



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

VIVIENDA
Y EDIFICACIONES



Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Año 2024

Elaborado por:

Dirección de Planificación y Desarrollo/ Departamento de Calidad en la Gestión

Santo Domingo, D.N.

Contenido

| | |
|---|-------------------------------|
| RESUMEN EJECUTIVO | 3 |
| Conformación del equipo de trabajo | 3 |
| I. ASPECTOS GENERALES | 4 |
| I.1 MARCO INSTITUCIONAL | 4 |
| I.1.2 Visión | 4 |
| I.1.3 Valores institucionales | 4 |
| I.1.4 Base legal | 4 |
| I.1.5 Estructura organizativa | ¡Error! Marcador no definido. |
| I.1.6 Servicios | 7 |
| I.2 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | 8 |
| 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION | 8 |
| 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS | 8 |
| 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL | 9 |
| 2.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores | 9 |
| 2.2.2 Áreas de mejora en los criterios de resultados | 10 |
| CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS | 12 |

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión de la calidad administrativa pública presenta un desafío para las instituciones estatales, así como también un gran compromiso ético por parte de los gerentes en los cuales reposa la responsabilidad gubernamental. Dentro de la administración pública moderna, es imprescindible acciones que garanticen una gestión eficiente. Teniendo como consecuencia, identificando fortalezas y mejoras a las que como gobierno nos hacemos proponer. La calidad nos introduce en nuevos retos e impulsa a su vez la mejora y la innovación.

Todo esto traduce la calidad como herramienta principal para garantizar la continua satisfacción de los clientes tanto externos como internos de la organización. Además, es un concepto que involucra la orientación de toda la institución manifestada no solo en sus servicios, sino también en desarrollo de su personal, la responsabilidad social y el logro de los objetivos de todas las partes involucradas en el desarrollo de la misión de la institución.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea, herramienta que ayuda a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.

Mediante esta herramienta, el Ministerio de la Vivienda Habita y Edificaciones MIVHED, ha realizado el presente informe de autodiagnóstico institucional en donde se presentan aspectos generales del Ministerio y resultados del proceso de autoevaluación con el Modelo CAF.

Conformación del equipo de trabajo

Para la elaboración de la Guía de Autodiagnóstico con el Modelo CAF, se llevaron a cabo jornadas de trabajo con un equipo multidisciplinario, donde fueron analizados los 9 criterios y 28 subcriterios correspondientes a la autoevaluación modelo CAF. Con el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades de mejoras existentes en la institución, lo cual busca fortalecer la transparencia, contribuir con el rendimiento de los recursos humanos y promover una cultura de calidad institucional, destacando con ello el cumplimiento al Decreto 211-10, donde se establece la aplicación del Modelo CAF, en la Administración Pública.

I. ASPECTOS GENERALES

El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), creada el 1ero de agosto del 2021, mediante la Ley 160-21 es una entidad pública de planificación, dirección, coordinación y ejecución de la función administrativa del Estado para establecer las políticas, programas, y diseño de estrategias e instrumentos en materia de construcción de vivienda, hábitat, asentamientos humanos, construcción y reconstrucción de edificaciones del Estado y los equipamientos y obras conexas, así como fomentar las asociaciones público-privadas o derivadas del fideicomiso en materia de vivienda en el territorio nacional.

I.1 MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1 Misión

Somos una institución joven altamente capacitada, que establece procesos transparentes y eficientes. Líder en la ejecución, fiscalización y excelencia en el servicio público. Respondiendo a las necesidades de viviendas y edificaciones de los ciudadanos. Comprometidos en desarrollar y elevar la calidad de vida de los dominicanos, a través de la transformación de las edificaciones a nivel nacional como garantía de un mejor futuro.

I.1.2 Visión

Generar un impacto social sostenido, que mejore la calidad de vida de las familias dominicanas y de toda la nación, mediante el diseño y ejecución de la política de vivienda y edificaciones. Comprometidos en integrar a los sectores públicos y privados, en un marco de transparencia que asegure las mejores prácticas globales mediante el uso de la ciencia, la tecnología y la preservación al medio ambiente, garantizando la obtención de resultados y el uso eficiente de los recursos públicos.

