la sostenibilidad ambiental del espacio urbano.

Los ministerios considerados de alta prioridad para esta coordinación son:

- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (aspectos normativos)
- Ministerio de Salud (salud colectiva y gestión de residuos peligrosos y hospitalarios).
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (presupuesto, inversión y ordenamiento territorial).
- Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (obras y servicios públicos).
- Liga Municipal Dominicana y la Federación Dominicana de Municipios (Capacitación y apoyo técnico).

Los funcionarios encargados de la gestión de los residuos sólidos, en especial el personal técnico y de logística, requieren de un permanente y constante fortalecimiento de sus capacidades técnico-gerenciales. Para ello deberá implementarse un programa de capacitación, el cual debe incluir el conocimiento de buenas prácticas nacionales e internacionales en el manejo y gestión de los residuos sólidos.

XI. CONSIDERACIONES FINALES

Una guía de gestión en sí misma no transforma una realidad. Esta más bien funciona como una brújula o carta de navegación que orienta el hacer y pensar de una organización. Asimismo, la realidad tiende a ser más dinámica y compleja que una guía, por tanto, la misma debe ir gradualmente adecuándose a los cambios y movimientos que se producen en la dinámica cotidiana.

La presente guía tiene como horizonte servir de base o herramienta de gestión para el Ayuntamiento Santo Este en la mejora continua de la calidad de los servicios de recolección de los residuos sólidos. Se orienta de manera sencilla y práctica a la construcción de un modelo de gestión que permita lograr mejores resultados en la calidad de este servicio y se traduzca en una mayor satisfacción y percepción ciudadana.

La eficacia de los contenidos de esta guía requiere de la instauración de nuevo estilo de gestión en el ASDE en el cual se evidencie una orientación hacia el logro de resultados, un enfoque hacia la calidad, un equipo de dirección coordinado y comprometido, con claridad de hacia ir y cómo alcanzar los resultados esperados, un equipo humano motivado y competente, además de las inversiones en infraestructuras y equipos indispensables para la mejora del servicio. Se demanda de una cultura institucional marcada por organización, método, alineamiento operativo y estratégico y los recursos necesarios. Si estamos seguros de que la asunción y aplicación de esta guía contribuirá a construir esa nueva cultura organizacional.

Finalmente, para el despliegue efectivo de este sistema de calidad es indispensable exista un manager o coordinador general que articule los diferentes procesos y estrategias que definen este modelo. Este manager en términos de su perfil deberá tener la suficiente autoridad técnica y delegativa para coordinar y apoyar a las direcciones vinculadas.

Las acciones o decisiones más relevantes que deberán tomarse en el ASDE para el éxito de este sistema son las siguientes:

Responsables	Medidas
Alcalde	Designación de manager coordinador del sistema de gestión de L calidad los residuos sólidos del ASDE
	Separar las funciones de recepción de la de atención al ciudadano
	Establecimiento de alianzas interinstitucionales
	Transferir el contact center a la nueva Unidad de Atención Ciudadana
	Articular el Sistema de Calidad con los servicios de las empresas contratadas. Se recomienda colocar en los contratos el compromiso de las empresas a asumir el sistema de calidad del ASDE.
Secretaría Técnica	Creación transitoria de Mesa para el Seguimiento a las Quejas y Reclamos ciudadanos.
	Conformación de la Mesa de Coordinación Interna.
	Despliegue sistema de monitoreo y seguimiento a indicadores.
Dirección de Desarrollo Comunitario	Conformación de los mecanismos de participación comunitaria (comités de vigilancia y control, espacios de consultas)
	Elaboración de las bases del concurso BARRIO LIMPIO
	Acuerdos con escuelas y colegios para la creación de grupos de gestores ambientales y colocación de zafacones al interior de dichos centros. Es una oportunidad para la clasificación y el reciclaje.
Dirección de Comunicación	Diseñar metodología para la realización de encuestas y sondeos periódicamente.
Dirección de Gestión Ambiental	Reubicación y readecuación del punto de transferencia intermedia de los residuos sólidos.
Por definir	Hacer estudio de viabilidad y pertinencia de tercerización de los servicios de mantenimiento de flotillas de camiones y equipos
	Formación y capacitación especializada al personal técnico
	Sistema de emergencias para casos de accidentes laborales
	Diseño y despliegue de un plan de capacitación permanente del personal vinculado a los servicios de recolección y atención a quejas y reclamos.
Dirección de Planeamiento Urbano, Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Limpieza y Aseo, Secretaría Técnica y Dirección Financiera	Plan de inversión en contenedores y zafacones
Dirección de Limpieza y Aseo y Dirección Financiera	Compras de insumos y equipos para la seguridad laboral
Secretaría Técnica, Dirección de Limpieza y Aseo y Dirección Financiera	Plan de Compras unidades de camiones en función del crecimiento del volumen de desechos y las necesidades diagnosticadas
Dirección de Limpieza y Aseo, Dirección de Planeamiento Urbano y Dirección de Desarrollo Comunitario	Realización de un diagnóstico que facilite una mejor programación y planificación de las rutas de frecuencias
Mesa de Coordinación Intrainstitucional	Rediseño y reprogramación de las rutas de frecuencia

