



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)

FECHA:

Junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se evidencia que el marco filosófico de la institución (misión, visión y valores), fue elaborado por la Dirección de Planificación y Desarrollo con la participación de colaboradores y grupos de interés, el mismo fue analizado y formulado en 10 sesiones de trabajo, asegurando su alineamiento con las normas y políticas públicas establecidas.</p> <p>La máxima autoridad del MIVHED aprobó y compartió su marco filosófico en el portal institucional y de manera interna mediante una sesión de planeación estratégica que se transmitió para todo el personal de manera virtual y se mantiene compartiendo infografías vía correo electrónico. Se consulto las necesidades y expectativas dirigida a los grupos de interés, mediante encuestas y análisis POA.</p> <p>El MIVHED compartió su misión y visión la cual esta publica en la página institucional, además de que se divulgo de manera interna mediante una sesión de planeación estratégica que se transmitió para todo el personal de manera virtual</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de Pantalla del portal del MIVHED, con la misión, visión y valores. 2) Correos de reuniones para la formulación y análisis del marco filosófico y formulación del PEI 2022-2024. 3) Plan Estratégico Institucional 2022-2024. 4) Correos de infografías ¡Conoce Nuestro Marco Filosófico 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La institución revisa el cumplimiento de los valores relacionados a los principios constitucionales mediante acuerdos de fiel cumplimiento de los bienes y servicios contratados, fiscalizando periódicamente los acuerdos y su desempeño, instrumentando las documentaciones legales que garanticen la ejecución contratada y aplicando las sanciones estipuladas ante el incumplimiento de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico Institucional 2022- 2024 2) Portada Código de ética Institucional. 3) Documento Compromiso de fiel cumplimiento legal. 4) Contrato de Bienes y Servicios 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional</p>	<p>El proceso de formulación del marco filosófico del MIVHED, aseguró alinearse con la Estrategia Nacional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los planes globales mediante el análisis situacional de sus objetivos, con el fin de generar indicadores para valorar su rendimiento La misión y visión de la institución se alinea a la END y los planes sectoriales ya que mediante su producción</p>	

<p>Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>institucional da respuesta a las demandas de los municipios y provincias las cuales están plasmadas en el Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Misión y visión del MIVHED. 2) Productos diseñados en la Cadenas de Valores, PNPSP 3) Medidas de políticas del Sector Vivienda 2022. 4) Lineamientos Estratégicos PNPSP actualizado 2022 - 2025 marzo 2022 (Sector Vivienda). 5) Circular Actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021 -2024-2022. 7) Lista de participantes + Video Cadena de Valor 8) Correo cadena de valor institucional - MIVHED junio 2022. <p>9-Reportes de estado demandas territoriales RUDCT 2023-1er trimestre 2024</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El MIVHED asegura una comunicación de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados y grupos de interés, garantizando que el personal se sienta identificado con los mismos.</p> <p>Los carnets institucionales incluyen en su diseño posterior la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>En ese mismo sentido, se publicaron en el portal Web del MIVHED, así como murales informativos dentro de las sedes de la institución de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Diseño de carnet institucionales 2) Captura de pantalla portal web MIVHED 3) Correos de infografías ¡Conoce Nuestro Marco Filosófico! 	

5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).

Se evidencia que el MIVHED, conforme a lo establecido a la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública se ha revisado la misión, visión y valores.

La institución participa en sesiones de trabajo interinstitucionales para conocer las adecuaciones y actualizaciones a la legislación aplicable y poder así modificar los procedimientos institucionales, de ser posible.

Se realizan reuniones de monitoreo a la planificación estratégica y operativa de manera periódica, con la finalidad de medir su efectividad en los resultados alcanzados e impacto en la institución, y a su vez tomar en consideración los factores favorables que puedan contribuir a mejorar el entorno externo de la institución en caso de que fuera necesario.

En cuanto a la digitalización de los archivos. La institución planifico la implementación de un Enterprise resource planning (ERP) por sus siglas en inglés, esto contribuye al fortalecimiento y formalización la estructura tecnológica institucional (física y lógica), para lo cual se identificaron los proveedores para dicha implementación, una vez contratado el proveedor se llevaron a cabo varias sesiones para el correcto diseño del sistema. En este sentido se resalta el avance en las mediciones de las TIC, pasando de la posición 189 al top 20, dentro de las instituciones del Estado. La dinamización de la gestión de proyectos a través de la ventanilla única de construcción (VUC) la cual alcanzo un nivel de implementación de un 85%. se han realizado encuentros para analizar las propuestas que permitan llevar a cabo los trabajos

	<p>referentes a ello, mediante outsourcing.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Agenda taller PEI 2022-2024 2) Revisión y validación de resultados del 2023 y metas 2024 3) Propuesta de digitalización. 4) Cronograma del workshop para ERP 5) Contrato implementación ERP 6) Reporte implementación VUC 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El MIVHED cuenta con un comité de ética, quien a su vez crea el código de ética institucional, en el cual se describe el comportamiento tanto del personal como de la responsabilidad institucional ante situaciones de conflicto ético y se encarga de gestionar el comportamiento de sus miembros y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que el MIVHED gestiona mediante su código de ética y la declaración de compromiso ético, los reglamentos para las compras institucionales, así como la rendición de cuentas de estos. El incumplimiento a estos implica sanciones, según se establecen en los documentos antes mencionados. MIVHED revisa las documentaciones depositadas, para los casos de adjudicaciones, como medida de cumplimiento de los pliegos de condiciones del proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Código de Ética 2) Declaración Jurada Compromiso ético 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la</p>	<p>El MIVHED cuenta con un código de ética que promueve orientación a sus miembros,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>respeto a confianza y respeto entre sus colaboradores. Permitiendo además la gestión y/o tramite de conflictos de carácter ético, fomentando además con esto la transparencia publica, no solo como valor institucional sino además desde la perspectiva moral.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Código de ética. Captura de pantalla, 2) socialización Código de Integridad. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización. 	<p>En el MIVED ha sido aprobada y refrendada la estructura organizativa, lo que permite una gestión eficiente alineada a la administración pública, de igual forma la Resolución que aprueba las funciones de áreas. Existen procedimientos establecidos para las actualizaciones de estructura organizativa que puedan surgir. son analizadas y tramitadas a la dirección de RR.HH para su aprobación e implementación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Estructura Organizativa MIVED, aprobada y refrendada mediante Resolución núm. 003/2023 2) Resolución núm. 003/2023 que aprueba la estructura organizativa del Ministerio de la 	

	<p>Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). 3Resolución No. 001-2024 que aprueba el Manual de Organización y Funciones.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución contrató un sistema de gestión para llevar a cabo la programación y monitoreo de indicadores de desempeño en función de los objetivos estratégicos, donde se evidencia el seguimiento asistido de los mismos, permitiendo alcance oportuno de las metas institucionales, mediante la utilización de indicadores alineados a los resultados de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) adicional, basado en esto se diseñaron y crearon indicadores de éxito para velar por el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y los planes operativos indicadores de procesos y de desempeño.</p> <p>Las responsabilidades de monitoreo de los indicadores de logros y objetivos de las áreas organizaciones reposa bajo el liderazgo de altos y medios mandos, quienes de manera recurrente evalúan los progresos de los compromisos asumidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de cuadro de mando, en la plataforma eMarsuite. 2) Informe anual monitoreo PNPSP MYE – Extenso. 	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El MIVED cuenta con la Sección de Equidad de Género como dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el objeto de desarrollar e implementar la perspectiva de igualdad de Género partiendo del enfoque de paridad, ética, reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la construcción de una sociedad más justa, equitativa, democrática y participativa, a través de la difusión de conocimientos tendentes a forjar conciencia y fomentar el respeto mutuo, la equidad y la justicia, mediante el proceso de aplicación de políticas, programas y proyectos que garanticen la igualdad de acceso y oportunidades en los distintos ámbitos y competencias del Ministerio, en ese sentido se crea una metodología para la elaboración del Plan de equidad de género, estableciendo 4 fases para su total implementación, de las cuales, las 2 primeras presentan una ejecución del 100%, mientras que la 3era fase, presenta un 88% de avance. A través de la habilitación asociaciones sin fines de lucro se busca además la equidad social mediante el incentivo de proyectos sociales en beneficio de personas en condiciones de vulnerabilidad social (madres solteras, personas con discapacidad).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resolución 001-2024 que aprueba el organigrama del MIVED. 2) planificación Plan de Genero 3) 4. Art. 16 del Termino de Referencia (TDR) 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha definido las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>pautas para evaluar, medir y valorar los riesgos, así como la planificación y sistema para monitorear de manera permanente las estrategias y los logros operativos para ello cuenta con la plataforma eMarsuite, para el seguimiento y monitoreo del plan estratégico institucional y los planes operativos.</p> <p>Documentando e institucionalizando las mismas para su correcta aplicación y administración en manuales que faciliten la aplicación y debido accionar para cada caso. Se cuenta con un manual para la planificación institucional y un sistema para de gestión de la planificación</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Gestión de Riesgos del MIVHED 2) Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planificación Institucional. 3) Captura de cuadro demanda de la Plataforma eMarsuite. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El MIVED, ha programado la certificación de ciertos procesos bajo la norma ISO 9001, para lo cual ha elaborado un programa que permite el análisis de su contexto organizacional de cara a esta certificación, la planificación de auditorías iniciado levantamiento y diagnóstico, y así como la inducción correspondiente al personal involucrado en él, como sistema de gestión de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe diagnóstico ISO 900:2015 2) Plan de Implementación ISO 3) Cronograma de implementación ISO 	

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que se asegura una efectiva comunicación externa a los grupos de interés mediante los diversos medios de comunicación internos (correo institucional) y externos (redes sociales) de los que dispone la institución, en los cuales se han desarrollado campañas para posicionar a la misma y mejorar la percepción del ciudadano respecto a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Boletines informativos 2) Comunicado 3) Captura pantalla promoción de capacitaciones, cumpleaños y efemérides. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos mediante la estandarización de estos. Para ello la institución partió de la elaboración de planes documentales que sirven para evaluar y priorizar la documentación de los procesos, desarrollando a su vez proyectos documentaciones estandarizadas. Los levantamientos y posterior aprobación de dichos documentos se trabajaron como proyectos que contribuyeran implementar el sistema de gestión de la calidad y oportunidades de mejora. Así como los adiestramientos necesarios para dar a conocer cada uno de los productos levantados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Documental 2022 2) Control de Adiestramiento 3) infografías 	

<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución tiene como punto clave la transparencia de la información, delimitada por una comunicación interna y externa eficaz y efectiva, lo cual se visualiza en el manejo de informaciones masivas de manera interna a todo el personal con correos informativos, y generales de interés para los empleados, además de la presencia constante en las redes para el usuario externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Métricas comunicaciones 2) Screenshot correos internos 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la promoción de la cultura de mejora en el MIVHED mediante la documentación de los procesos. Esto se realiza en base a la planificación de los mismos, teniendo como parámetro aquellos que impacten significativamente el control interno de la institución, una vez puesta en marcha su planificación, se procedió al levantamiento y documentación de los procesos , concluido el levantamiento, el área responsable del levantamiento (DCG) analizan los hallazgos y estos a su vez se traducen en un informe que permita elaboración de propuestas de mejora para el proceso, con la finalidad de eficientizar su desarrollo, y orientar a los responsables del mismo, así como también, controlar el debido adiestramiento de los involucrados, brindando la retroalimentación requerida</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Documental 	

	2) Informe de Rediseño 3) Control de adiestramientos	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	El MIVHED cuenta con diversos grupos que permiten actuar en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el marco filosófico institucional. Evidencias: 1) Comité de Calidad 2) Comité de Ética	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones se han implementado acciones que promueven la diversidad e inclusión, en este caso contamos con funcionarios y servidores de diferentes generaciones, culturas organizacionales. De igual forma, se generan espacios y sesiones para toma de decisiones de trabajo en equipo en un entorno colaborativo de los distintos niveles jerárquicos evidenciando nuestros valores de equidad y trato humano. El MIVHED cuenta con estructuras que se encargan de contrarrestar la discriminación en todas sus formas, fomentando con ello la igualdad de oportunidades y	No se inspira la confianza y el respeto impulsado por innovación.

	<p>necesidades individuales atendiendo además las circunstancias especiales de los colaboradores. la institución es muy diversa en cuanto a la contratación de colaboradores, estas estructuras responden a disposiciones generales para el Estado Dominicano, a las que la institución da cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Conformación comité de Ética 2) Código de ética 3) Organigrama MIVHED 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia la realización de por lo menos una vez al año encuesta de clima organizacional en la cual se mide la percepción de los grupos internos sobre la administración institucional, arrojando oportunidad de mejora en favor de los colaboradores, gerentes y la organización a nivel general, dicha encuesta se realiza bajo criterios de confidencialidad y de manera virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta clima laboral 2023 	<p>No se consultan a los empleados sobre asuntos claves relacionados con la organización</p>
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En el MIVHED se evidencia el empoderamiento y apoyo hacia el personal mediante reuniones de seguimiento, grupales e individuales, en las cuales se asignan responsabilidades y actualizan las tareas asignadas. Se establecen acuerdos para la entrega de las asignaciones, las cuales son verificadas periódicamente según la programación de cada área.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) (captura de pantalla) Convocatoria a encargados para seguimiento de trabajos 	

<p>5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El MIVHED promueve la potencialización de sus colaboradores a través de la asignación de responsabilidades y sus respectivas representantes, asegurando además la continuidad de los trabajos. Se diseño para tales fines una matriz donde se delega el responsable de dar continuidad a los trabajos en curso. Conforme a las políticas establecidas en la Ley 107-13 de regulación de los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, se realizan los procesos de periodo probatorio de personal, así como el establecimiento de los acuerdos de desempeño y revisión de estos con la finalidad de monitorear el desempeño para promover la mejora continua y el desarrollo de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdos de Desempeño. 2) Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED. 3) Matriz de Suplencia 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución promueve la cultura de aprendizaje mediante la elaboración de un plan anual de capacitación. Este Plan es elaborado de acuerdo a las necesidades de la institución, solicitando a las áreas las capacitaciones que consideran necesarias detección de necesidades. La solicitud y posterior formulación se realiza el último trimestre de cada año. las capacitaciones seleccionadas para que se incluyen en el Plan, se organizan para ser ejecutadas trimestralmente priorizando las que son impartidas por instituciones gubernamentales, tales como: INFOTEP, CAPGEFI e INAP. sin embargo, durante el transcurso del año se reciben distintas solicitudes que de ser posibles son gestionadas fuera de la planificación anual y en caso de no ser</p>	

	<p>posibles, se agendan para incluir en la programación anual siguiente.</p> <p>Adicional a esto la institución ha realizado una serie de acuerdos con instituciones educativas que promueven el fortalecimiento de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Correos institucionales con capacitaciones para el personal.</p> <p>2) Plan Anual de Capacitaciones 2024</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED reconoce los esfuerzos, tanto individual como colectivos, tomando en cuenta distintos requerimientos los cuales fueron presentados en una política que define tanto a quien como y cuando se efectúan los reconocimientos, en aspectos como el tiempo colaborando en la institución, el logro de los objetivos, la colaboración y el liderazgo. Para lo cual se realizan revisiones periódicas (trimestral, anual) para las selecciones de cada reconocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Política de reconocimiento a los colaboradores</p> <p>2) Correos reconocimiento a colaboradores</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En el MVIHED con la finalidad de monitorear las necesidades y expectativas de los grupos de interés se han diseñado diferentes programas y proyectos, los cuales se realizan mediante consultas con los diferentes grupos de interés, con el propósito de realizar un proceso participativo para construir políticas públicas en materia de vivienda, en cumplimiento con lo estipulado en el Numeral 8 del Artículo Núm. 3 de la Ley 160-21 donde se instaure que “el Estado garantiza la participación de los sectores social y privado, de acuerdo con las disposiciones de la ley, durante los procesos de formulación, gestión y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos de viviendas”. Para ello se desarrollan actividades, las cuales a su vez permiten el actuar del Ministerio de cara a cada programa y/o proyecto.</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta con el Ministerio de Salud Pública para conocer indicadores sobre agua y saneamiento recopilados por el ministerio, problemas desencadenados por la carencia de agua potable y saneamiento básico en hogares. • Consulta externa con la Dirección de Habilitación de Servicios y Establecimientos del Ministerio de Salud Pública para Recopilar información para 	<p>No se incluyen los grupos de interés en el proceso de diseño de políticas.</p>

elaboración de Guías para el Mantenimiento de las Edificaciones Públicas.

- Visitas a campo para identificar las expectativas de los grupos de interés beneficiados por los programas del MIVED, mediante entrevistas, minutas y fotos.
- Reuniones para definir las necesidades de los grupos de interés. Al concluir las mesas se envía un informe a los actores finales que recoge todo lo que se trabajó mediante minutas.

Evidencias:

I) Minuta- Consulta Sector Publico

El ministerio participó también en espacios coordinados por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), a través de su Viceministerio de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional (VIOTDR), con el acompañamiento de la Agencia de Cooperación internacional (JICA), para analizar e incorporar en la planificación y presupuestación las demandas que son levantadas en el territorio, las cuales se encuentran registradas en el Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT), con el fin de asegurar que la ciudadanía reciba una respuesta oportuna a dichas necesidades.

Se evidencia que el MIVED desde la implementación de la plataforma RUDCT, a través de su producción institucional da respuesta a las demandas de los municipios y provincias que se encuentran plasmadas en el mencionado registro.