Responsables	Medidas
Dirección de Comunicación y Dirección de Desarrollo Comunitario	Diseño y despliegue de un plan de educación, comunicación e información a la comunidad
Alcalde, Dirección de Planeamiento Urbano y Dirección Administrativa	Identificar en el diseño arquitectónico del lobby un área de atención ciudadana.
Dirección de Limpieza y Aseo y Dirección de Transportación	Diseñar el Plan de Mantenimiento de Vehículos.

XII. WEBGRAFÍA

1. Ayuntamiento Boadilla del Monte (2008). Manual de Atención al Ciudadano, Madrid, Ayuntamiento Boadilla del Monte (versión electrónica). Recuperado en: <https://ayuntamientoboadilladelmonte.org>.
2. Dirección de Gestión Integral de Residuos Sólidos (2019). Procedimiento para el Buen Manejo de Residuos Sólidos Urbanos, Ayuntamiento del Municipio de Santiago de Los Caballeros, Santiago. Recuperado en: www.sismap.gob.do.
3. Dirección de Servicios Municipales (2019). Procedimiento para el Buen Manejo de Residuos Sólidos Urbanos, Ayuntamiento del Municipio de Bani, Bani. Recuperado en: www.sismap.gob.do.
4. Jerez Peñafiel, W. (2018). Percepción de la Calidad del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos: Evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. VI, núm. 21, pp. 7-26, 2018, Quito. Recuperado en: <https://www.redalyc.org>.
5. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2014). Guía para la Formulación del Plan de Manejo Integral de los Residuos Sólidos Municipales - PMIRSM (Borrador), Santo Domingo, FOCIMIRS. Recuperado en: www.ambiente.gob.do.
6. Oficina Nacional de Planificación (2001). Manejo Integral de Desechos Sólidos como Servicio de Calidad y Económicamente Sostenible. ONAPLAN, Santo Domingo. Recuperado en: www.biblioteca.fedomu.org.do.
7. Organización Internacional del Trabajo (sf). Guía Metodológica para la Implementación y Gestión de Sistemas de Recolección y Disposición de Desechos Sólidos en Municipios Rurales y Peri-Urbanos (versión electrónica). Recuperado: Honduras. MDG. Recuperado en: www.repositorio.cepal.org.do.
8. Rondón Toro, E. y otros. Guía General para la Gestión de Residuos Sólidos Domiciliarios (2016), CEPAL, Santiago de Chile. Recuperado en: www.cepal.org.
9. Zafra Mejía C. A. (2019). Metodología de Diseño para la Recogida de Residuos Sólidos Urbanos mediante Factores Punta de Generación: Sistemas de Caja Fija (SCF). Revista Ingeniería E Investigación VOL. 29 No. 2, agosto de 2009 (119-126). Recuperado en: www.scielo.org.com.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE INDICADORES PARA MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA