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Minuta- Consulta Sector Publico 2) Lista de asistencia a reunión de seguimiento a las prioridades de gobierno sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte. 3) Informe sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte. 4) Minuta reunión de seguimiento sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte. 5) Levantamiento de las Demandas territoriales. 6) Matriz de sistematizada con las demandas Territoriales y de que forma el ministerio da respuesta a ellas. 7) Incorporación de la Demandas en el presupuesto 2024 (estructura programática). 8) Reportes de estado demandas territoriales RUDCT 2023-1er trimestre 2024. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED participación en las reuniones de trabajo solicitadas por las áreas ejecutivas del tren gubernamental en lo relacionadas a las políticas de Viviendas del país. Estas reuniones se programan de manera conjunta, una vez pautadas, la Institución realiza el agendado de la mismas y levanta los acuerdos de los detalles previos a estos encuentros y se remiten a la(s) contraparte(s) que estarán involucradas mediante un correo electrónico.</p> <p>Durante el 2023 se destacan la participación en los siguientes grupos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en reuniones con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, en los trabajos del Plan Municipal de Ordenamiento Territorial en 	

	<p>Pepillo Salcedo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la Mesa de Articulación Intergubernamental para la implementación de la Ley 368-22 de Ordenamiento Territorial, Uso de Suelo y Asentamientos Humanos. • Participación en la Presentación de resultados alcanzados para la iniciativa de promoción de las estadísticas empresariales con enfoque de género, en respuesta a la convocatoria de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE). <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Invitación a presentación de resultados alcanzados por la iniciativa de la promoción de estadísticas empresariales con enfoque de género (ONE) 2) Fotos actividad presentación de resultados alcanzados por la iniciativa de la promoción de estadísticas empresariales con enfoque de género (ONE) 3) Fotos reunión con MEPYD, en los trabajos del Plan Municipal de Ordenamiento Territorial en Pepillo Salcedo 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Las políticas pública en el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones se atienden bajo dos especificaciones, la primera es el alcance estratégico, donde se identifican las políticas públicas a través de la revisión y análisis de los marcos estratégicos principales de las políticas públicas, tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y Plan Nacional Plurianual del</p>	<p>No se cuenta con un sistema de alerta para estar conocer las propuestas legislativas o cambios en las políticas existentes que puedan afectar a la institución.</p>

	<p>Sector Público (PNPSP), para enlazar la política habitacional con los planes de desarrollo del país.</p> <p>La segunda es el cumplimiento normativo: en este se diseñan las políticas públicas dentro del marco legal del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones Ley 160-2021.</p> <p>Se han identificado fruto de un proceso participativo en la formulación del Plan Decenal de Viviendas iniciativas de políticas públicas que se han incorporado en la gestión para su implementación en articulación con diferentes áreas e instituciones, como son: Programa de Suelo Servido, Programa de Agua y Saneamiento, Programa de Ahorro Asistido. Las cuales se han incorporado al Plan Operativo Anual de la Institución.</p> <p>Evidencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Programa y saneamiento según estructura programas MIVHED 2) Programa de Autoproducción de la vivienda 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED Alinea de manera estratégica las políticas, programas y proyectos, despendidos a su vez con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), para vincular la política habitacional con los planes de desarrollo del país. El Plan Nacional Plurianual del Sector Público debe ser implementado por las instituciones públicas de acuerdo con sus competencias legales. El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones, enmarcado en el ámbito de la vivienda bajo la Ley</p>	

	<p>I60-21, tiene la responsabilidad de desarrollar programas de vivienda dirigidos a reducir el déficit habitacional cualitativo y cuantitativo, mejorando así la calidad de vida de los dominicanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Marco conceptual autoproducción de la vivienda</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p><i>Se evidencia que en el MIVHED cuentan con la colaboración y cooperación de grupos de interés para el diseño de las políticas, programas y proyectos del Ministerio, tales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y asociaciones sin fines de lucro, tales como: Ciudad Alternativa, Techo RD, Hábitat para la Humanidad y Nature Village, para el diseño de las políticas, programas y proyectos del Ministerio.</i></p> <p>El MIVED ha establecido como primer paso para la formulación de sus políticas, planes, programa y proyectos de viviendas y edificaciones que los mismos se realicen en asociación con las partes interesadas, siendo así, desde el Viceministerio de Vivienda y Hábitat se trabaja para coordinar con las comunidades beneficiarias el desarrollo de asociaciones, apoyándoles para su formalización a fin de garantizar mayor eficiencia, seguridad y veeduría en la vida útil de los proyectos del MIVED para la colectividad.</p> <p>Dentro de estas se destaca la participación del Viceministerio de Políticas y Planificación en conjunto con el Viceministerio de Normas del MIVED han participado en la VIII Mesa Nacional de Vivienda: “Visión 2030”.</p>	

Para la elaboración del Plan decenal de Vivienda se consideró el análisis de los interesados para la elaboración del PDV se llevó a cabo mediante consultas nacionales, con el propósito de realizar un proceso participativo para construir políticas públicas en materia de vivienda. Para llevar a cabo las Consultas de Partes Interesadas se elaboró una Matriz de Priorización que permitiese realizar la preponderancia de los actores claves, estos son aquellas personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad en la prestación del servicio o entrega de un producto, para este caso el Plan Decenal de Viviendas, se constituyen como actores claves para el éxito de la elaboración y puesta en marcha del mismo.

se evidencia que el ministerio regula y fomenta las organizaciones sin fines de lucro como establece la ley 122-05, ya que las ASFL traducen las iniciativas ciudadanas a partir de la voluntad de la ciudadanía de participar en la construcción de una mejor sociedad.

Para esto se otorga la “habilitación sectorial” que es una resolución administrativa emitida por el ministerio como responsable de la rectoría de un sector de políticas públicas específicamente Viviendas y Edificaciones. Mediante la licencia de habilitación sectorial se certifica que una asociación sin fines de lucro- ASFL- cumple con los requisitos normativos y operativos necesarios para poder desarrollar las actividades o entregar los servicios de interés social que ofrece, según los estándares

de calidad y seguridad establecidos por la institución pública a la que se vincula programáticamente la ASFL en función de la naturaleza y enfoque temático de los programas y proyectos que desarrolle. (Art. 138 Reglamento 40-08 sobre de aplicación de la Ley 122-05)

Para el desarrollo de la función de habilitar a las ASFL, el ministerio creó internamente dos instancias adscritas a la dirección de planificación. Estas instancias son:

1. Sección de Habilidadación, integrada exclusivamente por personal técnico del área de Planificación, la cual aún se encuentra en proceso de aprobación de la estructura por el Ministerio de administración pública
2. Comisión Mixta de Habilidadación Sectorial, integrada por representación de ministerio, así como por representantes de sociedad civil y de agencias de cooperación del sector.

A la fecha el ministerio ha recibido a través de la plataforma del SIGGASFL, un total de 43 solicitudes de habilitación, de las cuales se han emitido 6 licencias de habilitación y 2 ASFL reciben fondos de la subvención por un valor total de RD\$ 40,000,000.00 en el presupuesto del 2024.

Evidencias:

- 1) Resolución No. 0001/2022 que aprueba la creación de la comisión mixta de habilitación.
- 2) Resolución 68-2017 que pone bajo la

	<p>responsabilidad de las Unidades de planificación y Desarrollo, el proceso de Habilitación evaluación y seguimiento a las ASFLs.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) certificados de habilitación emitidos. 4) Listado resumen con las organizaciones que han realizado solicitud. 5) Captura de pantalla de la plataforma SIGASFL. 6) Presupuesto aprobado 2024. 7) Fotos reuniones con ASFLs y Cooperativas 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED realiza diferentes actividades con grupos profesionales y organizaciones representativas para el intercambio de conocimientos y oportunidades de crecimiento profesional, tales como: Ciudad Alternativa y Techo RD.</p> <p>El intercambio de conocimientos que se realiza con estos grupos nos proporciona una base y modelos para la creación de programas. Además, nos permite identificar grupos clave, entender necesidades específicas y conocer mejor a los grupos vulnerables, entre otros beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Techo RD, programa de Cambio de techo de zinc y viviendas de emergencia. - Ciudad alternativa, desarrollan programas de agua y saneamiento, vivienda progresiva. - Desarrollo de publicaciones de políticas habitacionales del estado. - Participación en la 8va. Mesa de la Vivienda organizado por ACOPROVI. 	

	<p>- Entre otros aportes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Fotos participación en 8va mesa de la vivienda ACOPROVI</p> <p>2) Fotos visita proyecto Techo</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.		No se promueve la conciencia pública, reputación y reconocimiento de la organización para desarrollar un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>e realizó la integración de los principales hallazgos del diagnóstico del sector de la vivienda en la República Dominicana. Este análisis tiene el objetivo de resumir, de manera integral, algunos de los principales retos identificados a través de los distintas áreas o temáticas del diagnóstico, apoyándose en los resultados de las consultas nacionales a los actores claves y de la investigación realizada, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La caracterización sociodemográfica y territorial. 	

- El análisis del marco legal y jurídico.
- Las dinámicas de oferta y demanda de vivienda.
- El déficit habitacional.

La integración del diagnóstico se efectúa con base en las metodologías PESTEL (permite analizar los factores externos que influyen en el sector, a saber, políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales) y FODA (que integra las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas), mediante un análisis que facilita la identificación y planificación de acciones para dar respuestas a las debilidades y amenazas, o bien para capitalizar las fortalezas y oportunidades existentes.

Constituyendo ambas metodologías uno de los principales insumos para la definición del Marco Estratégico del Plan Decenal.

La categorización de los hallazgos en función de la metodología PESTEL permitió identificar los factores externos, sobre las condiciones actuales y potenciales del sector, de los cuales no se tienen total influencia, no obstante, su conocimiento contribuirá con la disminución de los posibles efectos de las amenazas e incrementar el aprovechamiento de las oportunidades.

Asimismo, la metodología FODA permitió la evaluación de los factores tanto internos como externos del sector, ordenándolos lógicamente, lo cual suministra un panorama general que

	<p>proveerá mayor comprensión de los factores para tomar decisiones, puesta en marcha y operativización del Plan Decenal de Viviendas. En virtud de que ambas metodologías son complementarias, una vez evaluados los factores externos a través del PESTEL, el abordaje se enfocó en integrar estos factores en el análisis interno mediante la metodología FODA, adhiriéndose y describiéndoles puntualmente en conjunto con las oportunidades y amenazas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Borrador Plan decenal de Viviendas. 2) PNPSP-Plan Nacional Plurianual del Sector Público 21-24. 3) Informe anual monitoreo PNPSP MYE - extenso 4) Plan Estratégico Institucional (PEI) MIVED 2022 - 2024. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED tiene identificados los Grupos de Interés, tal como lo expresa en el Foco 4 de Alineamiento Institucional, Procesos y Comunicaciones del PEI 2022-2024, el cual tiene dentro de sus objetivos Implementar un Sistema de Gestión de la Excelencia fomentando la mejora continua, asegurando la satisfacción de los grupos de interés y el desempeño institucional. el ministerio realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de algunos grupos de interés para la formulación del plan estratégico institucional a través de evaluaciones internas y externas.</p> <p>Se evidencia que el ministerio participa en espacios</p>	

	<p>coordinados por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), a través de su Viceministerio de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional (VIOTDR), para dar respuesta e incluir en la planificación las demandas que son levantadas en los municipios y provincias, las cuales están siendo respondidas por el MIVHED a través del Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico Institucional (PEI) MIVED 2022 - 2024. 2) Evaluaciones internas y externas. 3) Notas técnicas y Agenda de Taller para la incorporación de las demandas territoriales en los instrumentos de planificación y el Presupuesto General del Estado 2023. 4) Reportes de estado demandas territoriales RUDCT 2023-1er trimestre 2024. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El MIVHED ha realizado diversos análisis de las reformas del sector público que le conciernen para desarrollar el Plan estratégico 2022-2024 y establecer sus metas y objetivos en las cuales se tomaron en cuenta el Plan de ordenamiento territorial del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Eficiencia de los procesos de Tramitación de planos mediante el proyecto de burocracia cero a través de la implementación de la VUC para el servicio emisión de licencias de construcción así como además los servicios para, Actualización de los reglamentos de construcción y la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública,</p>	

	<p>ley 160-21 que crea el MIVHED y la misma instruye el diseño del Plan Decenal de viviendas y la política de mantenimiento de edificaciones públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1)Formulación del PEI 2022-2024</p> <p>2)Plataforma de gestión para servicios en la VUC</p> <p>3) Ley 160-21</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia que para la formulación y efectiva implementación del Plan Estratégico Institucional 2022-2024 del Ministerio de la Vivienda y Edificaciones, analizó de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas institucionales a través de un análisis FODA, donde se realizaron entrevistas y encuestas a funcionarios, empleados, clientes y proveedores a los fines de evaluar la situación actual interna y externa de la institución, para identificar las oportunidades y amenazas. Además, se llevan a cabo reuniones de seguimientos de los planes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Análisis (FODA).</p> <p>2) Resultados de las evaluaciones internas y externas.</p> <p>3) Revisión y validación de resultados del 2023 y metas 2024.</p> <p>4) Manual de Riesgos MIVHED</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED, realizó el establecimiento de los objetivos estratégicos y metas por focos en el PEI 2022-2024, alineados a la misión y visión de la institución, resultando con la formulación de 28 objetivos estratégicos los cuales están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional (PEI) MIVED 2022 - 2024.</p> <p>2) Plan Estratégico Institucional (PEI) MIVED 2022 - 2024.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia la realización de encuestas y/o evaluaciones externas e internas, con el objetivo de identificar las necesidades y expectativas de algunos grupos de interés para la formulación de los objetivos e iniciativas estratégicas contenidas en el PEI 2022-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional (PEI) MIVED 2022 - 2024.</p> <p>2) Encuesta de Expectativas externas PEI</p> <p>3) Encuesta de Expectativas internas (encuesta de</p>	

	<p>clima laboral 2023) 4) Resultados de las evaluaciones internas y externas. PEI</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED contempla en los Focos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional los aspectos de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social, diversidad y género lo cual se evidencia de manera específica en: el Objetivo General del <u>Foco 1</u>, en el cual se considera impulsar la construcción de hábitats integrales y sostenibles a nivel nacional que promuevan mejores condiciones de la calidad de vida para la población dominicana; además del Objetivo General del <u>Foco 6</u>, que establece una gestión del talento humano integrado y eficiente, y en la Iniciativa Estratégica 3 que establece implementar una cultura de balance entre vida personal y laboral que contemple el bienestar físico y emocional de los colaboradores; en el <u>Foco 7</u>, específicamente en la Iniciativa Estratégica 4 que establece el ahorro de materiales e insumos institucionales, dentro del programa de reciclaje y sostenibilidad. Así como actividades de responsabilidad social, atendiendo especialmente el cuidado de los recursos naturales (limpieza de playas, reforestación, además de jornadas de salud. La institución cuenta con una brigada de emergencias para minimizar riesgos ante desastres y accidentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan estratégico Institucional 2022-2024 2) Convocatoria limpieza de playas 3) Convocatoria a reforestación 	

	<ul style="list-style-type: none"> 4) Matriz planificación de actividades de voluntariado 5) Manual de seguridad y salud en el trabajo 6) Plan general de emergencia MIVHED 7) Plan de contingencia para huracanes terremotos, incendios, evacuación de ocupantes 8) Políticas para contratista. 9) Estructura programática 	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos en el presupuesto institucional, también se cuenta con el apoyo de organismos internacionales para la ejecución de proyectos en específico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 10) POA 2024 11) PACC 2024 12) Presupuesto Institucional 2024 13) Programación Físico Financiero 14) Acuerdos de cooperación (vigentes) 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia que se realizan reuniones con la alta directiva y los grupos de interés para revisar y validar los resultados del 2023 y definir las metas y prioridades para el año 2024, las cuales están establecidas en el Plan Operativo Anual 2024. Así también, la institución ha trabajado arduamente en la elaboración de las políticas y procedimientos institucionales, y la actualización y mejora de los Manuales de Organización y Funciones y el de	

	<p>Cargos.</p> <p>En Inversión Pública, se trabajó en la priorización del desarrollo de los proyectos activos y por activar, según requerimiento de la población y de los lineamientos institucionales y de gobierno.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisión y validación de resultados del 2023 y metas 2024. 2) Plan Operativo Anual 2024 3) Plan Anual Inversión Pública 2023-2024 MIVHED. 4) Estructura organizativa y sus manuales relacionados. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución define para cada área Planes Operativos Anuales (POA) los cuales establecen los resultados esperados y los indicadores que permiten monitorear el logro de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Operativo Anual 2024. 2) Captura de pantalla de la plataforma con los planes cargados de cada área 3) Captura de pantalla de la plataforma eMarsuite con los planes cargados de cada área. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al</p>	<p>Se evidencia que se llevan a cabo reuniones periódicas para dar seguimiento y monitorear el plan estratégico y los planes operativos de la</p>	

<p>personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>institución, además que la institución socializo el Plan Estratégico Institucional 2022-2024, el cual fue transmitido de manera online para toda la institución y grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisión y validación de resultados del 2023 y metas 2024. 2) Lista de Asistencia de la Socialización del PEI 2022-2024 3) Grabación de la sesión 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia que se realizan Reunión de Monitoreo Trimestral para la Implementación del PEI y de los Planes Operacionales e Indicadores de Éxito, estas reuniones trimestrales generarán informes de seguimiento para consumo de las más altas autoridades y los órganos rectores gubernamentales, en coordinación con los consultores de Global Knowledge Link, Inc. (GKL), cuyo objetivo es agilizar cualquier proceso vinculado a esas iniciativas, buscando dar solución a las problemáticas identificada, con el fin de lograr los resultados esperados, en ese sentido la institución realiza ajustes o cambios en la planificación según amerite, como resultado de las reuniones de monitoreo trimestrales a través de acuerdos levantados en las minutas de las reuniones.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisión y validación de resultados del 2023 y metas 2024. (Correos de convocatorias) 	

	<p>2) Listas de asistencias para la revisión y validación de resultados del 2023 y metas 2024.</p> <p>3) Listas de asistencias</p> <p>4) Informe de monitoreo 1er Trimestre del Plan Operativo Anual 2024</p>	
--	---	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia que en la actualidad los procesos de solicitudes son más ágiles y dinámicas, donde el ciudadano puede enterarse sin visitar la localidad como se realizaba anteriormente.</p> <p>Además, contamos con la actualización de la página del Ministerio adaptada a las necesidades de los ciudadanos, con un estilo más moderno y con interfaces más fácil.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) mivivienda.jpg Link https://mivivienda.gob.do/</p> <p>2) paginadelministerio.jpg Link https://mived.gob.do/</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El MIVHED ha participado en encuentros de Buenas Prácticas desarrolladas e implementadas en el Sector Público con la finalidad de aplicar Benchmarking y Benchlearning a los procesos de gestión del cambio organizacional, gestión de ASFL.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Minuta del Benchmarking en proceso de ASFL con MIMARENA 2023</p>	

	<p>2) Lista de participación Benchmarking en proceso de ASFL con MIMARENA 2023</p> <p>3)</p> <p>4) Lista de participación Benchmarking en proceso de ASFL con MIMARENA 2023</p> <p>5) Lista de participación Benchmarking en proceso de ASFL con MITUR 2023</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>El MIVHED mediante sus planes sustantivos ha asegurado la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los objetivos y cambios planificados, en materia de cambios estructurales, capacitación, recursos humanos, equipos tecnológicos, apoyo a la marca y acciones del POA. Se asegura un presupuesto para la implementación de mejoras, y se gestiona cooperación de organismos internacionales en caso de ser necesario.</p> <p>El MIVHED mediante el levantamiento de necesidades de las diferentes áreas de la institución, las reuniones con las áreas involucradas en la formulación del anteproyecto de presupuesto, donde se realizan las proyecciones de lugar para asegurar la disponibilidad de los fondos necesarios para la implementación de los objetivos</p>	

	<p>y cambios planificados, en materia de cambios estructurales, capacitación, recursos humanos, equipos tecnológicos, apoyo a la marca y acciones del POA. Se asegura un presupuesto para la implementación de mejoras, y se gestiona cooperación de organismos internacionales en caso de ser necesario.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Presupuesto Institucional 2024 2) POA 2024 	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección de Recursos humanos del MIVHED, luego del levantamiento y análisis de las necesidades del área ha incluido en su plan operativo anual (POA) cada una de las necesidades de recursos humanos de la institución identificadas. Para asegurar su cumplimiento, se realiza el seguimiento trimestral, participando en reuniones de monitoreo a la implementación del PEI y los planes operacionales e indicadores de éxito. con la finalidad de revisar el cumplimiento de las iniciativas, actividades y el logro de metas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo de convocatoria a la reunión. 	

	<p>2) Plan operativo de RRHH. 3) Correo de solicitud de la planificación de RRHH por parte del MAP. Acuse de remisión de la planificación de RRHH</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se Evidencia que la Dirección de Recursos Humanos conjunto con la Dirección de Planificación del MIVHED elabora un plan general de documentación de los procesos de Recursos Humanos, donde cada uno de los documentos incluidos se elaboran en conjunto con el grupo de interés. Una vez aprobados los mismos, se realizan las reuniones para la socialización y revisión de los procesos. Durante el periodo 2023, los documentos levantados correspondieron a las áreas de reclutamiento, promoción y remuneración, en ellos se detalla el desarrollo del proceso y la delegación, responsabilidades. Se realizo un informe de rediseño y formulario de mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aprobación Manual de Cargos al MAP. 2) Escala Salarial Aprobada. 3) Manual de Reclutamiento y Selección. 4) Manual de Procedimientos de Promoción, Ascenso y Traslado del Personal. 5) Manual de Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. 6) Política de Compensación y Beneficios. 7) Lista de Asistencias. 8) Planificación de RRHH. 9) Informe de Rediseño. 10) Formulario de Mejora. 	

<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con una política institucional que incluye la gestión de la equidad, neutralidad, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, así como políticas que promueven el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Para ello se cuenta con las políticas de Igualdad de Género, Flexibilidad Laboral, Protocolo de para Teletrabajo y Reconocimiento a los Colaboradores. En el 2023 la Dirección de Recursos Humanos elaboro un plan para realizar actividades que promuevan la responsabilidad social y la protección del medio ambiente, no solo como compromiso institucional, sino también para promover dichos valores a los colaboradores. En ese sentido se llevaron a cabo jornadas de limpiezas de playas y reforestación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) política de Igualdad de Género. 2) política de Flexibilidad Laboral. 3) Formulario Solicitud de Permisos. 4) Protocolo para Teletrabajo. 5) Lista de Participantes limpieza de playa 6) Listado de Asistencia. voluntariado de 7) Reforestación. 8) Infografía limpieza reforestación. 9) Imágenes jornada de limpieza de playa. 10) Imágenes Reforestación. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED elabora anualmente la planificación de las actividades institucionales, en busca del fortalecimiento del Ministerio. Dentro de la planificación operativa anual de la Dirección de Recursos Humanos para el periodo correspondiente se desprenden otros planes para la consecución de metas y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>objetivos, tal es el caso de las capacitaciones necesarias para el personal que conforma la institución, para lo cual se formula el Plan de Capacitación Anual, basado en criterios de mejora continua e igualdad de oportunidades. En este sentido también se documenta el procedimiento de Capacitación y Desarrollo, para asegurar con ello el debido desarrollo de dicho proceso.</p> <p>La institución monitorea la ejecución de lo planificado en el Plan de capacitación anual, los resultados del monitoreo se plasman en un informe que se realiza cada trimestre.</p> <p>Otros aspectos que se mencionan en cuanto al desarrollo de la carrera profesional son además la medición del desempeño, Para lo cual se realiza cada año el establecimiento de acuerdos de desempeño, en el cual se fijan las metas y objetivos individuales para cada colaborador. Cada trimestre estos acuerdos son monitoreados con la intención de no solo validar su cumplimiento sino también reevaluar lo establecido en ellos e identificar áreas de mejoras que pudieran presentar el colaborador de manera oportuna.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. 2) Plan de capacitación y desarrollo 2023. 3) Manual de Cargos. 4) Informe de Evaluación de Desempeño 2023. 5) Informes trimestrales de capacitaciones. 6) Plan operativo de RRHH 2023 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED en cumplimiento con la ley 105-13 de política salarial en función pública, desarrolla el proceso de acuerdos de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>desempeño, previamente incluido en la Planificación Operativa Anual (POA) en el cual se incluyen, la elaboración de acuerdos y evaluación de Desempeño. Estos acuerdos se revisan de manera periódica. Estos acuerdos, realizados a cada colaborador se evalúan anualmente en base a su desempeño. El ministerio asegura el desarrollo estandarizado de este proceso, para ello cuenta con un Manual de Elaboración de Acuerdos y Evaluación del Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Circulares de convocatoria para la elaboración de evaluación de desempeño 2023. 2) Circular de convocatoria para la elaboración de acuerdos de desempeño 2024. 3) Charlas de sensibilización de evaluación de desempeño. 4) Informe de Evaluación de Desempeño 2023. 5) Manual de Elaboración de acuerdos y Evaluación de Desempeño. 6) Plan operativo de RRHH. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con una Sección de Equidad de Género, bajo la estructura de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la cual se encarga de velar por la inclusión, equidad y no discriminación de los colaboradores y clientes del Ministerio, en coordinación con el Ministerio de la Mujer, desde esta estructura organizacional, se monitorea además el acceso a los servicios del ministerio, bajo los criterios de igualdad y equidad. Para asegurar esto se cuenta con una Política de Igualdad de Género.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resolución 003-2023 que 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>modifica la estructura organizativa aprobada del MIVHED.</p> <p>2) Manual de Organización y Funciones MIVHED.</p> <p>3) Política de Igualdad de Género.</p> <p>4) Matriz diagnóstico de equidad de género.</p> <p>5) Correos de convocatoria para capacitaciones de Género.</p> <p>6) Capacitaciones de Género</p> <p>8) Comité de Equidad de Género</p>	
--	---	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED establece en su planificación operativa anual (POA) la elaboración de acuerdos de desempeño y su respectiva evaluación. En esta, se evalúan los conocimientos y el desempeño de cada servidor, con la finalidad de identificar las áreas de mejoras y analizar el cumplimiento individual de las metas y objetivos previamente establecidos y plasmados en los acuerdos de desempeño, estas actividades se apoyan en documentos controlados como manuales de procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) POA (RRHH) 2) Acuerdo de desempeño 2024 3) Informe de Evaluación del Desempeño 2023 4) Manual de cargos 5) Manual de Elaboración de acuerdos y Evaluación de Desempeño. 	

	6) Minuta de Reunión de acuerdo de desempeño	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia que el MIVHED realiza la planificación de incluye en su Planificación de recursos, planes, ejecución de actividades para la medición de clima organizacional y la capacitación necesaria de los colaboradores en su Planificación Operativa Anual (POA), con el fin de lograr la misión, visión y objetivos de la institución, existen además documentación necesaria para realizar el reclutamiento y selección. Se evidencia además la realización de concursos públicos, para adquirir talentos que aporten al desarrollo de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) POA (RRHH) 2) Manual de Reclutamiento y selección 3) Manual de Beneficios 4) Concursos Publico 5) Encuesta de Clima Laboral 6) Plan de capacitación 2023 7) Fotos de capacitación 8) Formulario de Detección de 9) Necesidades de Capacitación 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Se evidencia la elaboración de un Plan de Capacitación Anual para el desarrollo de las competencias necesarias para los servidores, en las que se destacan el desarrollo de las habilidades blandas mediante aprendizajes que mejoran el trabajo en equipo y fortalecer los puntos débiles y estos. Este es monitoreado trimestralmente, su desarrollo es documentado en un informe que se elabora anualmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de cumplimiento de capacitación 	

	<p>2023</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Plan de capacitación 2023 3) Fotos de capacitación 4) Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED levanta las necesidades de capacitación y las plasma en un plan de capacitación anual, atendiendo los hallazgos pertinentes, con esto fomenta el desarrollo de competencias de los servidores, en las que se destacan el desarrollo de las habilidades blandas mediante aprendizajes que mejoran el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan de capacitación 2023. 2) Convocatoria por áreas. 3) Fotos de capacitaciones. 4) Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. 5) Informe de cumplimiento de capacitación 2023. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se puede evidenciar que el MIVHED planificó dentro del POA Institucional de la Dirección de Recursos Humanos, un programa de inducción a los servidores de nuevo ingreso, tanto al área y puesto como a la institución propiamente. La institución cuenta con procedimientos formales para el desarrollo de las actividades de inducción del personal, con el fin de facilitar el proceso de adaptación e integración a la institución y al puesto de trabajo que desempeñará el colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Procedimiento de inducción del personal. 2) Contenido multimedia de inducción al 	

	nuevo personal. 3) POA (RRHH).	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que el MIVHED promueve la movilidad interna y externa de los empleados según lo establecido en la ley de función pública 41-08.</p> <p>La institución cuenta con un manual de procedimientos de promoción ascenso y traslado de personal y de reclutamiento y selección de personal, cada uno de ellos es plasmado en una matriz que presenta las modificaciones en el estatus de cada colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Manual de procedimiento de Promoción ascenso y traslado de personal</p> <p>2) Relación de empleados promovidos Manual de Reclutamiento y Selección de personal.</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se evidencia que el MIVHED se elabora a partir de las necesidades levantadas, un Plan de Capacitación, en el cual se ofertan formaciones y capacitaciones en diversas modalidades, acorde al desarrollo actual de los tiempos.</p> <p>Estas modalidades son de manera presencial y/o virtual, dando con esto la oportunidad de elección conveniente al colaborador. Esto y promueven la formación de los colaboradores, dentro de un entorno amigable.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan de Capacitación 2023.</p> <p>2) Informe de capacitaciones 2023.</p> <p>3) Sensibilizaciones por TEAMS in house.</p> <p>4) Capacitaciones virtuales con distintas entidades de formación</p>	

<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED se planifican actividades formativas y de desarrollo en técnicas de comunicación con actividades en áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad y enfoque de género y ética las cuales están contempladas dentro del plan de capacitación y el PACC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan de Capacitaciones 20223 2) PACC 2023 3) Conformación del comité de ética 4) Actividades de formación de genero (preguntar a planificación) 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En el MIVHED se evidencia que se evalúa el impacto de las formaciones de los programas elaborados para el desarrollo de los colaboradores con la finalidad de evaluar los costos/beneficios de los programas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta de evaluación de eficacia de servicios 2) Informe del impacto de la eficacia de los programas 	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED promueve</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>el fomento el trabajo en equipo, para esto en 2023 incluyo dentro de la planificación de RR.HH la ejecución de acciones formativas que fortalezcan estos valores. Existe también un buzón de quejas y denuncias, reclamaciones y sugerencias para captar cualquier reclamo o recomendación de los colaboradores, para ello existe un procedimiento estandarizado</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan de Capacitación Anual. 2) Buzón de Quejas y Sugerencias. 3) Imágenes de capacitación. 4) Procedimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Usuario Interno. 5) Firmas de Participantes. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED se planifican mensualmente reuniones de staff para dar a conocer los avances y logros de cada una de las áreas. La realización además de reuniones periódicas para el establecimiento de metas y rendición de cuentas de los equipos de trabajo. La Institución cuenta con un buzón de quejas y sugerencias para canalizar las recomendaciones de los colaboradores y medir así, la satisfacción de estos. Para ello ha definido procedimiento de Comentarios, Quejas, Denuncias Reclamaciones y Sugerencias del cliente Interno</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Listado de Participantes de “reuniones operativas” 2) Minutas de Reuniones de “reuniones operativas” 3) Buzón de Quejas y Sugerencias. 4) Procedimiento de Quejas, Denuncias 	

	<p>Reclamaciones y Sugerencias del cliente interno Interno.</p> <p>5) Correo reunión de Staff. Listado de participantes reunión de Staff.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a sus colaboradores en los procesos a través de los diferentes comités compuestos por el personal de diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Asociación de Servidores Públicos. 2) Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 3) Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que se planifican todos los objetivos de todas las Direcciones de la Instituciones dentro de POA correspondiente. Entre los directivos y empleados se realizan acuerdos, donde se establecen los objetivos a lograr y se definen los tiempos necesarios para su alcance</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) POA. 2) Acuerdos de desempeño. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Cada año MIVHED realiza la planificación y ejecución de la Encuesta de Clima incluida dentro de POA institucional. El plan de mejora de los resultados de la Encuesta de Clima y la socialización de esta, además. Dicha encuesta se aplica, con la finalidad de lograr mejoras y se elaboran plan de acción para la misma.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Resultado de Encuesta de Clima Laboral. 3) Plan de Acción de Mejora de la Encuesta de Clima Laboral. <p>POA.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha planificado en su Programación Operativa Anual, actividades para la prevención de riesgos laborales, así también como supervisiones y monitoreos para controlar la administración de los procesos de salud de los colaboradores. Cuenta con un comité mixto de seguridad y salud en el trabajo, que asegura las buenas condiciones ambientales y cuidado de salud de sus colaboradores. En ese sentido también se realizan simulacros, los cuales contribuyen a resguardar la vida y debida reacción de los colaboradores ante situaciones de peligro. MIVHED también se ocupa de mantener orientado a sus colaboradores en cuanto a la preservación de la salud, realizando jornadas de salud periódicas a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Salud y Seguridad del Trabajo. 2) Acta constitutiva del comité mixto de seguridad y salud en el trabajo. 3) Simulacros. 4) Capacitaciones a brigadistas. 5) Diversas jornadas de salud. 6) POA RRHH. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo</p>	<p>Se evidencias que el MIVHED realiza la planificación y programación de las vacaciones,</p>	

<p>y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>solicitando a las unidades organizaciones, un levantamiento y debida planificación de los periodos de descansos de los colaboradores (vacaciones) incluye además dentro de la Programación Operativa Anual (POA) el diseño del un plan de integración del personal, (beneficios y festividades). Existe un procedimiento de programación de vacaciones dentro del Manual de Registro, Control y Nómina, política de compensaciones y beneficios, flexibilidad laboral, teletrabajo para que los colaboradores cuenten con las condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de compensaciones y beneficios. 2) Política de Flexibilidad laboral. 3) Programa de teletrabajo. 4) Formulario de solicitudes de vacaciones, permisos y licencias. 5) Matriz de Programación de Vacaciones. <p>Manual de Registro, Control y Nómina.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED detecta las necesidades de los empleados en situación de desventaja o con discapacidad,</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotos de rampa para personas con discapacidad. 2) Fotos de antideslizante. 3) Fotos de ascensor. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma</p>	<p>En el MIVHED se evidencia el uso de políticas y procedimientos en los que se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>listan una serie de beneficios a favor de los colaboradores de la institución como medida de recompensar la lealtad y optimo desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Políticas de Compensación y Beneficio. 2) Política de Flexibilidad. 3) Política de reconocimiento del personal. 4) Política de compensaciones extraordinarias 5) Actividades sociales. 	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha identificado organismos internacionales como socios claves, los cuales contribuyen a impulsar el desarrollo de la institución y el alcance de los objetivos estratégicos del mismo.</p> <p>Dentro de los organismos internacionales podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Banco Mundial Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA) Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) Agencia de Cooperación de Corea 	

Agencia Chilena de Cooperación
Internacional para el Desarrollo

A través del MESCYT y el Ministerio de la Juventud en conjunto con diferentes embajadas, como Corea del Sur, y China, con la finalidad de desarrollar y capacitar al personal en áreas especializadas, relacionadas con la misión del Ministerio, cumpliendo a la vez con lo planificado por esta dirección.

Además, el Ministerio está desarrollando un programa de pasantía con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos, en el cual se beneficiará a estudiantes de ingeniería Civil y Arquitectura.

Se evidencia que el MIVHED ha identificado organismos internacionales como socios claves, los cuales contribuyen a impulsar el desarrollo de la institución y el alcance de los objetivos estratégicos del mismo.

Dentro de los organismos internacionales podemos destacar:

Banco Mundial

Agencia de Cooperación Internacional de
Japón (JICA)

Banco de Desarrollo de América Latina
(CAF)

Agencia de Cooperación de Corea

Agencia Chilena de Cooperación
Internacional para el Desarrollo

A través del MESCYT y el Ministerio de la Juventud en conjunto con diferentes embajadas, como Corea del Sur, y China, con la finalidad de desarrollar y capacitar al personal en áreas especializadas, relacionadas con la misión del Ministerio, cumpliendo a la vez con lo planificado por esta dirección.

Además, el Ministerio está desarrollando un

programa de pasantía con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos, en el cual se beneficiará a estudiantes de ingeniería Civil y Arquitectura.

Se evidencia, también, que el Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED), se encuentra implementando los procesos establecidos en la Ley 122-05 sobre regulación y fomento de las asociaciones sin fines de lucro en la Rep. Dom. y la Resolución Núm. 68-2017 del MAP que pone bajo la responsabilidad de las unidades de planificación y desarrollo, el proceso de habilitación, evaluación y seguimiento las ASFL; para estos fines, se ha identificado las instituciones que son referentes de excelencia en la gestión de las asociaciones sin fines de lucro ASFL, con la intención de conocer las lecciones aprendidas en el proceso, hemos programado Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones:

Ministerio de Turismo.

Ministerio de Agricultura.

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Ministerio de Industria y Comercio.

CONAPE.

De las cuales hemos visitado el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Medio Ambiente, donde estuvimos conociendo todo lo relacionado a las asociaciones sin fines de lucro.

En este mismo sentido, se evidencia también que la institución cuenta con una sección de Género, que actualmente sostiene una colaboración directa con el órgano rector el Ministerio de la Mujer con el cual se tiene interacción continua para los avances del ministerio en cuanto a la transversalización de género a lo interno y externo de la institución. Esta colaboración surge mediante la Resolución conjunta entre el Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de la Mujer, que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector Público.

Evidencias:

Resultados de la Evaluación de Procedimientos de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL).

Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo.

Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo.

Correos de solicitud del Bench a cada una de las organizaciones.

POA de Recursos Humanos (Planificación de convenios).

Contratos con las empresas desarrolladoras (donde se contempla programas de pasantías).

Convenios (Universidad Dominico

Americano, Universidad Católica de Santo Domingo, Instituto CEF e INCE).

Aplicaciones para becas internacionales.

Correos de aplicación para becas internacionales a la MESCYT.