Indicadores	Línea basal (situación actual)	Meta propuesta	Ejecutado	Porcentaje de ejecución	Frecuencia de medición	Cómo medirlo	Responsable de la medición	Fuente de información
Promedio de tiempo diario por unidad recolectora					Mensual	Se suma el total de horas consumidas y se divide entre la totalidad de las unidades recolectoras utilizadas	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Cantidad global de toneladas diarias de residuos recolectados					Mensual	Es la suma global de toneladas en volumen de la totalidad de residuos recolectados	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Número de casas atendidas diariamente por el servicio					Mensual	Es la suma de la totalidad de las viviendas que recibieron el servicio de recolección	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Cantidad de toneladas diarias recolectadas por unidad					Mensual	Es la suma total de toneladas diarias recolectadas dividida entre las unidades de camiones utilizadas	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Porcentaje de cumplimiento con las frecuencias y rutas establecidas					Mensual	Es el porcentaje que resulta de la suma de sectores que recibieron el servicio en los tiempos establecidos entre la totalidad programada multiplicado por cien.	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Tiempo promedio consumido por unidad compactando los residuos					Mensual	Es la suma total del tiempo de compactación dividido entre todas las unidades	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Tiempo promedio consumido por los recolectores en los puestos de recolección					Mensual	Es la suma total del tiempo consumido por los recolectores en los puntos de recolección dividido entre el total de recolectores en servicio	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Tiempo promedio diario consumido desde el punto de salida de las unidades hasta los puntos de ruta.					Mensual	Es la suma del tiempo consumido por todas las unidades en servicio desde el punto de salida al punto de ruta dividido entre la totalidad de unidades en servicio	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Tiempo promedio consumido desde el punto de recolección hasta la transportación al punto de disposición final.					Mensual	Resulta de la suma total del tiempo consumido por las unidades recolectoras desde el punto de recolección hasta el punto de disposición final dividido entre el total de unidades de camiones en servicio	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Tiempo promedio agotado en el punto de disposición final.					Mensual	Es la suma total del tiempo agotado en el punto de disposición final por todas las unidades en servicio dividido entre la totalidad de unidades en servicio	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Tiempo promedio consumido en los lugares de difícil acceso					Mensual	Es el tiempo total consumido en la recolección por las unidades destinadas a los lugares de difícil acceso dividido entre el total de esas unidades	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento

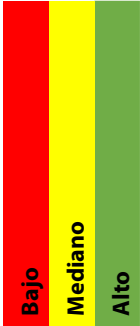
Indicadores	Línea basal (situación actual)	Meta propuesta	Ejecutado	Porcentaje de ejecución	Frecuencia de medición	Cómo medirlo	Responsable de la medición	Fuente de información
Tiempo promedio consumido en los lugares de fácil acceso					Mensual	Es el tiempo total consumido en la recolección por las unidades destinadas a los lugares de fácil acceso dividido entre el total de esas unidades	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Porcentaje de unidades enviadas a reparación por daños.					Mensual	Es el porcentaje que resulta de la suma de unidades en reparación en talleres dividido entre el total de flotilla de unidades multiplicado por cien	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Porcentaje de unidades que reciben mantenimiento preventivo en el mes.					Mensual	Es el porcentaje que resulta de la suma de unidades que recibieron mantenimiento preventivo dividido entre el total de flotilla de unidades multiplicado por cien	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Porcentaje de unidades salen puntualmente de su punto de salida diaria					Mensual	Es el porcentaje que resulta de la suma de las unidades de camiones que salieron en el tiempo establecido de su punto de partida dividido entre el total de flotillas en servicio multiplicado por cien	Secretaría Técnica	Informe de Monitoreo y Seguimiento
Porcentaje de satisfacción ciudadana con el servicio					Semestral	Es el porcentaje que resulta de la suma del total de entrevistados que indicaron estar satisfechos o altamente satisfechos dividido entre el total de personas entrevistadas multiplicado por cien.	Dirección de Comunicación	Informes de resultados sondeos y encuestas de satisfacción
Porcentaje de quejas y reclamos respondidas en el tiempo establecido					Mensual	Es el porcentaje que resulta de la suma del total de quejas y reclamos que fueron atendidas en los tiempos establecidos entre el total de quejas y reclamos recibidos y registrados multiplicado por cien.	Unidad de Calidad	Informes de seguimiento y monitoreo
Tiempo promedio de respuesta a quejas y reclamos.					Mensual	Es la suma de los tiempos de respuestas dadas a las quejas y reclamos entre el total de las quejas y reclamos.	Unidad de Calidad	Informes de seguimiento y monitoreo
Porcentaje de satisfacción de los usuarios con las respuestas a quejas y reclamos.					Semestral	Es el porcentaje que resulta de la suma del total de entrevistados que indicaron estar satisfechos con las respuestas dadas a sus quejas y reclamos dividido entre el total de personas entrevistadas multiplicado por cien.	Unidad de Calidad	Informes de resultados sondeos y encuestas de satisfacción