Borrador Política pasantías MIVHED

Programa Mi Pasantía

Convocatoria de becas

Agenda Banco mundial misión post Fiona

Resolución de las UIG.

Cumplimiento de la resolución de las UIG:

Evidencias:

- 1) Creación del Comité de Transversalización de Género.
- 2) Política de Igualdad de Género.
- 3) Diagnóstico Institucional en materia de Género.
- 4) Plan de Equidad de Género

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Ministerio está desarrollando un programa de pasantía con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos, en el cual se beneficiará a estudiantes de ingeniería Civil y Arquitectura a través de las empresas desarrolladoras que participan en los proyectos del MIVHED, de manera que puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos. Además, se les ha brindado la oportunidad a estudiantes de nivel medio de realizar pasantías laborales, los cuales estarán realizando sus actividades en distintos dptos. en el MIVHED, así como las horas de labor social de los colegios, politécnicos y escuelas. De esta manera, se fomenta la integración temprana de los jóvenes al entorno laboral, proporcionándoles experiencias prácticas y valiosas que complementarán su formación académica y facilitarán su futura inserción en el mercado laboral.</p> <p>Se ha realizado acercamiento con el Banco Mundial con el fin de establecer una relación de cooperación en cuanto a la gestión de riesgos ante desastres, mediante la disposición de un fondo internacional.</p> <p>Se ha establecido acuerdos de colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente con el objetivo de lograr responsabilidad social por medio del voluntariado en las actividades de</p>	

forestación y limpieza de costas.

Es importante destacar los convenios con diferentes universidades nacionales, con el objetivo facilitar a los empleados ofertas académicas, a la vez que los servicios brindados por estas sean conocidos por los colaboradores del ministerio. Con el objetivo de impulsar el desarrollo de las habilidades duras y blandas de los colaboradores y ampliar sus conocimientos, el MIVHED ha establecido convenios de colaboración con el INFOTEP, INAP Y CAPGEFI para la capacitación de todo el personal.

El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), ha identificado instituciones que son referentes de excelencia en la gestión de las asociaciones sin fines de lucro ASFL, con la intención de conocer las lecciones aprendidas en el proceso, por lo que se ha programado Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones:

Ministerio de Turismo.

Ministerio de Agricultura.

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Ministerio de Industria y Comercio.

CONAPE.

De las cuales se ha establecido colaboraciones para el intercambio de experiencias y conocimiento con el Ministerio de Turismo y el

Ministerio de Medio Ambiente.

Evidencias:

Programa mi pasantía.

Carta de Aceptación para Solicitud de pasantías.

Contrato con las empresas desarrolladoras (acuerdo de pasantías para estudiantes de arquitectura e ingeniería).

Convenios (Universidad Dominico Americano, Universidad Católica de Santo Domingo, Instituto CEF, INCE, INAP).

Correos de voluntariados

Agenda Banco mundial misión post Fiona

Listas de asistencia a programas de forestación y limpieza de costa.

Plan anual de capacitación con el INAP.

Lista de participantes a Talleres de capacitación realizados.

POA (Recursos Humanos)

Resultados de la Evaluación de

Procedimientos de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL).

Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Minuta del Benchmarking en Proceso de

	<p>ASFL Ministerio de Turismo. Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo. Correos de solicitud del Benchmarking a cada una de las organizaciones. POA 2023.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se evidencia que se ha establecido la responsabilidad del socio del Ministerio de la Mujer mediante la resolución conjunta entre el Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de la Mujer, que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector Público.</p> <p>En cumplimiento con la misma, se han impartido Capacitaciones al personal de la UIG por el Ministerio de la Mujer.</p> <p>Principios básicos de Género y Prevención de la Violencia contra la Mujer. (COHORTE 15).</p> <p>Género y Cuidados (COHORTE 1). (en curso)</p> <p>Su rol es monitorear y dar seguimiento a que se estén cumpliendo las funciones indicadas en la resolución mediante informes que debe enviar la UIG periódicamente al MMUJER. Se evidencia también que el MIVHED monitorea el cumplimiento de las capacitaciones por trimestre de acuerdo con plan de capacitación por medio de indicadores</p>	

del POA y a través de SISMAP. Y que, a los pasantes de colegios, politécnicos y universidades se monitorea y controla a través de formulario de asistencia y formulario de evaluación para que los mismos cumplan con eficiencia sus funciones por nuestro ministerio.

Evidencia:

Indicadores de SISMAP (Recursos Humanos)

Indicadores del POA (Recursos Humanos).

Cumplimiento de la resolución de las UIG:

Creación del Comité de Transversalización de Género.

Política de Igualdad de Género.

Diagnóstico Institucional en materia de Género.

Plan de Equidad de Género

Informes trimestrales de seguimiento a partir del 2023.

Participación en curso Principios básicos de Género y Prevención de la Violencia contra la Mujer. (COHORTE I5) y Género y Cuidados (COHORTE I).

Capturas de pantalla de las clases virtuales.

Fotos de las clases presenciales.

Listado de participantes clases presenciales.

Programa del curso.

Reuniones de seguimiento de avances. (captura de pantalla).

Formulario de asistencia de pasantes

Formulario de evaluación de pasantes.

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio está comprometido en la identificación de las necesidades de alianzas público-privadas (APP) a largo plazo y desarrolla estas alianzas con universidades, colegios y constructoras. Como parte de este compromiso, el Ministerio está desarrollando un programa de pasantía con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos, en el cual se benefician a estudiantes de Ingeniería Civil y Arquitectura a través de las empresas del sector de la construcción que participan en los proyectos del MIVHED, de manera que puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos y que aporten a las infraestructuras de nuestro país. También, se les ha brindado la oportunidad a estudiantes de realizar pasantías laborales, los cuales estarán realizando sus actividades en distintos departamentos del MIVHED, así como las horas de labor social de los colegios, politécnicos semiprivados y universidades. De esta manera, se fomenta la integración temprana de los jóvenes al entorno laboral, proporcionándoles experiencias prácticas y valiosas que complementarán su formación académica y facilitarán su futura inserción en el mercado laboral.</p> <p>Además, se evidencia que el MIVHED ha planificado realizar Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones, de las cuales ya se han realizado los acercamientos con los Ministerios de Turismo y Medio Ambiente, los que restan y quedan pendiente son las siguientes:</p>	

	<p>Ministerio de Agricultura.</p> <p>Ministerio de Industria y Comercio.</p> <p>CONAPE.</p> <p>Evidencias: Contrato desarrollador Certificados de pasantes (VER) Convenios con universidades</p> <p>Correos de solicitud del Benchmarking a cada una de las organizaciones.</p> <p>Además</p> <p>POA 2023.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED, consciente de la importancia de mantener los principios y valores de la organización en todas sus operaciones, ha seleccionado al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) como su aliado estratégico. Esta decisión responde a la búsqueda por parte del MIVHED de garantizar procesos de contratación pública alineados con prácticas éticas y responsables. Al colaborar con el INAP, el Ministerio busca aprovechar los programas de formación y desarrollo que esta institución proporciona. El INAP, como dependencia del Ministerio de Administración Pública (MAP), tiene como misión fundamental formar y capacitar a los servidores públicos, así como a los ciudadanos interesados en ingresar al servicio público. A través de programas de adiestramiento, el INAP promueve el desarrollo cultural, ético y</p>	

	<p>humanístico de los servidores públicos, en línea con las prioridades de la Administración Pública. Desde su creación en 1999, el INAP ha sido un pilar fundamental en la capacitación continua de los servidores públicos, adaptándose a las disposiciones legales vigentes, como la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>También cabe destacar que todos nuestros aliados tanto públicos como privados se alinean con nuestra misión, visión y valores, podemos mencionar que la universidades, colegios y constructoras son consolidadas con una buena reputación en el mercado que sean cónsonas con la misión institucional. No hacemos alianzas con instituciones de reputación dudosa.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo INAP 2) pasantía Mi Vivienda 3) pasantía Laboral 	
--	---	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con la certificación NORTIC- A3 la cual establece el modelo que deben seguir los organismos del Estado para logra la efectiva publicación de sus datos, de modo que estos estén a disposición para su reutilización por parte de la sociedad civil, empresas privadas, u otros organismos gubernamentales, evaluada mediante los controles y estándares regidos por el órgano rector OGTIC (Oficina Gubernamental de Tecnologías de La Información y Comunicación).</p>	

	<p>Evidencia: 1) Certificación NORTIC-A3</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones con la realización de encuesta para poder obtener información relevante de nuestros usuarios externos. Además, ha dispuesto de un buzón de sugerencias en el área de recepción con el objetivo de permitir que los ciudadanos /clientes puedan colaborar en la mejora continua de nuestros servicios mediante sugerencias, ideas, opiniones y/o quejas. Además, se puede evidenciar que en cumplimiento con la ley 160-21 crea el MIVHED, se establece el proceso para la realización de Encuesta pública, se ha dispuesto la publicación de los reglamentos y normas de construcción para encuesta pública, de manera que todos los sectores relacionados a estos temas puedan ofrecer sus sugerencias y comentarios al respecto, dentro del plazo dado por el ministerio y los mismos se tomarán en cuenta antes de realiza la publicación final (Vista Publica) de la Norma y/o Reglamento.</p> <p>Además, se evidencia que el MIVHED incentiva la participación ciudadana realizando convocatoria a reuniones del Consejo Nacional</p>	

	<p>de Regulaciones Técnicas para Edificaciones (CONARTED) según lo establecen los artículos 37,39 y 97 de la Ley No. 160-21 que crea el MIVHED, con el objetivo de investigar, analizar y elaborar los reglamentos técnicos, científicos y metodológicos que sirvan de base para la preparación y ejecución de proyectos y obras de ingeniería, arquitectura y ramas afines, en materia de construcción de viviendas, habitad y edificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Buzón de QDRS 2) Formulario 3) Encuesta Satisfacción ciudadano 4) Encuesta pública de reglamentos normas. 5) Comentarios recibidos durante encuesta pública. 6) Lista de participantes CONARTED 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha definido un marco de trabajo para la recolección de la información proveniente de las opiniones de los ciudadanos/ clientes, esto queda evidenciado en la elaboración del Procedimiento Manejo de Quejas.</p> <p>Además, se ha creado un Manual de Procedimientos de Normas y Reglamentaciones, donde se describe el proceso de la actualización y creación de reglamentaciones Técnicas para la construcción, en el mismo se especifica la manera correcta que debe ser llevada a cabo la recolección y análisis de la información obtenida en la encuesta pública de cada</p>	

	<p>reglamento o norma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manuales de QDRS 2) Matriz de seguimiento a las QDRS y respuestas. 3) Manual de Procedimientos de Normas y Reglamentaciones. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>		<p>No se evidencia que el MIVHED desarrolla una gestión eficaz de las expectativas y sus estándares de calidad a los clientes para los servicios disponibles.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia que los gastos presupuestarios de la institución son levantados y planificados cada año, basándose en las necesidades institucionales. De acuerdo con el presupuesto aprobado, se lleva a cabo la gestión de los fondos para que cada trimestre se realicen las colocaciones de cuota correspondientes a la actividad presupuestaria, esto al propósito de dar cumplimiento a los compromisos de pagos que se presenten durante dicho periodo, de acuerdo con lo antes ya establecido, y previamente planificada en la operatividad anual(POA vigente). El cual también,</p>	

	<p>se monitorea trimestralmente, acorde además al cumplimiento de los requerimientos de los órganos rectores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Colocación de cuotas a comprometer y devengar 2) POA dirección Financiera 3) Reporte de ejecución trimestral de presupuesto 4) Reprogramaciones trimestrales del PACC 2024 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que basado en la planificación presupuestaria que se plantea ejecutar cada trimestre, El MIVHED realiza las colocaciones de cuota presupuestaria, basándose en el análisis prioritario de cada caso, tomando en cuenta la necesidad de ejecución de cada pago a efectuarse. Así como también el análisis previo a el efecto de esas operaciones, con los techos presupuestarios aprobados para cada trimestre por la institución rectora que es la Dirección General de Presupuesto DIGEPRES.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Modificaciones presupuestarias 2024 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El Ministerio de la Vivienda, hábitat y Edificaciones (MIVHED) en cumplimiento con las disposiciones nacionales dadas por la Dirección de Integridad y Ética Gubernamental (DIGEIG), realiza al término de cada mes, reportes de ejecución financiera, en los cuales se plasma todo lo concerniente a la gestión presupuestaria de la institución. Una vez este</p>	

	<p>informe se concluye es remitido al órgano correspondiente y presentado en la porta institucional.</p> <p>Además de esto, las solicitudes de los órganos rectores en materia de ejecución presupuestaria como son DIGEPRES y MEPLYD.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reporte de transparencia enviado a DIGEIG 2) Reportes de ejecución físico financiero (trimestral, semestral y anual) y reportes de ejecución físico- financiera de los proyectos de inversión pública (trimestral). a la OAI 3) Informe de seguimiento y presupuesto de los programas 4) Informe de seguimiento y presupuesto de los proyectos 5) Captura de pantalla de carga al SIGEF con la ejecución físico -financiera trimestral 6) Portal web MIVHED 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia que con el fin de asegurar el uso eficiente y eficaz de los recursos asignados al MIVHED, se planifica y ejecuta el monitoreo trimestral de la gestión financiera. Lo cual permite conocer la efectividad del uso, controlar y/o revisar la planificación de ejecuciones futuras para el año vigente.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reporte de transparencia enviado a DIGEIG 2) Portal web MIVHED 	

5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).

Se evidencia que en el MIVHED se realiza control presupuestario elaborando presupuestos plurianuales y presupuestos por programas y por proyectos, atendiendo las fechas preestablecidas por el órgano rector dadas cada año al término del primer cuatrimestre. durante este periodo la institución realiza un levantamiento de las actividades de ejecución necesarias para los proyectos de construcción y luego del análisis este levantamiento se conjuga en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP). El cual a su vez se monitorea trimestralmente para verificar su optimo cumplimiento. Dentro de su estructura programática contempla además clasificadores de funciones relacionadas con la equidad de género y cambio climático, como sin la subfunción 1.1.05 Gestion de la administración general para transversalizar el enfoque de género. Dentro de la actividad 0006 Desarrollo de la gestión administrativa para enfoque de género. Subfunción 3.3.06 Respuesta y recuperación de desastres climáticos , enfocada en cumplir con la recuperación en el proceso de restablecimiento de condiciones aceptables y sostenibles de vida, mediante la rehabilitación, reparación o reconstrucción de la infraestructura deterioradas por desastres climáticos, incluida en la actividad 0007. “Gestión del Riesgo y Cambio Climático”

Evidencias:

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Correo solicitud de actualización Plan Nacional Plurianual de Inversión Pública (PNPIP) 2) Envío de formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) 3) Captura de correo de conclusión del cierre del PNPIP 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con una unidad de gestión financiera centralizada establecida en su resolución de organización y funciones, a través del Viceministerio Administrativo Financiero, la dirección financiera, una unidad de control interno</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resolución de organización y funciones 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Se evidencia que el ministerio ha proporcionado diferentes herramientas para incrementar el conocimiento de sus colaboradores como los planes de capacitación sobre el uso de aplicaciones y software informáticos, plan de capacitación para educación continuada de sus colaboradores.</p> <p>Además de adquirir el licenciamiento de Office 365, el cual ofrece herramientas informáticas que permiten la administración, almacenamiento y evaluación de la información como son: One</p>	

	<p>Drive, SharePoint, Teams, Planner.</p> <p>Con el fin de salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización, se ha elaborado un plan documental para los levantamientos de los procesos y estandarización de estos. Los cuales, una vez aprobados por las áreas correspondientes, se colocan en carpetas compartidas de modo que sean de fácil consulta cuando sea necesario.</p> <p>El MIVHED también cuenta con un manual y políticas de inducción para el personal de nuevo ingreso, de manera que cada colaborador conozca los términos bajo los cuales debe realizar sus tareas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Lista de participantes y fotos a talleres para capacitación sobre el uso de herramientas informáticas. (Taller Introducción a Office 365)</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un plan organizacional de los archivos físicos, cumpliendo con los elementos básicos para la conformación de un Sistema Institucional de Archivos el cual se ha clasificado conforme a la ley de archivo general 481-08. Nuestros archivos están clasificados, de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo Central • Archivo de gestión • Archivo histórico <p>Para esta clasificación se realizaron las limpiezas documentales y su clasificación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan de Trabajo de Gestión Documental. 2) Orden de compra de cajas para archivo</p>	

	3) Orden de compra carpetas para archivo	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia que el MIVHED ha adquirido licencias de softwares para implementar la digitalización de la información en diferentes áreas, de manera que sea más fácil el manejo y el análisis de estas, utilizando herramientas digitales para fomentar el aprendizaje de sus colaboradores. Estos programas son:</p> <p style="text-align: center;">Adobe Acrobat pro Power BI pro Slack Business eMarSuite</p> <p>Este proceso se llevó a cabo mediante licitaciones organizadas por parte del departamento de compras y contrataciones. También se evidencia que el MIVHED aprovecha la transformación digital como una herramienta fundamental para aumentar el conocimiento y capacitar a sus empleados. Esto se logra a través de una variedad de cursos relacionados con Microsoft Office, inglés, supervisión de obras civiles, preservación de archivos, gestión de calidad y operaciones básicas de oficina. Estos programas de formación reflejan el compromiso del MIVHED en mantener a su equipo actualizado con las habilidades necesarias para desempeñarse eficazmente en un entorno laboral en constante evolución. Mediante la incorporación de estas competencias digitales y profesionales, el Ministerio busca no solo mejorar la eficiencia interna, sino también promover el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Licencias (captura) 2) Licenciamiento Office 365 (Herramienta Microsoft Teams) 3) POA Tecnología (Digitalización) 4) Informes de cumplimiento de capacitaciones 2023 y 2024 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio de la Vivienda realizo capacitaciones en colaboración con el Archivo General de la Nación con el objetivo de instruir el personal del área de archivo, esto para la debida instrucción de organización de los archivos y su conservación. A través de talleres, seminarios y Diplomados. Esto en obediencia a la ley 481-08 establece los principios y las normas que rigen la actividad archivística nacional, define las funciones y atribuciones de los organismos que lo integran y donde se dispone que la aplicación de la citada ley es de carácter general y obligatorio en cuanto al aspecto archivístico en todo el Sector Público. A partir de esto el Departamento de Archivo se ha involucra en una serie de actividades con el objetivo de optimizar las tareas pertinentes a esta área.</p> <p>El Ministerio ha dispuesto la creación del Portal de Ventanilla única (VUC), con el objetivo de centralizar todos los permisos de emisiones y gestión de licencias de construcción y otros servicios a fines y así implementar la interoperabilidad con las instituciones involucradas (EDES, Ayuntamientos, Corporaciones de electricidad, Medio Ambiente, Burocracia cero, OGTIC)</p> <p>Se evidencia que el MIVHED sostiene redes de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>aprendizaje con profesionales del área de arquitectura, ingeniería y de proyectos, con la finalidad de adquirir información en áreas especializadas para obtener aportes creativos que contribuyan a alcanzar a los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Taller de Sostenibilidad, fotos y lista de asistencias 2) Convención PMI, fotos y lista de asistencias 3) Convención AIDISS, fotos y lista de asistencias 4) Charla de Ciberseguridad, fotos y lista de asistencia 5) Charla de Manejo de Emergencias por fenómenos naturales, fotos y lista de asistencia 6) Captura de Invitación de talleres y Diplomados por parte de AGN. 7) Portal de VUC (Captura de pantalla 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED, a través de la Dirección de Tecnología ha dispuesto de las herramientas informáticas que permiten el almacenamiento en la nube (cloud) para salvaguardar las informaciones críticas, donde se garantiza la confiabilidad y protección de la data. Además, el licenciamiento adquirido del paquete Microsoft Office 365 cuenta con una capa de seguridad integrada (Microsoft 365 Security). Para fortalecer la seguridad de la información, el Ministerio de la Vivienda Hábitats y Edificaciones, se ha adquirido</p>	

	<p>Fortinet (Fire Walls) brindan seguridad perimetral de la red evitando el ingreso de equipos no autorizados.</p> <p>También se evidencia que el MIVHED reconoce la importancia de la capacitación continua para el desarrollo profesional de su personal. En línea con este compromiso, el Ministerio tiene establecido evaluar trimestralmente el impacto de las capacitaciones realizadas, asegurando así la efectividad de las mismas y proporcionando oportunidades para ajustes y mejoras. Además, como parte de nuestras políticas internas, se han establecido acuerdos de permanencia posterior a las capacitaciones, garantizando que el conocimiento adquirido se traduzca en un compromiso de aplicación y contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales a largo plazo. Estas medidas reflejan el compromiso del MIVHED en asegurar que la inversión en capacitación se traduzca en beneficios tangibles tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Licencia de Office 365 2) Renovación de licencia de equipos Fortinet. 3) Aplicación de licenciamiento (captura) 4) Política de Capacitación 5) Acuerdos con empleados (maestrías) 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se ha elaborado un plan documental para la realización de levantamiento de los procesos y estandarización de estos. Una vez aprobados por las áreas correspondientes, se colocan en carpetas compartidas de modo que sean de fácil consulta</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

cuando sea necesario. El MIVHED también cuenta con un manual y políticas de inducción para el personal de nuevo ingreso, de manera que cada colaborador conozca los términos bajo los cuales debe realizar sus tareas.