Indicadores	Línea basal (situación actual)	Meta propuesta	Ejecutado	Porcentaje de ejecución	Frecuencia de medición	Cómo medirlo	Responsable de la medición	Fuente de información
Tiempo promedio máximo de espera de llamadas en línea					Mensual	Es la suma de los tiempos de las llamadas entrantes en espera entre el total de los tiempos de todas las llamadas entrantes	Unidad de Calidad	Informes de seguimiento y monitoreo
Relación llamadas entrantes-llamadas atendidas					Mensual	Es la relación que deviene de la cantidad de llamadas entrantes y la cantidad que fueron atendidas	Unidad de Calidad	Informes de seguimiento y monitoreo
Porcentaje de incremento de los ingresos por concepto de servicios de recolección de residuos sólidos.					Trimestral	Se calcula restando el total de ingresos por cobros de recolección de residuos sólidos de un período final del total de un período inicial, se multiplica por cien y se divide entre el período inicial	Secretaría Técnica	Informes de seguimiento y monitoreo
Cantidad de contenedores utilizados conforme a los estándares establecidos					Trimestral	Es la suma de los contenedores que están siendo utilizados conforme a las normas establecidas por los organismos rectores del medio ambiente.	Secretaría Técnica	Informes de seguimiento y monitoreo
Cantidad de sectores, comercios y colegios que cuentan con centros de acopio					Trimestral	Es la suma de sectores, comercios y colegios que tienen instalados y funcionando centros de acopio de residuos sólidos	Secretaría Técnica	Informes de seguimiento y monitoreo
Porcentaje de sectores que cuentan con mecanismos de participación en la gestión de la calidad del sistema de residuos sólidos.					Trimestral	Es el porcentaje que resulta de la suma del total de sectores que tienen espacios de participación en los procesos de recolección de los residuos dividido entre el total de sectores de las tres circunscripciones multiplicado por cien.	Secretaría Técnica	Informes de seguimiento y monitoreo
Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación y Comunicación					Trimestral	Es el porcentaje que resulta de la suma de las actividades programadas ejecutadas divididas entre el total de actividades programadas Enel Plan multiplicado por cien.	Secretaría Técnica	Informes de seguimiento y monitoreo
Porcentaje del personal vinculado directamente al servicio de recolección de los residuos capacitado					Trimestral	Es el porcentaje que resulta de la suma de personas vinculadas a la recolección que han recibido capacitaciones dividido entre el total del personal multiplicado por cien	Secretaría Técnica	Informes de seguimiento y monitoreo
Cantidad de reuniones de seguimiento y coordinación interna realizados en el año entre direcciones y alcaldía.					Trimestral	Es la suma total de las reuniones de seguimiento y coordinación realizadas durante un período	Secretaría Técnica	Informes de seguimiento y monitoreo

ANEXO 2: HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS SANTO DOMINGO, RD						
Fecha del monitoreo: Realizado por: Aprobado por:	Dimensiones	Estándares esperados	Nivel			Acciones de mejora
			Bajo	Mediano	Alto	
Condiciones de trabajo del personal		Las unidades de camiones se encuentran en buenas condiciones				
		El personal que presta el servicio de recolección dispone de uniformes, guantes y protecciones				
		El personal recoge todos los residuos colocados en los puestos de recolección				
Compromiso en tiempo		El servicio prestado cumple con los tiempos establecidos en las rutas y frecuencias				
		Se comunica a la comunidad las rutas y frecuencias de las unidades recolectoras				
		Cuando existe una queja el personal muestra interés en solucionarlo				
Trato al ciudadano		En el Ayuntamiento siempre el personal de las áreas de atención está disponible y accesible para atender los requerimientos de quejas y reclamos ciudadanos				
		El personal de recolección tiene buen trato con los ciudadanos				
		El personal de recolección es siempre amable con los ciudadanos				
Domino del trabajo		El personal del centro de llamadas es siempre amable con los ciudadanos				
		El personal tiene ofrece las informaciones correctas y suficientes para responder a las preguntas ciudadanas relacionadas con el servicio de recolección de basura				