Además, la institución establece acuerdos y compromisos con los empleados, con el objetivo de garantizar que el conocimiento adquirido a través de capacitaciones sea aprovechado en beneficio de la institución. Esto se realiza mediante la implementación de políticas que vinculan la inversión en capacitación con el compromiso de los empleados de aplicar dicho conocimiento en sus funciones diarias para contribuir al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, se mantienen canales para el flujo y la transmisión de información relevante para todo el personal, a través de circulares y cápsulas informativas, las cuales se comparten mediante murales y correo electrónico.

Evidencias:

- 1) Acuerdo Compromiso (capacitación)
- 2) Manual de inducción Evidencias
- 3) Acuerdo Compromiso (capacitación)
- 4) Manual de inducción
- 5) Plan de documentación
- 6) Listas de asistencias para levantamiento de procesos
- 7) Licenciamiento de Office 365
- 8) Capsulas informativas
- 9) Circulares

7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de

El MIVHED cuenta con un portal web donde se cargan todas las informaciones relevantes para las partes interesadas externas, además ha creado el

<p>manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>portal de ventanilla única de construcción para el libre acceso a los servicios de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal Web 2) Portal de ventanilla única de Construcción (VUC) 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio cuenta con un Departamento de Relaciones Laborales, el cual, al momento de efectuar una desvinculación, emite una solicitud a la dirección de Tecnología, para salvaguardar la información del usuario desvinculado, retirar las licencias cargadas al colaborador y se aplique una retención y se procede a reenviar los correos a otro colaborador que esté activo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo de solicitud de desvinculación 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un Plan Estratégico Institucional bajo la automatización con la herramienta eMarsuite, en el cual se detallan los objetivos institucionales, al cual anualmente se le dan seguimiento y se proponen metas alcanzables.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan operativo Anual (POA).xls 2) Captura herramienta eMarsuite.png 3) PACC TI 2024.xls 	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección de Tecnología planifica y realiza reuniones de seguimiento para aplicar las recomendaciones y mejores prácticas de vanguardia sugeridas por nuestros asesores externos. Además, se han realizado mejoras en los servicios de telefonía, conexiones de internet, equipos y herramientas de comunicación (switch, fibra óptica, cableado estructurado), mejora en la seguridad lógica y perimetral (firewalls, políticas de seguridad) de frente al crecimiento y demanda del ministerio. Un gran logro que marca la rentabilidad de las tecnologías usadas es la posición obtenida en el iTICge del año 2023, donde subimos desde la posición #189 hasta la posición #20, donde fuimos galardonados con el premio de promover la innovación y el desarrollo digital en la administración pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de la herramienta eMarsuite.png 2) PACC 2024.xls 3) Reporte del Proyecto de expansión de la red interna en el Edificio I.doc 4) Reportes de las reuniones para mejorar la seguridad tecnológica.pdf 5) Captura puntuación iTICge.png 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio adquirió licenciamiento de herramientas informáticas que permiten la automatización de procesos, análisis de datos, big data e incorporación de inteligencia artificial mediante copilot de Microsoft.</p>	<p>No se evidencia que el MIVHED, tenga un área responsable para los temas de innovación ni un presupuesto destinado para esos fines.</p>

	<p>Evidencias:</p> <p>1) Captura de la Plataforma Microsoft 365 (Power BI Pro, Microsoft Copilot, Power automate, Share point)</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio ha proporcionado diferentes herramientas para incrementar el conocimiento de sus colaboradores como son los planes de capacitación sobre el uso de aplicaciones y software informáticos, plan de capacitación para educación continuada de sus colaboradores.</p> <p>El MIVED ha planificado incorporar un sistema de digitalización centralizado para el ministerio, que garantice búsquedas rápidas y efectivas de documentos. Este sistema fue incluido en el POA 2024, y ya se han realizado los levantamientos, preparación de los TDR y demás actividades para su adquisición.</p> <p>También se adquirió el licenciamiento de Office 365, el cual ofrece herramientas informáticas que permiten la administración, almacenamiento y evaluación de la información como son: One Drive, SharePoint, Teams, Planner. Utilizamos la tecnología para dar apoyo al ministerio como área transversal, elevando los niveles de creatividad, innovación, colaboración y participación en nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de la Plataforma Microsoft 365 (one drive, Share point, Teams, Power BI Pro) 2) Captura del servidor file server.png 	

	<p>3) Captura de la Plataforma que contiene el Sistema de impresión corporativa.png</p> <p>4) Documento borrador TDR sistema de digitalizacion.doc</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un portal web donde se cargan todas las informaciones relevantes para las partes interesadas externas, además ha dispuesto la creación del Portal de Ventanilla única (VUC), con el objetivo de centralizar y mejorar todos los permisos de emisiones y gestión de licencias de construcción y otros servicios a fines y así implementar la interoperabilidad con las instituciones involucradas. Además, dispone del portal digital Mi Vivienda, en el cual se encuentran formularios digitales para aplicar como beneficiario, con esto aplicamos las tecnologías emergentes para la mejora de los servicios internos y externos proporcionando servicios en línea de una manera más inteligente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura plataforma Microsoft forms.png 2) Captura página web Ventanilla única para la construcción (VUC).png 3) Captura página web Formulario Mi vivienda.png 4) Captura página web institucional.png 5) Informe de encuestas de satisfacción de usuarios de MIVHED. 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ejecuta el proceso para alcanzar la certificación de la normativa NORTIC A7 – sobre la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación en el estado dominicano.</p>	

Además, Para fortalecer la seguridad de la información, el MIVHED, instalado bajo el proyecto de expansión de la red interna, equipos Fortinet (Firewalls) para así brindar seguridad perimetral de la red evitando el ingreso de equipos no autorizados y mayor protección a nuestros datos internos. Además, se han implementado controles y medidas de protección internas y externas, para garantizar la seguridad cibernética y el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.

Evidencias:

- 1) Capturas plataformas: Microsoft defender, Microsoft Intune, Políticas de seguridad on-premise, Políticas de navegación en los cortafuegos (firewalls).png

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.

Se evidencia que el MIVHED implementa aplicaciones que incluya facilidades para usuarios con discapacidades, nuestra página permite realizar cambios de contraste, modificar tamaño del texto, etc. Implementa soluciones que ayuden al colaborador ahorrar insumos, teniendo esta actividad un impacto en el medio ambiente. Además, se han implementado ajustes en las configuraciones del sistema de impresión para minimizar los residuos de cartuchos y mejorar la productividad de usuarios con discapacidades, entregándole las herramientas necesarias para elevar sus destrezas de trabajo en el ambiente electrónico.

Evidencias:

No se evidencia que el MIVHED lleve a cabo un sistema de gestión de residuos electrónicos con una política definida para la gestión de residuos de cartuchos, ni de accesibilidad para usuarios internos y externos.

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Captura Sistema de impresión papercut.png 2) Captura botón de accesibilidad en nuestro portal web.png 3) Captura configuración de accesibilidad de Windows para colaboradores con discapacidad (auditiva, visión), dependiendo del tipo de discapacidad del usuario se le configura el ajuste necesario.png 4) Impacto ambiental por impresiones de usuarios.png 	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones físicas con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de estos. Se realiza una Planificación Anual de Compras y contrataciones en la cual se incluyen los servicios externos, equipos, materiales y suministros necesarios para el mantenimiento, funcionamiento y remozamiento de la infraestructura interna y externa. Con el fin de que esta planificación se lleve a cabo de la manera correcta.</p> <p>Además, se asegura de la oportuna disponibilidad y el correcto uso de los medios de transporte para</p>	

	<p>responder a la demanda de los requerimientos de empleados a fin de cumplir con los proyectos del Ministerio, para ello el Departamento de Transportación utiliza una matriz de control.</p> <p>Se evidencia que el MIVHED ha establecido en el POA la realización de contratos con talleres externos para el chequeo preventivo de las unidades a su cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Procesos de licitación y compra de mobiliario de oficina, electrodomésticos para ser utilizados en los edificios 1,2 y 2b 2) Contrato preventivo y correctivo para la planta eléctrica. 3) Inventarios de material de oficina 4) Adjudicación para mantenimiento Vehículo 5) Matriz Control Uso de transporte. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con accesibilidad universal para los ciudadanos/clientes, tomando para el diseño de estos la colocación de accesos para distintas discapacidades, tanto en los accesos a la edificación como la circulación dentro de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Foto rampas Edificios 1, 2, 2B 2) Foto Braile Ascensor. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con la planificación anual de las remodelaciones de las instalaciones de acuerdo con su necesidad. Además, por medio de la Dirección Administrativa</p>	

<p>reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>gestiona eficazmente de las instalaciones y sus mobiliarios, realizando descargo de los mismos, una vez cumplida su vida útil y en caso de que lo amerite, solicitando la reutilización de estos. papel para preservar el medio ambiente, además del programa contamos con las concientizaciones para el personal y poder educar al respecto. La empresa asignada al proyecto se encarga de realizar la recogida semanalmente en los centros de acopios asignados de los edificios del ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Solicitudes de descargos de activos fijos a Bienes Nacionales 2) Plan de reciclaje 3) Circulares para la concientización del reciclaje 4) Fotos zafacones y contenedores para reciclar 5) Comunicación con los índices y resultados de beneficios ambientales. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia que el MIVHED Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>EL MIVHED garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos mediante la Supervisión periódica del kilometraje recorrido por los vehículos de la institución y la Adjudicación de taller de mantenimiento preventivo para asegurar el buen funcionamiento de la flotilla vehicular. Es importante resaltar que el mantenimiento</p>	

	<p>preventivo se realiza al cumplir 5mil KM recorrido y el mantenimiento Correctivo se realiza dependiendo de la necesidad del vehículo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Documento de adjudicación. 2) Matriz de control mantenimiento 3) Matriz de control de uso de transporte 4) Matriz de servicios de Mantenimientos Flotilla Vehicular 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED está ubicado en una de las principales calles de la ciudad de Santo Domingo, en las cuales existen transportes públicos, permitiendo así la accesibilidad de los ciudadanos/clientes. Además, que se han planificado y realizado acuerdos de alquileres de solares próximos a la institución, con la intención de cubrir las necesidades de parqueos para empleados y visitas programadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Contrato de renovación de alquiler de solares para parqueo. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección de Planificación y Desarrollo realizó un plan general de documentación de los procesos claves, estratégicos, de apoyo y de mejora continua, donde los mismos fueron documentados en conjunto con todas las direcciones y grupos de interés. Se realizaron reuniones para la socialización, revisión y actualización de los procesos que se estarían documentando con el fin de incluir las opiniones y necesidades de los interesados. Se continuó con la documentación de los procesos priorizando aquellos que responden al Control Interno Institucional, además de la elaboración del Mapa de Procesos Institucional y la Ficha de Indicadores de Procesos por área.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mapa de Procesos Institucional. 2) Manual de Procesos por área. 3) Ficha de Indicadores de Procesos por área. 4) Lista de asistencia 5) Plan documental 2022 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No se evidencia que el MIVHED diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos</p>	<p>Se evidencia que la institución realizó un plan documental en el que se planteó la necesidad de crear un Manual de Riesgos, en el que se analizan y evalúan los factores que impidan alcanzar satisfactoriamente los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p>	

establecidos.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Plan documental 2) Manual de Gestión de Riesgos. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección de Planificación y Desarrollo realizó un plan general de documentación con los dueños de procesos (Políticas, Manuales, Procedimientos, Formularios, entre otros documentos) cuentan con el control documental, donde se visualiza el ciclo de elaboración, revisión y aprobación de los documentos, siendo quien aprueba la persona dueña del proceso, definiendo también las responsabilidades y competencias de todos los que inciden en la ejecución de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Documentos aprobados y procedimientos. 2) Listado de Asistencia. 3) Plan documental. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha incluido en su planificación anual el desarrollo de una cultura de calidad enfocada en la mejora continua y también el desarrollo e implementación de un programa de diseño y rediseño de los procesos, como también la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.</p> <p>Se realizaron los levantamientos de los procesos actuales en el Viceministerio de Normas, Reglamentaciones y Tramitaciones y se propusieron, socializaron y aprobaron mejoras que quedaron plasmada en la implementación de la VUC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Operativo Anual. 	

	<ul style="list-style-type: none"> 2) Lista de Asistencia. 3) Informe de Mejora. 4) Ventanilla Única de Construcción. 5) Macroproceso de tramitación de licencia y permisos de construcción a través de la VUC 	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia que algunos de los servicios que se ofrecían de manera presencial, son brindados en línea (Web y Telefónico).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Servicio de Solicitud del Proyecto Mi Vivienda. 2) Servicio de Solicitud del Bono Saldo Mi Hogar. 3) Ventanilla Única de Construcción 	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un plan operativo anual en la que se realizan los seguimientos de las actividades de todas las áreas de la institución de forma mensual, reportando el cumplimiento y eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Informes de Seguimiento al cumplimiento del POA. 2) Correos de Seguimiento al Cumplimiento del POA. 3) Indicadores de desempeño. 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Se evidencia que la institución cuenta con los sistemas (hardware y software) necesarios para garantizar la protección de los datos. Además, se han planificado la elaboración de copias de seguridad a Servidores, Switches, Storage NAS, Access Point, Teléfonos y Firewall todos los meses y al menos 2 veces al año a los equipos. También,</p>	

	<p>se ha implementado un sistema de alertas para el monitoreo y la identificación de vulnerabilidades que puedan presentarse. Dichos procesos se han documentado para asegurar su ejecución y su revisión cada tres años, según lo establecido en el Manual de Procedimientos para Control de Documentos (DCG-MA-001).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Alojamiento web (Microsoft Azure). 2) Office 365. 3) Documentos aprobados Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. 4) Manual de Procedimientos para Control de Documentos (DCG-MA-001) <p>Copias de Seguridad (Back Up).</p>	
--	---	--

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Desde la elaboración del Plan Estratégico Institucional se evidencia la inclusión de los ciudadanos/clientes y grupos de interés como parte fundamental del diseño, entrega y mejora de los servicios y productos de la Institución, esto a través de la aplicación de encuesta en el proceso de elaboración de dicha planificación estratégica. Además, se han establecido los medios por los cuales se canalizarán las quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones, mediante la documentación del procedimiento para el manejo de quejas (DAU-PR-001). El MIVHED, a través de la Dirección de Atención al Usuario busca</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes, a través de la aplicación de Encuestas de Satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resultados De La Evaluación Externa, Plan Estratégico Institucional 2022-2024. 2) Encuesta de satisfacción de Satisfacción Ciudadana 2022. 3) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. 4) Procedimiento para el Manejo De Quejas (DAU-PR-001). 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia que el MIVEHD ha centrado en desarrollar métodos innovadores para ofrecer servicios que faciliten la tramitación a los ciudadanos/clientes, abriendo diversas vías de solicitud. Anteriormente, dichos servicios se ofrecían exclusivamente de forma presencial. En la actualizadas estos son brindados en línea (vía web y telefónica).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Servicio de Solicitud del Proyecto Mi Vivienda. 2) Servicio de Solicitud de Reparación de Vivienda. 3) Servicio de Solicitud del Bono Saldo Mi Hogar. 4) Ventanilla Única de Construcción. 	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la metodología de las encuestas de satisfacción se aplica una cuota en base a la diversidad de género. Así también, como los resultados dentro de los informes de dichas encuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Metodología de encuesta de satisfacción. 2) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios mediante la automatización y construcción de viviendas, y edificaciones accesibles a personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal Institucional Certificado Bajo la NORTIC A2 2) Servicio de Solicitud del Proyecto Mi Vivienda. 3) Servicio de Solicitud de Reparación de Vivienda. 4) Servicio de Solicitud del Bono Saldo Mi Hogar. 5) Servicios en Línea (Ventanilla Única de Construcción). 6) Pagos hipotecarios a través de BanReservas (NetBanking). 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El MIVHED, a través del Viceministerio de Normas, Reglamentaciones y Tramitaciones, ha dispuesto la creación del Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC), con el objetivo de centralizar todos los permisos de emisiones y gestión de licencias de construcción, logrando coordinar y unificar los procesos del Ministerio con los de las Instituciones que forman parte de la misma cadena de servicio. La coordinación de los procesos para la emisión de licencias y permisos de construcción se ha realizado junto con las siguientes Instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EDES • Ayuntamientos • Medio Ambiente • Burocracia cero • OGTIC • MISPAS • MICM • MOPC • CAASD • INDRHI <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC). 2) Convocatorias de reuniones con instituciones para la integración del servicio. 3) 4- Informe de Estatus VUC 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios,</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED, a través del Viceministerio de Normas, Reglamentaciones</p>	<p>No se evidencia que la institución haya desarrollado un sistema compartido con otros</p>

<p>para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>y Tramitaciones, ha dispuesto la creación del Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC), con el objetivo de centralizar todos los permisos de emisiones y gestión de licencias de construcción, logrando coordinar y unificar los procesos del Ministerio con los de las Instituciones que forman parte de la misma cadena de servicio. La coordinación de los procesos para la emisión de licencias y permisos de construcción se ha realizado junto con las siguientes Instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EDES • Ayuntamientos • Medio Ambiente • Burocracia cero • OGTIC • MISPAS • MICM • MOPC • CAASD • INDRHI <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC). 2) Informe de Estatus VUC 	<p>socios de la cadena de prestación de servicios.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No se evidencia que la institución crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia que la institución incorpore incentivos y condiciones para que se creen procesos interorganizacionales.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Oficina Nacional de Estadística (ONE) y el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), ha realizado un convenio de interinstitucional en el que acuerdan establecer las bases de una mutua colaboración continua para la elaboración y generación de información estadística. Dicho convenio firmó en el 2021 y tendrá vigencia hasta agosto 2024. En el segundo semestre del 2022, la Asociación de Constructores y Promotores de la Vivienda (ACOPROVI), el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), el Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVED) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), elaboraron uno de los entregables de dicho convenio. El Registro de Oferta de Edificaciones (ROE) el cual es una operación estadística de tipo censal realizada semestralmente que está orientada a recopilar datos asociados a la construcción y oferta de todas las obras de edificaciones en planos, en ejecución, paralizadas y culminadas, y cuyo objetivo sea para uso habitacional o no residencial, en la zona urbana y parajes seleccionados de la Región Metropolitana.</p> <p>ss</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convenio MIVHED-ONE 28/03/2022 2) Informe de Registro de Oferta de 3) Edificaciones (ROE) 2022-2. 	

	4) Plan de Trabajo Convenio. 5) Capacitaciones. 6) Actas de Reunión	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia que la institución haya realizado asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Durante el año 2023, el MIVHED se destacó por su enfoque positivo y proactivo en la promoción del desarrollo urbano y el acceso a la vivienda digna. Implementando una serie de iniciativas transparentes y eficientes que impactaron positivamente en la calidad de vida de miles de ciudadanos. Estos programas y proyectos estaban centrados en la construcción de viviendas y el desarrollo urbano sostenible, lo que convirtió a numerosos ciudadanos en beneficiarios directos. La gestión del ministerio se caracterizó por su transparencia, eficiencia y un fuerte compromiso con el servicio público, lo que contribuyó significativamente al bienestar de la población.	

	<p>Evidencia:</p> <p>1) Reportes de Publicaciones y Notas de Prensa. 2) Fotos Eventos</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La Institución ha programado la realización, por lo menos una vez al año, del análisis de sus servicios con un enfoque orientado al ciudadano/cliente, mediante la formulación de encuestas que permitan identificar la valoración del cliente de frente a las dimensiones de calidad, para lo cual se tomó el promedio mensual de solicitudes de los servicios. Por lo que en la encuesta realizada para el año 2022 se obtuvo una valoración en un 98% de satisfacción generada. Y en el año 2023 los resultados obtenidos fueron de un 75% de satisfacción. Dado este último resultado, se desarrolló un Plan de Acción para la ejecución de las mejoras que permitan el fortalecimiento de nuestros servicios de cara al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) POA 2022, 2023 2) Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 3) Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Debido a esto se realizan procesos de consultas públicas en las cuales se permite la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. Los aportes realizados por los grupos de interés a las consultas son revisadas por las áreas responsables</p>	

	<p>del llamado, con fines de evaluar cada una de las opiniones expresadas. Para las revisiones relacionadas con Reglamentaciones de construcciones son tramitadas por medio a CONARTED (Consejo Nacional de Regulaciones Técnicas para Edificaciones) para realizar una ponderación de las opiniones alcanzadas y elegir las de mayor aporte al Reglamento sometido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Publicaciones realizadas en el sub-portal Transparencia.</p> <p>2- Acta de Reunión CONARTED</p>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En el MIVHED la transparencia es uno de los valores institucionales, por lo que tiene el compromiso de cumplir con la sociedad y los Órganos rectores en materia de Transparencia Gubernamental en conformidad a lo establecido en la Ley General de modo que, a través de las mediciones de la DIGEIG (Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental) se aprecia: calidad, cantidad, transparencia y apertura en las informaciones proporcionadas por la Institución, para la accesibilidad del grupo de interés, obteniendo como resultado un 97.38 de 100.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Evaluación DIGEIG portal transparencia mes de febrero 2024</p> <p>2) Portal Transparencia</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		En el MIVHED no se mide la integridad de la organización y la confianza generado en los clientes/ciudadanos.

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED a través de las plataformas digitales más utilizadas por la población hace uso intencional de las mismas para promover sus actividades misionales. Estos canales se utilizan para ofrecer información sobre entregas, sesiones de formación, campañas, así como para servicios de la organización, llevando a cabo estrategias orgánicas de contenidos con los fines de seguir alcanzando resultados importantes a corto y largo plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura página MIVHED de FACEBOOK 2) Captura página MIVHED de INSTAGRAM. 3) Captura página MIVHED de LinkedIn. 4) Captura página MIVHED de TWITTER. 5) Captura página WEB MIVHED 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Para un mayor alcance y flexibilidad en la solicitud de los servicios ofrecidos por el MIVHED, la Institución ha diseñado e implementado la plataforma en formato digital de la Ventanilla Única de Construcción (VUC), para la recepción y tramitación del servicio de Licencias de Construcción y cuyo medio permite también apreciar el costo de adquisición para cada servicio. Como opción para las solicitudes y/o informaciones de los ciudadanos/clientes, el MIVHED facilita el acceso en horario corrido en días laborales, a través del portal del Sistema de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). De igual manera y en caso de presentarse</p>	

	<p>solicitudes y/o informaciones dirigidas a otras Instituciones, éstas son tramitadas al Área correspondiente, a lo cual la solicitud y/o información solicitada es respondida por esa misma vía conforme al plazo establecido. Cuenta además con rampa para el acceso a las personas con discapacidad física y motora, al igual que código Braille para los botones del ascensor para aquellos ciudadanos con discapacidad visual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acceso a la plataforma SAIP a través del portal del MIVHED. 2) Portal VUC. 3) Fotos: rampa de acceso y ascensor 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>		<p>No se mide la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.</p>
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>Para el año 2023 no se midió la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El MIVHED como responsable principal de la implementación del Sistema de Ventanilla Única de Construcción de Edificaciones en la República Dominicana, contrata una plataforma digital para la correcta utilización de la VUC y al igual que otros medios digitales (WhatsApp, DM y respuestas inmediatas a comentarios) relacionadas al trámite de Licencia de Construcción, generando agilización de los procesos, lo cual permite mejor interacción con los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p>	

	I) Portal VUC	
6) Agilidad de la organización.	<p>Con la finalidad de ofrecerles a los ciudadanos/clientes servicios con los más altos estándares de calidad, el MIVHED ha diseñado estrategias digital y comunicacional para que mayor número de beneficiarios puedan acceder a viviendas dignas atendiendo a las necesidades de asentamientos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Entrega Proyecto. 2) Estrategia digital mi vivienda.pdf. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Con la apertura de la VUC se ha agilizado la solicitud y prestación de los servicios ofrecidos por el MIVHED, lo cual permite una mayor interacción con los ciudadanos/clientes, eliminando así burocracia con las instituciones relacionadas al trámite de Licencia de Construcción y generando una mayor agilización de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal VUC 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El MIVHED ha establecido políticas para el tratamiento y respuestas a los requerimientos de los ciudadanos/clientes, conforme las normativas vigentes, procesa y monitorea las informaciones solicitadas, lo que permite que los ciudadanos/clientes tengan respuestas a sus solicitudes en el menor tiempo posible y permitiendo así la simplificación de trámites, de lo cual, se evidencia que se han recibido un total de cinco (5) Quejas durante los meses de abril a mayo 2023 y en cuanto las reclamaciones, fueron recibidos durante el año 2022 y 2023 un total de noventa y un (91), siendo atendidas iguales números de casos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Matriz de Quejas y Reclamaciones a través de la Línea 311. 2- Captura pantalla Manual Procedimientos de la OAI (OAI-MA-002-V 02 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El MIVHED ha creado diferentes canales de interacción para atender las opiniones expresadas por los ciudadanos/clientes. A través de estos medios de comunicación se reciben las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias, las cuales son analizadas y atendidas dentro del plazo establecido, por lo que se evidencia por medio del sub-portal Línea 311 que se han recibido un total de treinta y nueve (39) casos desde abril 2023 hasta marzo 2024, a lo cual se le ha dado respuesta a igual número de casos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>1) Estadísticas 311 por trimestre, desde abril 2023 a marzo 2024.</p> <p>2) Informe QDRS.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		En el MIVHED no se ha medido la evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido el cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Para una mejor conectividad e interacción con los ciudadanos/clientes, el MIVHED dispone de siete (7) canales de información, para que a través de estos medios poder expresar opiniones basadas en el quehacer institucional, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) • Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311 • Asistencia telefónica • Correo info • Redes sociales • Presencial <p>Para el monitoreo de las informaciones recibidas, el MIVHED dispone con las siguientes unidades operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) • Dirección Atención al Usuario (DAU) • Dirección de Comunicación 	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acceso al SAIP y al 311 desde el portal institucional 2) Dirección para el acceso de las redes sociales. 3) Dirección acceso web. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El MIVHED se rige por las Normativas vigentes y cuenta dentro de sus valores institucionales el suministrar una información transparente, por lo que para el mes de febrero 2024 obtuvo una valoración de un 97.38 de 100, como resultado del proceso de evaluación institucional a través del Órgano Rector, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), lo que se tradujo esta valoración en un reconocimiento a la Institución por haber cumplido con los estándares en el ranking de transparencia y garantizar el derecho a la libre información pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Evaluación realizada por la DIGEIG febrero 2024. 2) Reconocimiento otorgado al MIVHED por la DIGEIG. 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se ha medido la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>En el cumplimiento institucional del suministro de las informaciones en el portal de Datos Abiertos para una mejor eficiencia gubernamental, el MIVHED procede al envío de las informaciones para que los usuarios/clientes tengan a acceso. También en la evaluación realizada a este punto en</p>	

	<p>particular a través de las mediciones que realiza la DIGEIG de manera mensual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Puntuación 5 de 5, obtenida en datos abiertos en la evaluación correspondiente a febrero 2024. 2) Disponibilidad de la información en el Portal de Datos Abiertos. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Para una mejor atención de la solicitud de información solicitada por los ciudadanos/clientes, el MIVHED cuenta con horarios de servicios accesibles por medio de la telefonía fija lo cual está disponible a partir de las 7:00 A.M. y con un área de atención presencial disponible desde las 8:00 A.M a 5.00 PM de lunes a jueves y viernes de 9:00 AM a 4:00 P.M. a través de la Dirección de Atención.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal Transparencia del MIVHED. 2) Correo indicador de horario de Atención al Usuario 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>El MIVHED ha establecido políticas para el tratamiento y respuestas a los requerimientos de los ciudadanos/clientes, conforme las normativas y reglamentos vigentes, procesa y monitorea las informaciones solicitadas, lo que permite que los ciudadanos/clientes tengan respuestas a sus solicitudes en el menor tiempo posible y permitiendo así la simplificación de trámites, estableciendo como tiempos de espera desde dos (2) hasta sesenta (60) días laborales para la obtención del servicio ofrecido.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>1) Catálogo de Servicios MIVHED</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia que el MIVHED ha establecido a través del Viceministerio de Normas y Tramitación, el tiempo de servicio de las Inspecciones de las diferentes etapas de Ejecución de las Obras Privadas, y por medio a ella monitorea el cumplimiento de éste, buscando que no exceda el tiempo previsto para ello, el cual no debe ser mayor de 48 horas laborables luego de haber recibido la solicitud del usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Matriz de las inspecciones de las diferentes etapas de Ejecución de las Obras Privadas.</p> <p>2) Indicadores de cantidad de inspecciones realizadas.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Se evidencia que con el objetivo de que los usuarios/clientes puedan realizar los pagos de los servicios adquiridos de una manera más rápida, cómoda y segura, el MIVHED ha creado medios de pagos a través del Banco del Reservas vía transferencia bancaria (Netbanking) o depósito bancario, logrando con esto agilizar los procesos en cada etapa de la prestación de estos servicios. Por lo que se evidencia durante el año 2023, el MIVHED ha brindado 485 servicios no gratuitos, dentro de los cuales se citan: Transferencia de Inmuebles y Emisión de Licencias de Construcción.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Catálogo de Servicios MIVHED</p> <p>2- Matriz Renuncia de Bien de Familia.</p>	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha dispuesto en su portal web toda la información referente a los servicios que se ofrecen para las inspecciones de las obras privadas. Por medio al Formulario de Solicitud que se encuentra disponible en la pestaña de servicios del portal web del Ministerio. El mismo puede ser descargado por el usuario y enviar por medio a correo electrónico para realizar su solicitud del servicio requerido, lo cual, y en la medida que se procede a verificar la información, se realiza interacción con el usuario con el fin de subsanar inquietudes surgidas durante el proceso verificación.</p> <p>Evidencia: 1) Histórico de Solicitudes recibidas</p>	
--	---	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Con la finalidad de conocer las expectativas en el diseño de los servicios prestados y en cumplimiento a las disposiciones del Órgano Rector (DIGEIG) en materia de Transparencia, el MIVHED ha realizado procesos de consultas públicas en las cuales permite la participación e interacción de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisión. Las reglamentaciones aplicables al sector construcción son realizadas con el involucramiento de los grupos de interés (ingenieros/arquitectos independientes, empresas privadas e instituciones públicas) a los cuales se les convoca a fin de recibir su validación a la viabilidad y actualidad de las</p>	

	<p>modificaciones y/o nuevas Reglamentaciones propuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Cantidad Convocatoria a participar en consulta pública, publicada en el sub-portal transparencia.</p> <p>2) Cantidad de vista pública.</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Como medio para conocer las opiniones expresadas por los ciudadanos/clientes, el MIVHED da seguimiento a los casos recibidos a través del Sistema Nacional Atención Ciudadana 311, las cuales son evaluadas y resueltas. Se evidencian los casos resueltos y el tiempo transcurrido desde la recepción de la queja, y sugerencias el cierre de las mismas.</p> <p>Evidencia</p> <p>1) Plataforma 311</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El MIVHED ha implementado el sistema de Ventanilla Única de Construcción de Edificaciones en la República Dominicana por medio de plataforma digital VUC para el trámite de Solicitud de Licencia de Construcción, generando mayor agilización e interacción con los interesados en someter los expedientes de sus proyectos de construcción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Listado de solicitud tramitados por la VUC</p>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores	<p>La institución cuenta dentro de su estructura con una unidad organizacional para gestionar la equidad en cuanto al género, capacidades y cultura,</p>	

<p>previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>no solo de los colaboradores sino también de usuarios y proveedores. En este sentido se ha diseñado un Plan de Género Institucional, para monitorear las actividades desarrolladas con dicha orientación. La institución además es evaluada periódicamente por el órgano rector en materia de género y los resultados de dicha evaluación para el último periodo ejecutorio 2023 fue de 90 puntos dentro de plataforma para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan de Género 2) Informe sobre género 2023 3) Captura de pantalla indicador Política Transversal de Género. 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Institución ha planificado la atención a solicitudes realizadas por las partes interesadas (ingenieros/arquitectos independientes, empresas privadas e instituciones públicas) cuya finalidad son las revisiones pertinentes para cumplir con las necesidades y expectativas asociadas a los cambios en el sector de la construcción, atendiendo a las normativas y reglamentaciones vigentes relacionadas y/o asociadas al área que les compete.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Consulta pública 	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Para atender de los ciudadanos/clientes las necesidades, sugerencias y solicitud de prestación de servicio, se han establecido el acceso por medio de la plataforma digital Acceso al 311, Acceso al SAIP, sub-portal Transparencia y la VUC, mediante el cual se reciben las Solicitudes de Información y las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias y la solicitud de Permisos de Licencias de Construcción, logrando el acceso directo y más rápido, a lo cual se evidencia el acceso y flujo continuo entre las partes interesada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal transparencia 2) Portal VUC 3) Acceso 311 4) Acceso SAIP 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El MIVHED cumple con lo establecido en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, donde establece con carácter obligatorio la presentación de un servicio permanente y actualizado de las informaciones establecidas. Como mecanismo de control el Órgano Rector dispuso la Resolución No.002-2021 que establece los estándares en que deben publicarse dichas informaciones, las cuales son evaluadas mensualmente y como resultado de estas evaluaciones realizadas se obtuvo una puntuación de 98.29 de 100 en los indicadores de Transparencia, correspondiente al cierre del año 2023.</p> <p>Evidencia:</p>	

I) Evaluación realizada por la DIGEIG, 2023

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En el MIVHED se programa anualmente la realización de una encuesta, con la finalidad de conocer los niveles de valoración en cuanto a la imagen y el rendimiento institucional, puede evidenciar que la imagen y el rendimiento general de la institución, en la última encuesta realizada el nivel de satisfacción de los colaboradores resultó en un 87.13%. para los servicios presenciales a ciudadanos, 75.1% los servicios virtuales ofrecidos a ciudadanos resultó en una calificación de 75.5%, la valoración general y en la calificación obtenida. En cuanto al rendimiento general de la organización, la institución programó la realización de una encuesta para tales fines en la cual el nivel de satisfacción fue de un 75.3%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Resultados de Encuesta de Clima Organizacional del 2023.2) Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP.	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha programado la ejecución de la encuesta para medir el clima organizacional, a través de la cual identifican los puntos fuertes y áreas de mejora de la organización desde la perspectiva de los colaboradores. Dicha encuesta fue realizada de manera virtual a todos los colaboradores con acceso a correo electrónico institucional, los que no contaron con el acceso a esta herramienta, se les habilitó las herramientas tecnológicas necesarias para acceder a dicha encuesta. Los ámbitos de evaluación para el año 2023 fueron los siguientes: Liderazgo y Participación, con un resultado de 90.08%. Identidad con la Institución y Valores 92.95%. Además de evaluar la percepción de los colaboradores, también se promueven la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Campaña MIVHED en Valores 2) Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional del 2023 3) Encuesta interna 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se Evidencia que el MIVHED involucra a sus colaboradores en el diseño de las mejoras necesarias para optimizar el rendimiento de la institución, esto desde la realización de una medición del clima organizacional, a través de la cual se obtiene una evaluación diagnostica de la organización y a partir de la cual se diseñan planes de mejora para el aprovechamiento de cada hallazgo. los resultados obtenidos en el marco de la Encuesta de Clima realizada durante el último período en el ámbito de mejora y cambio fueron</p>	