Leyenda



ANEXO 4: INSTRUMENTO PARA PLAN DE MANTENIMIENTO DE FLOTA VEHICULAR PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

[illegible]Firma
Supervisor

Firma	Director
...	...

Fecha

AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE (ASDE)
DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA GESTION DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS
MEDIDAS A TOMAR
PERIODO: JUNIO 2022-DICIEMBRE 2023

Medidas	Año 2022	Año 2023	Responsables
Designación de manager coordinador del sistema de gestión de la calidad los residuos sólidos del ASDE			Alcalde
Separar las funciones de recepción de la de atención al ciudadano			
Establecimiento de alianzas interinstitucionales			
Transferir el contact center a la nueva Unidad de Atención Ciudadana			
Articular el Sistema de Calidad con los servicios de las empresas contratadas. Se recomienda colocar en los contratos el compromiso de las empresas a asumir el sistema de calidad del ASDE.			Secretaría Técnica
Creación transitoria de Mesa para el Seguimiento a las Quejas y Reclamos ciudadanos.			
Conformación de la Mesa de Coordinación Interna.			
Despliegue sistema de monitoreo y seguimiento a indicadores.			Dirección de Desarrollo Comunitario
Conformación de los mecanismos de participación comunitaria (comités de vigilancia y control, espacios de consultas)			
Elaboración de las bases del concurso BARRIO LIMPIO			Dirección de Comunicación
Acuerdos con escuelas y colegios para la creación de grupos de gestores ambientales y colocación de zafacones al interior de dichos centros. Es una oportunidad para la clasificación y el reciclaje.			
Diseñar metodología para la realización de encuestas y sondeos periódicamente.			Dirección de Gestión Ambiental
Reubicación y readecuación del punto de transferencia intermedia de los residuos sólidos.			
Hacer estudio de viabilidad y pertinencia de tercerización de los servicios de mantenimiento de flotillas de camiones y equipos			Por definir
Formación y capacitación especializada al personal técnico			
Sistema de emergencias para casos de accidentes laborales			
Diseño y despliegue de un plan de capacitación permanente del personal vinculado a los servicios de recolección y atención a quejas y reclamos.			
Plan de inversión en contenedores y zafacones			Dirección de Planeamiento Urbano, Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Limpieza y Aseo, Secretaría Técnica y Dirección Financiera
Compras de insumos y equipos para la seguridad laboral			Dirección de Limpieza y Aseo y Dirección Financiera
Plan de Compras unidades de camiones en función del crecimiento del volumen de desechos y las necesidades diagnosticadas			Secretaría Técnica, Dirección de Limpieza y Aseo y Dirección Financiera

Realización de un diagnóstico que facilite una mejor programación y planificación de las rutas de frecuencias		Dirección de Limpieza y Aseo, Dirección de Planeamiento Urbano y Dirección de Desarrollo Comunitario
Rediseño y reprogramación de las rutas de frecuencia		Mesa de Coordinación Intrainstitucional
Diseño y despliegue de un plan de educación, comunicación e información a la comunidad		Dirección de Comunicación y Dirección de Desarrollo Comunitario
Identificar en el diseño arquitectónico del lobby un área de atención ciudadana.		Alcalde, Dirección de Planeamiento Urbano y Dirección Administrativa
Diseñar el Plan de Mantenimiento de Vehículos.		Dirección de Limpieza y Aseo y Dirección de Transportación

Esta edición de
**GUÍA PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE
CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE
RESIDUOS SÓLIDOS
MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE,**
de FEDOMU,
se terminó de imprimir en abril de 2022
en los talleres gráficos de Editora Búho, S.R.L.
Santo Domingo, República Dominicana.



@fedomurd
www.fedomu.org