	<p>de 88.12%</p> <p>MIVHED cuenta además con diferentes comités que velan por mejorar el funcionamiento de las actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Asociación de Servidores Públicos Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 2) Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 3) Comité de Calidad 4) Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional del 2023 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se Evidencia que MIVHED atiende la importancia del comportamiento ético y gestiona la atención ante la ocurrencia de conflictos de interés. Para ellos dispone conocer y medir la percepción de los colaboradores mediante la realización de una encuesta de clima laboral, en la cual fue medida y valorado los siguientes renglones:</p> <p>Identidad con la Institución y valores 92.95%. Austeridad y combate a la Corrupción En el año 92.63%</p> <p>Para la gestión de conflictos y/o denuncias, cuenta con, un código de ética e integridad y un comité que vela por el fiel cumplimiento del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Código de ética 	

	<p>2) Comisión de Integridad Gubernamental y 3) Cumplimiento Normativo 4) Convocatoria de Seminarios virtuales en la semana de la ética 5) Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional del 2023</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>MIVHED realiza cada año con el fin de conocer la percepción de los colaboradores de la institución, identificar mejoras y destacar puntos fuertes en cuanto al clima de la institución, una encuesta de clima, la cual, a su término, se procesan los datos levantados, los resultados son plasmados en un informe que documenta la valoración de cada uno de los renglones evaluados. Este informe es socializado con los lideres de la institución y esto a su vez dan a conocer los resultados a sus colaboradores. Esto además es medido dentro de la misma encuesta, siendo para 2023 la valoración de este punto un 85.12% en la medición de Impacto de la Encuesta en mi institución 85.12%</p> <p>Evidencias: 1) Informe de Encuesta de Clima Organizacional emitido por el MAP</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con diferentes programas que atienden la responsabilidad social, con la finalidad de impactar la calidad de vida de los dominicanos. Esto a través de la realización de distintas actividades que invitan a los colaboradores y sus familiares a adoptar una conciencia en favor de la sociedad y el medio ambiente Resultados limpieza de playa Manresa</p>	

	<p>Resultados: Plástico (fundas) - 40 FOAM (fundas) - 13 Vidrios (fundas) - 3 Sargazo (fundas) - 100 Zapato (funda) - 3 Basura (funda) - 10</p> <p>Evidencias: 1) Jornadas de reforestación 2) Jornadas de limpiezas de playa</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED contempla la apertura al cambio y a la innovación, en su última encuesta realizada (2023) un 88.12% del personal indicó que la institución implementa cambios e innovación.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de Encuesta de Clima Organizacional emitido por el MAP (dimensión de mejora y cambio)</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED un 81.76% del personal indico que la institución implementa herramientas que contribuyen a un buen uso de la tecnología. En ese sentido, la institución se abocado en un proceso de digitalización y de automatización total.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de Encuesta de Clima Organizacional emitido por el MAP (dimensión de uso de las tecnologías). 2) Implementación por el área de Nómina de volantes de pagos vía correo.</p>	

	3) Implementación por el área de Nómina de notificaciones digitales de Licencias y monitoreo de ponche a los supervisores.	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia que en el MIVHED cuenta con un el servicio de ventanilla única donde integra las instituciones que trabajan las solicitudes de permisos de obras de construcción del país.</p> <p>Evidencia: 1) Lanzamiento de “ventanilla única de construcción”</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Se Evidencia que el MIVHED cuenta con un personal directivo altamente capacitado y con altos niveles de profesionalismo, haciendo esto que el rendimiento de la organización sea optimo. Estos lideres son los responsables de que los lineamientos estratégicos sean cónsonos con el logro de las metas y objetivos trazados. Para medir el rendimiento del liderazgo de la organización, la gestión de los recursos y la comunicación, institucional, se incluyeron estos parámetros en la encuesta de clima organizacional, presentado los siguientes resultados: Liderazgo y Participación- 90.08% Disponibilidad y Recursos– 83.43% Comunicación– 89.83% Enfoque a Resultado y Productividad En el Año 2023 – 91.39%</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>1) Informe Encuesta de Clima Organizacional emitida por el MAP 2) POA 2023 3) PEI 2022-2024</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El MIVHED realiza el diseño de cada uno de los procesos institucionales, los cuales a su vez se documentan para asegurar su estandarización y homogeneidad en su desarrollo, evidencia de ello es que el 87.81% del personal Indica que la institución cuenta con normativas y procesos de gestión que buscan mejorar el desempeño institucional.</p> <p>Evidencia: 1) Informe de Encuesta de Clima Organizacional emitido por el MAP (dimensión de normatividad y procesos)</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>El MIVHED evidencia que cuenta sus metas definidas, en donde anualmente se evalúa el desempeño de las metas definidas. También se definen las actividades incluidas en la planificación operativa anual (POA) en las que inciden el personal de las distintas áreas de la institución.</p> <p>Evidencia: 1) Informe de Evaluación de Desempeño 2023. 2) POA 2023. 3) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023 emitido por el MAP.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>El MIVHED evidencia que durante el año 2023 el 82.78% de los colaboradores está de acuerdo que la Dirección de Recursos Humanos desarrolla el potencial del personal de la institución. Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en respecto a las capacitaciones en el</p>	

	<p>marco de la Encuesta de Clima 2023: Capacitación Especializada y Desarrollo– 87.46%</p> <p>Evidencia: I) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El MIVHED evidencia la implementación de un plan de comunicación y divulgación interna en donde se crearon diferentes canales de comunicacionales tales como correo electrónico, murales informativos, entre otros.</p> <p>Del mismo modo, en la encuesta de clima organizacional del año 2023 en la dimensión de comunicación el 89.83% de los colaboradores están de acuerdo con los métodos implementados por la institución.</p> <p>Evidencia: I) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El MIVHED evidencia que cuenta con una política de reconocimiento a los colaboradores que se destacan por antigüedad, desempeño, entre otros. Del mismo modo, en la encuesta de clima organizacional del año 2023 en la dimensión de reconocimiento laboral el 88.30% de los colaboradores están de acuerdo con los reconocimientos otorgados al personal.</p> <p>Evidencia: I) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. Política de reconocimiento</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El MIVHED evidencia que, durante el año 2023, la institución introdujo modificaciones y reformas</p>	

	<p>internas, originadas por la necesidad de conjugar las instituciones que con su fusión dieron origen a la institución, pero que trajeron consigo a su vez culturas organizacionales distintas (INVI, OISOE, MOPC).</p> <p>Del mismo modo, en la Encuesta de Clima Organizacional del año 2023 en la dimensión de mejora y cambio el 88.12% de los colaboradores están de acuerdo con los cambios que promueve y agrega valor el Ministerio.</p> <p>Evidencia 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. Ley 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia la medición del ambiente de trabajo y la cultura organizacional mediante la realización anual de una encuesta de clima organizacional, cuyos resultados son procesados y documentados para su posterior divulgación con los grupos de interés. en la última realización de la encuesta los resultados de las siguientes fueron los siguientes:</p> <p>Identidad con la Institución y Valores En el año 2023 – 92.95%</p> <p>Calidad de Vida Laboral En el año 2023– 83.54%</p> <p>El MIVHED evidencia que cuenta con herramientas para fomentar el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. En la encuesta de clima</p>	

	<p>organizacional del año 2023 el 80.74% de los colaboradores están de acuerdo que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>El MIVHED cuenta con una política institucional que permite a sus colaboradores conciliar la vida laboral con su vida personal, mediante la flexibilidad de horario laboral, días libres por cumpleaños, entre otros, así como el otorgue de seguro familiar de salud para los colaboradores y sus familiares directos. En el marco de la Encuesta de Clima 2023, los resultados en cuanto a la percepción de los colaboradores en la conciliación de vida laboral fue la siguiente:</p> <p>Calidad de Vida Laboral En el año 2023 – 83.54% Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores - 94.78% Balance Trabajo Familia– 85.15%</p> <p>El MIVHED evidencia que cuenta con políticas y programas sociales enfocados en la flexibilidad laboral, vida personal, laboral de nuestros colaboradores y la protección de estos llevando a cabo diversas jornadas de salud.</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. 2) Política Aprobada Flexibilidad Laboral</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se Evidencia que la institución cuenta con una unidad organizacional que tiene función el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos del MIVHED Los resultados de la</p>	

	<p>Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Equidad de Género. – 78.92%. Liderazgo y Participación– 90.08%. Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores – 94.78%</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El MIVHED evidencia que sus instalaciones y condiciones ambientales de trabajo son favorables tanto para sus colaboradores como para sus usuarios. En la encuesta de clima organizacional del año 2023 que el 80.74% de los colaboradores indican que la institución cuenta con las condiciones físicas de seguridad e higiene para realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se Evidencia que MIVHED cuenta con un plan para el desarrollo sistemático de las competencias necesarias para sus colaboradores. En el marco de la Encuesta de Clima esto fue valorado de la manera siguientes: Capacitación Especializada y Desarrollo 87.46% Servicio Profesional de Carrera 85.00%</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se Evidencia que en MIVHED se empodera y motiva a los colaboradores mediante la definición</p>	

	<p>de actividades correspondientes y la delegación de funciones siempre que amerite. Los resultados obtenidos en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Liderazgo y Participación 90.98%</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se Evidencia que el MIVHED presenta a todos sus colaboradores accesos de calidad a la formación y el desarrollo profesional, mediante el Plan de Capacitaciones, para conocer el nivel de su efectividad, fue incluido este criterio, obteniendo el ministerio el siguiente resultado de las siguientes Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Capacitación Especializada y Desarrollo 87.46%, Colaboración y Trabajo en Equipo 95.80%</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Se evidencia el diseño y gestión de indicadores que permitan conocer el nivel de permanencia, interrupciones laborales, absentismo y movimientos del personal del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y edificaciones (MIVHED). Para lo cual tiene diseñado un reporte en el que se asienta todos los movimientos realizados por el personal. En 2023 los	

	<p>valores fueron los siguientes: Absentismo – 4% Rotación de Empleados – 7%</p> <p>Evidencia: 1) Reporte de Ausentismos 2) Reporte de Rotación</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se Evidencia que MIVHED motiva a sus colaboradores a involucrarse en actividades que promuevan la mejora institucional, para ello dispone de Procedimientos para identificar oportunidades de mejora, así como para captar quejas y sugerencias tanto de usuarios clientes como colaboradores que contribuyan al diseño y creación de mejoras para la institución. En el marco de la Encuesta de Clima 2023 la valoración de la mejora y cambio en la institución fue de un 88.21% .</p> <p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>El MIVHED evidencia que cuenta con un código de ética institucional, un comité de ética institucional, en 2023 han sido recibido denuncias de dilemas éticos, mediante los canales establecidos para tales fines.</p> <p>Evidencia 1) Actas de apertura de buzón El MIVHED</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>El MIVHED evidencia que promueve y realiza actividades de concientización relacionadas con la responsabilidad social. Entre estas actividades podemos mencionar: Jornada de reforestación datos, Limpieza de playas datos, voluntariado de entrega de materiales y reconstrucción de viviendas.</p> <p>Evidencia: 1) Jornada de reforestación</p>	

	<p>2) Jornada de limpieza de playa</p> <p>3) Jornada de voluntariado de entrega de materiales y reconstrucción de viviendas</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El MIVHED evidencia que realizan capacitaciones orientadas al servicio del cliente para que nuestros empleados puedan brindar un mejor servicio al público. Estas iniciativas se pueden reflejar en las 28 horas de formación en el servicio al cliente y en la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción al cliente 97.8%</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) índice satisfacción Ciudadana</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se Evidencia que MIVHED ha diseñado y levantado indicadores relacionados con el rendimiento individual, su rendimiento es monitoreado trimestralmente en informes de seguimiento al POA. Los resultados generales en el ámbito de Resultado y Productividad En la encuesta de Clima 2023 fue de 91.39%</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se Evidencia el uso de las herramientas digitales de la información y comunicación para que los colaboradores ejecuten sus actividades en el MIVHED. Estas herramientas fueron valoradas en el marco de la Encuesta de Clima con las siguiente puntuaciones Uso de Tecnología En el año 2023 –81.76%</p>	

	<p>Evidencia: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se Evidencia que MIVHED ha diseñado Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades, el resultado de estos para el año 2023 obtenidos dentro del marco de la Encuesta de Clima para las Capacitaciones Especializadas y Desarrollo 87.46%</p> <p>Evidencias: 1) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. 2) Informe de capacitación 3er trimestre. 3) Informe de capacitación 4to trimestre</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El MIVHED evidencia que con frecuencia reconoce el esfuerzo individual de sus colaboradores así como en equipo, a treves de la política de reconocimiento a los colaboradores, en donde se reconoce la antigüedad en servicio, el desempeño laboral, la honestidad, el respeto, entre otros.</p> <p>Se Evidencia los resultados de la Encuesta de Clima 2023 del reconocimiento Laboral, en 88.30%</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reporte de evaluación del desempeño 2) Política de reconocimiento a los colaboradores 3) Informe de Evaluación de Desempeño 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El MIVHED ha impactado en la calidad de vida de más 145 mil ciudadanos/clientes, a través de sus redes sociales, con la publicación de distintos temas de responsabilidad social. Entre estos se encuentran recomendaciones de cuidado para el asueto de Semana Santa, recomendaciones para el ahorro del agua, entre otras. También, con el fin de ayudar a restaurar los ecosistemas, promover la retención de suelos, mejorar la calidad del aire y del agua, y proporcionar hábitat para la vida silvestre, el Ministerio ha realizado actividades de reforestación. En comparación con años anteriores, se tenía un 0% de este tipo de actividades. Del año 2022 a la actualidad, 8% de las publicaciones del MIVHED se han dedicado a este tipo de campañas y se han realizado 2 actividades.</p> <p>Evidencias: 1) Publicaciones de recomendaciones. 2) Actividad de reforestación</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo,</p>		<p>No se evidencian las mediciones para conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.</p>

<p>productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha impactado en la calidad de vida de las personas en situación de desventaja o con necesidades especiales. Esto lo ha realizado a través de los programas de vivienda realizados y entregados en distintas comunidades dentro del país. Dentro de las desventajas o necesidades especiales se puede mencionar aquellas familias en situaciones de riesgo que actualmente residen a orillas de cañadas y ríos. También, para el 2022 se reconstruyeron y mejoraron 13,371 viviendas. Entre 2022 y 2023 se entregaron 33,000 viviendas a más de 107,000 Dominicanos con el programa Dominicana se Reconstruye.</p> <p>Evidencias: 1) Presentación de Logros 2022. 2) Boletín MIVED TE IFORMA</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No se evidencia mediciones para el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>Se evidencia no se han realizado mediciones para el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El MIVHED, a través del Departamento de Reducción de Riesgo de Desastres y Cambio Climático y en consonancia con el Plan Nacional de Reforestación cuyo objetivo primordial es defender, proteger y apoyar la siembra de árboles, ha realizado actividades que involucran a los</p>	

	<p>voluntariados con el fin de tener un impacto medioambiental positivo en la comunidad en la cual se realizó la labor de:</p> <p>Sembrar más de 1,500 árboles de caoba criolla en Santa Helena, provincia Barahona.</p> <p>Bajo la aplicación de los criterios que establece el Ministerios de Medio Ambiente en cada uno de los proyectos que se desarrollan.</p> <p>Evidencias: 1) Jornada de Reforestación. 2) Lista de Participación Jornada de Reforestación</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>		<p>Se evidencia no se han realizado mediciones en cuanto a la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		<p>No se evidencia mediciones para las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades</p>		<p>No se evidencia la frecuencia de las relaciones con</p>

relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>A través del portal de transparencia, el Ministerio se responsabiliza con la carga mensual de todas las publicaciones realizadas por los distintos medios de comunicación de país dándole importancia a las coberturas positivas y negativas recibidas. En el 2021 estas coberturas no eran contabilizadas, para el 2022 se reportaron los 12 meses del año y en el 2023 se llevan los meses pasados, para un total de 16 reportes de comunicación externa.</p> <p>Evidencia: 1) Reporte de comunicación externa y transparencia</p>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>Se evidencia que en el MIVHED cuenta con colaboradores con capacidades diferentes, los cuales colaboran con la Institución el área de servicio al ciudadano/cliente, facilitando con ello el desenvolvimiento y a su vez se promueve la diversidad.</p> <p>En la Dirección de Atención al Usuario laboran dos (2) colaboradores no videntes, así como en el área de Recepción del edificio No. 1</p> <p>Evidencias: 1) Acción de personal 2) Nómina de empleados</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia en el MIVHED apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización,	Se evidencia que el ministerio ha realizado un benchmarking con el objetivo de mejorar e implementar una cultura de balance entre vida	

número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).

personal y laboral que contemple el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, es por esto que se tomaron las iniciativas de realizar un (1) benchmarking institucional, donde hemos levantado informaciones de beneficios laborales de tres (3) Instituciones del Estado, las cuales son:

Ministerio de la Presidencia.
Ministerio de Hacienda.
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la información y Comunicación (OGTIC).

De igual manera y según lo establece la Ley No.122-05 sobre la Regulación y Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFLs) en la República Dominicana y la Resolución Núm. 68-2017 del MAP que pone bajo la responsabilidad de la Unidad de Planificación y Desarrollo, el proceso de habilitación, evaluación y seguimiento de las ASFLs, en tal sentido, se identificaron las Instituciones que son referentes de excelencia en la gestión de las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFLs), con la intención de conocer las lecciones aprendidas en el proceso. Se programó este Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes cinco (5) Instituciones del Estado:

Ministerio de Turismo.
Ministerio de Agricultura.
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
Ministerio de Industria y Comercio.
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE).

Evidencias:

- 1) 1) Matriz de BenchMarking (DPyD-FO-003).
- 2) Resultados de la Evaluación de Procedimientos
- 3) de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin
- 4) Fines de Lucro (ASFL).
- 5) Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL. 4-Ministerio de Medio Ambiente y Recursos
- 6) Naturales.
- 7) Lista de Participación del Benchmarking en
- 8) Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente
- 9) y Recursos Naturales.
- 10) Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL
- 11) Ministerio de Turismo.
- 12) Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo.
- 13) Correos de solicitud del Benchmarking a cada
- 14) una de las Instituciones.
- 15) Planificación Operativa año 2023.
- 16) Informe del Benchmarking realizado.
- 17) Matriz con reporte comparativo de beneficios.
- 18) Levantamiento de necesidades de
- 19) colaboradores para el plan piloto de
- 20) transporte.
- 21) Acuerdos con Entidades para subsidios educativos.

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED lleva a cabo Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales dirigidos a sus colaboradores. Cuenta con programas de telemedicina, fisioterapias, quiroprácticas, psicológicos, prevención de salud, oftalmológicos, entre otros. Además, ha realizado charlas para prevenir los accidentes laborales, como la Extinción de Incendios y Manejo de Extintores, las funciones de las Brigadas de Emergencias, Capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional y otros.</p> <p>En total se el MIVHED tiene 6 programas de prevención de salud y ha impartido 7 charlas de seguridad y salud y prevención de riesgos laborales.</p> <p>Evidencia: 1- Listado de Actividades de Prevención MIVHED. 2- Correos de convocatoria de las charlas. 3- Correos informativos de los programas</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia en términos de resultados a marzo 2023, la reconstrucción y mejoramiento de 19,629 viviendas, resultando en un 94% sobre los resultados alcanzados en 2023, en el cual se ejecutaron en este sentido 18,546 viviendas para un total de 38,175 viviendas entre 2022 y 2023. En producción de viviendas nuevas, un total de 1,083.</p> <p>Con la ejecución del Plan de remozamiento y mejora del hábitat en Invivienda en 2023 que beneficio familias residentes en el proyecto con la reconstrucción de fachadas y áreas exteriores, así como el registro de propiedad de las viviendas a cada familia, entregando 100 de títulos de propiedad inmobiliaria, se depositaron 27 expedientes para regularización de títulos en la unidad técnica ejecutora de titulación de terreros del Estado. alcanzando 4,057 titulaciones en la Provincia Santo Domingo.</p> <p>Durante el 2022 se habilitó el servicio de tramitación, tasación y licenciamiento de obras, con emisión de 1581 licencias e inicio de obras. En 2023 fueron emitidas 1,404 número de licencias a proyectos de construcción.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resumen ejecutivo Memoria Institucional 2023. 2) Presentación de logros 2023 3) Link con las estadísticas acumuladas de viviendas intervenidas: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiODI1MjU2NDktYmI5MS00NzY3LTkxOGYtNmU3MWWhOWZmMTNliiwidCI6ImExZmRjOGlwLTFmZTI0NGExMy04N 	

[GU0LTE4YzM2ODgyMTNmZiIsImMiOjJ](#)

[9](#)

- 4) Boletines estadísticos periódicos sobre solicitudes y emisiones de Licencias de Construcción
- 5) Link sobre publicaciones de boletines
- 6) Inventario actualizado regularización de títulos.

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

Regularización de 100 de familias a través de la unidad técnica de titulación, en el Proyecto Invienda, titulación de 2,049 lotes en Sabana Perdida, Sto. Dgo. Norte. A través de la unidad Técnica ejecutora de titulación se regularizaron 302 proyectos, todo esto ha mejorado la calidad de vida de 33,562 de familias dominicanas mediante el mejoramiento de 38,175 viviendas, la habitacionales en distintas provincias de la Republica Dominicana tales como

Más de 8,000 dominicanos beneficiados, en la intervención y regularización de 50 proyectos habitacionales

Con el Plan Dominicana se reconstruye se intervinieron 10,185 de viviendas, dentro de las cuales 9,863 fueron mejoradas y 322 fueron reconstruidas. A través del Plan mi Vivienda fueron entregados un total de 4,842 para un total de viviendas durante el 2023, en las provincias Santiago de los Caballeros. Sectores: Los Salados y La Barranquita y Santo Domingo: San Luis, municipio Santo Domingo Este, Hato Nuevo en municipio Santo domingo Oeste, y Ciudad Modelo en Santo domingo

	<p>Municipio Norte.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resumen ejecutivo Memoria 2023 2) Presentación de logro 2023, 3) Link con las estadísticas acumulada de cantidad de viviendas intervenidas: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiODI1MjU2NDktYmI5MS00NzY3LTkxOGYtNmU3MWWhOWZmMTNlIiwidCI6ImExZmRjOGlwLTFmZTltNGExMy04NGU0LTE4YzM2ODgyMTNmZiIsImMiOiJ9 4) Reporte de viviendas entregadas 5) Lista de titulación de la UTEC 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio ha realizado un benchmarking con el objetivo de mejorar e implementar una cultura de balance entre vida personal y laboral que contemple el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, es por esto, que hemos tomado la iniciativa de realizar un benchmarking institucional, donde hemos levantado informaciones de beneficios laborales de tres instituciones del estado, mencionadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de la Presidencia. • Ministerio de Hacienda. • Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES • Oficina Gubernamental de Tecnologías de la información y Comunicación (OGTIC). <p>A raíz de este levantamiento se detectaron algunas oportunidades de mejoras en el Catálogo de Beneficios MIVED y Política de Beneficios</p>	<p>No hemos realizado de manera formal acercamiento con Ministerio de Hacienda y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes en cuanto a los pasantes.</p>

	<p>Institucional. A continuación, se describen los beneficios con los que no se cuenta en el MIVED:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Club Deportivo. • Subsidio Educativo. • Programa Preserva / Educación Financiera. • 60 minutos con el director. • Semana de la Salud y Bienestar. <p>Para los beneficios identificados en las instituciones y no implementados en la institución se ha planteado la elaboración de un plan piloto, específicamente para el beneficio de transporte institucional, para ello se ha realizado un levantamiento de las rutas y colaboradores interesados, en implementación parcial se han aplicado subsidios educativos a nivel de grado y cursos técnicos.</p> <p>En el área de Capacitación de RRHH para fomentar buenas prácticas en el tema de las pasantías laborales nos acercamos al Ministerio de Hacienda y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes ya que ellos han asumido en el 2023, 150 pasantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe del Benchmarking realizado 2) Matriz con reporte comparativo de beneficios. 3) Acuerdos con entidades para subsidios educativos. 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia que dentro de la programación operativa anual para el periodo julio 2023- a abril 2024 se planifico la ejecución de 310 contratos y/o convenios, apegado a requerimiento interno, cuyo</p>	

cumplimiento fue monitoreado trimestralmente, dando cumplimiento a la programación operativa anual programada en un 100% respecto a lo programado. Así mismo se evidencia el cumplimiento de 60% de los convenios realizados con instituciones de educación Técnica y Superiores, comercios y entidades varias.

La Institución evidencia que durante el año 2023 fueron programados y realizados tres convenios con universidades nacionales, con la finalidad de beneficiar a los colaboradores y a sus familiares directos (padres, hijos y conyugues).

Así mismo también fueron capacitados alrededor de 1,500 empleados.

A través de la política de mi pasantía, la institución logro beneficiar a 273 estudiantes de las carreras de ingeniería y arquitectura, quienes a su vez lograron posicionarse como posibles candidatos para optar por pasantes en compañías constructoras, con las que se mantienen un formal acuerdo para lograr la inserción de jóvenes profesionales en el campo de la construcción especializada.

En este sentido, durante el año 2023, fueron admitidos un total de once (11) pasantes.

Evidencias:

- 1) Acuerdos con Institucionales con:
- 2) GOLDS GYM
- 3) My Care
- 4) DOMEX
- 5) Banreservas (Cantidad de beneficiarios 33)
- 6) Instituto cultural Dominicano Americano
- 7) UCSD
- 8) CEF
- 9) INCE

	<p>10) Matriz de capacitación 2023 11) Matriz de pasantes laborales 12) Informes de ejecución del plan de capacitación 2023</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencian los resultados de las evaluaciones externa tales como la evaluación sectorial que realiza el MEPyD a través del centro nacional de fomento y promoción de las asociaciones sin fines de lucro, el proceso de Evaluación Sectorial 2023, ejercicio realizado cada año para valorar los avances y oportunidades de los servicios provistos por las oficinas de relacionamiento con las ASFL en busca de la mejora continua y conjunta, en la cual el MIVHED fue reconocido por ser la institución con mayor aumento durante el último periodo pasando de 71 a 88 puntos.</p> <p>Se evidencia que el ministerio ha tenido reconocimientos en la evaluación del monitoreo de estandarización de división de transparencia perteneciente a la resolución 002-2021 de la @digeigrdo. Dirección General de Integridad Gubernamental, en donde el ministerio alcanzo resultados de 98 puntos. Así como el reconocimiento por cumplimiento del Presupuesto institucional, quedando entre las tres primeras instituciones en alcanzar una excelente ejecución presupuestaria.</p> <p>El MIVHED obtuvo 86.21 puntos en la evaluación del cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Al culminar el año 2022 y mientras que para el año 2023 este alcanzo los 85.79 puntos.</p> <p>Este importante reconocimiento fue otorgado por el cumplimiento de las metas pautadas por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>que tiene como principales objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos. • Fomentar una cultura de gestión eficaz y transparente, que garantice el libre acceso de la ciudadanía a la información pública e incentive la sana competencia entre las organizaciones. • Promover la mejora continua de la calidad de los servicios públicos que recibe la ciudadanía. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Comunicación remitida al MAP solicitando la no objeción de incentivo por cumplimiento. 2) Captura de pantalla. 3) Reconocimiento por cumplimiento presupuestario 4) Captura de la publicación 5) Resolución 002-2021 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Se evidencian los resultados de las evaluaciones externa tales como la evaluación sectorial que realiza el MEPyD a través del centro nacional de fomento y promoción de las asociaciones sin fines de lucro, el proceso de Evaluación Sectorial 2023, ejercicio realizado cada año para valorar los avances y oportunidades de los servicios provistos por las oficinas de relacionamiento con las ASFL en busca de la mejora continua y conjunta.</p> <p>Los resultados obtenidos de este proceso fueron presentados y socializados en la primera reunión de</p>	

	<p>planificación estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correos con los resultados 2) Presentación de los resultados 3) Recomendaciones <p>Se evidencia que el Ministerio ha tenido reconocimientos en la evaluación del monitoreo de estandarización de división de transparencia perteneciente a la Resolución No.002-2021 de la @digeigrdo. Dirección General de Integridad Gubernamental, en donde el Ministerio alcanzó resultados de 98 puntos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Link con la publicación en las redes, https://www.instagram.com/p/CfNBCuRvUfC/ 2) Captura de la publicación. 3) Resolución 002-2021 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha implementado estrategias producto de las reformas del sector público alineado a Ley No.167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites y lo establecido en la Ley No.160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), de realizar las coordinaciones interinstitucionales necesarias y homologar los sistemas informáticos para la eficaz implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) relativa a la tramitación de Permisos.</p> <p>Con la Ventanilla Única de la Construcción VUC, contribuye al Plan de Burocracia Cero.</p>	

	<p>También fueron introducidas las figuras del gestor urbano y el supervisor técnico privado, los cuales llevarán procesos de aprobación y supervisión de proyectos.</p> <p>El Reglamento Orgánico y Funcional del Ministerio, que dará cumplimiento al mandato del Artículo No.98 de la Ley No.160-21 que crea el mismo.</p> <p>Este decreto tiene como objetivo principal definir las competencias, funciones, estructura interna y organización del MIVHED, así como el nivel de autoridad e interrelación de sus funcionarios a nivel interno y con las entidades que le estén adscritas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ventanilla Única 2. Decreto 236-22 3. Captura del evento 4. Captura de instituciones incorporadas en la VUC 5. Link de la VUC, https://vuc.gob.do/home 	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia en el Dpto. de Capacitación y Evaluación de Desempeño realiza la planificación de gestión del conocimiento, donde los colaboradores son beneficiados con capacitaciones especializadas auspiciadas por el MIVHED. Y el cual están en el deber de colgar todos los materiales didácticos de las maestrías, diplomados, cursos, para que los demás empleados puedan consultar, observar y descargar estos materiales.	

	<p>Evidencia:</p> <p>1) Arte de Gestión del Conocimiento</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia que MIVHED como fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad institucional, ha planificado la documentación estandarizada de los procesos que se desarrollan dentro del Ministerio, de 98 documentos, 82.22% han sido aprobados, dentro de los cuales al 6% de ellos se han analizados con la finalidad de mejorar e innovar en los procesos aplicables en lo adelante, a la vez que se robustece y fortalece la mejora continua en el Ministerio, como innovación además la institución ha programado la automatización de procesos para ser iniciada en este año 2024, para lo cual se ha definido las capacitaciones y la elaboración de un plan de trabajo para llevar a cabo dicho proyecto institucional .</p> <p>Con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios y cumplimiento de las políticas y procedimientos, se han ejecutado auditorías internas en algunos procesos de la institución, siendo los procesos de la dirección de recursos humanos el auditado en el segundo semestre del 2023, de acuerdo con el cronograma y plan de auditorías definidos. De este proceso de auditoría interna resultaron 7 no conformidades, 15 observaciones y 7 oportunidades de mejoras. En base a los resultados se realizó un plan de acción de los hallazgos encontrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Documental Institucional 2) Informes Rediseño de procesos 3) Informe de Auditoría Dirección RR.HH 	

	4) Plan de Acción 5) Poa 2024	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		

	<p>Se evidencia que en el Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED), nos encontramos implementando los procesos establecidos en la Ley 122-05 sobre regulación y fomento de las asociaciones sin fines de lucro en la Rep. Dom. y la Resolución Núm. 68-2017 del MAP que pone bajo la responsabilidad de las unidades de planificación y desarrollo, el proceso de habilitación, evaluación y seguimiento las ASFL; en tal sentido hemos identificado las instituciones que son referentes de excelencia en la gestión de las asociaciones sin fines de lucro ASFL, con la intención de conocer las lecciones aprendidas en el proceso, hemos programado Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Turismo. Ministerio de Agricultura. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Ministerio de Industria y Comercio. CONAPE. <p>De las cuales hemos visitado el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Medio Ambiente, donde estuvimos conociendo todo lo relacionado a las asociaciones sin fines de lucro.</p> <p>Evidencias:</p>
--	---

Documento Externo
SGC-MAP

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Resultados de la Evaluación de Procedimientos de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) 2) Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 3) Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 4) Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo. 5) Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo. 6) Correos de solicitud del Benchmarking a cada una de las organizaciones. 7) Planificación operativa año 2023 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha planificado la ejecución de alianzas con diferentes instituciones que ofrecen servicios educativos técnico superior, de salud, y recreativos y comerciales así también como alianzas institucionales, las cuales han sido ejecutadas de manera eficaz, beneficiando durante el 2023 a aproximadamente 147 empleados.</p> <p>En cuanto a las capacitaciones la cantidad de beneficiados son 1,119</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convenio MIVED – GOLDS GYM (Cantidad de beneficiarios 14) 2) Acuerdo MIVED – My Care (Cantidad de beneficiarios 103) 3) Convenio MIVED – DOMEX 4) Convenio MIVED - Banreservas (Cantidad 	

	<p>de beneficiarios 33)</p> <p>5) Convenio INAP – (Cantidad de beneficiarios 46)</p> <p>6) Acuerdo MIVED – DOMINICO AMERICANO (Cantidad de beneficiarios 22)</p> <p>7) Convenio MIVED – UCSD (Cantidad de beneficiarios 02)</p> <p>8) Convenio con INCE –</p> <p>9) Pasantés Mi Vivienda</p> <p>10) Pasantés laborales – (Cantidad de beneficiados 13</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia el desempeño y eficientización de las tecnologías en la institución mediante el diseño y posterior aplicación de estrategias digitales mediante la implementación de una cultura comunicacional enteramente digital, promoviendo el uso casi exclusivo de correos electrónicos, en un 99%, para compartir y/o solicitar informaciones, disminuyendo con esto la burocracia y el impacto ambiental en cuanto a la reducción del uso de papel. En ese mismo sentido, la Institución ha eficientizado las comunicaciones en un 100% mediante la habilitación de correo electrónico personalizado para el personal que dispone de ordenadores como herramienta de trabajo. Para la gestión de solicitudes con fines de asistencia técnica de equipos y/o funcionamiento de los mismos, la Dirección de Tecnología de la Información implementó la Mesa de Ayuda, creada para tratar cada una de las solicitudes con fines de soporte técnico, permitiendo esto, además, la planificación y designación de recursos óptimos que amerite la solicitud, optimizando con ello los tiempos</p>	

	<p>de respuesta. Mediante este sistema la unidad responsable ha tramitado 4,984 solicitudes a través de esta vía. Actualmente estamos trabajando en la implementación del ERP integrado para tener todos los procesos de cada una de las áreas digitalizados, con el objetivo de tener una plataforma digital para eficientizar y transformar el MIVED con procesos más ágiles y datos más precisos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Minutas de encuentros para Interoperabilidad de la VUC. 2) Cantidad de solicitud de mesa de ayuda 3) Diagnóstico de falta de funcionalidad de los correos electrónicos habilitados. 4) POA 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED con la intención de obtener una futura certificación en la norma ISO 9001:2015 y con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios y cumplimiento de las políticas y procedimientos, planifico la ejecución de al menos una auditoría interna al año, en algunos procesos de la institución, siendo los procesos de la dirección de recursos humanos auditada durante el segundo semestre del 2023, de acuerdo con el cronograma y plan de auditorías definidos. De este proceso de auditoría interna resultaron 7 no conformidades, 15 observaciones y 7 oportunidades de mejoras. En base a los resultados se realizó un plan de acción de los hallazgos encontrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de auditoría Dirección de Recursos 2) 3) Humanos Plan de acción Auditoría interna 	

	RR.HH	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencian resultados de reconocimientos por los destacados resultados obtenidos en el subindicador 8.1 del Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) - Gestión Pública, así como por nuestras buenas prácticas para el fomento de competencias entre nuestros servidores públicos. También destaca la mención realizada por el Centro Nacional de Fomento y promoción de las Asociaciones sin fines de lucro (CASFL) y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD) reconoció al MIVHED por ser de las sectoriales que mayor aumento en puntaje presentó durante el último periodo, pasando de 71 a 88 puntos</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo de invitación Reconocimiento INAP 2) Resultados de evaluación Sectorial 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>A través del seguimiento al presupuesto se evalúa y se da cumplimiento de lo programado. La institución mantiene constante monitoreo de su ejecución trimestralmente, velando que la distribución de los recursos esté acorde con los objetivos programados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reportes de Ejecución Presupuestaria 2) Informe de autoevaluación 2023. 	

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia resultados de costo-efectividad para el 2023.
---	--	---

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.