I.1.3 Valores institucionales

- Eficiencia
- Equidad
- Transparencia
- Trato humano
- Compromiso

I.1.4 Base legal

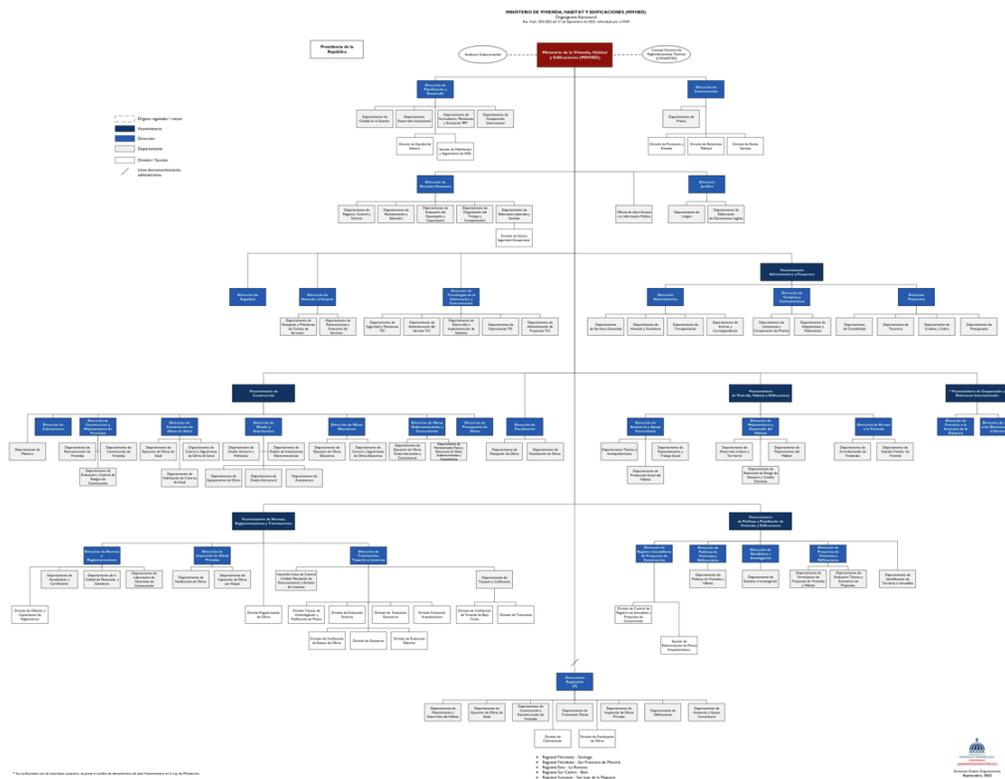
Las atribuciones y funciones del Ministerio de Vivienda y Edificaciones están consignadas en un marco legal sólido, en el cual se destacan las siguientes leyes y decretos:

- La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- La ley núm. 344, del 29 de julio de 1943, que establece un procedimiento especial para las expropiaciones intentadas por el Estado, el Distrito de Santo Domingo o las comunes.

- La ley núm. 1832, del 3 de noviembre de 1948, que instituye la Dirección General de Bienes Nacionales.
- La ley núm. 4314, del 22 de octubre de 1955, que regula la prestación, aplicación y devaluación de los valores exigidos en los depósitos por los dueños de casas a sus inquilinos.
- La ley núm. 5574, del 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas (modificada).
- La ley núm. 472, del 2 de noviembre de 1964, que constituye en Bien de Familia los inmuebles adjudicados por el Instituto Nacional de la Vivienda (modificada).
- La ley núm. 339, del 22 de agosto de 1968, de Bien de Familia (modificada). La ley núm. 687, del 27 de julio de 1982, que crea un sistema de elaboración de reglamentos técnicos para la preparación y ejecución relativos a la Ingeniería, la Arquitectura y ramas afines.
- La ley núm. 64-00, del 18 de agosto de 2000, que crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- La ley núm. 126-02, del 4 de septiembre de 2002, sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
- La ley núm. 183-02, del 21 de noviembre de 2002, que aprueba la Ley Monetaria y Financiera.
- La ley núm. 147-02, del 22 de septiembre de 2002, que crea la Política de Gestión de Riesgo.
- La ley núm. 200-04, del 28 de julio de 2004, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- La ley núm. 108-05, del 23 de marzo de 2005, de Registro Inmobiliario.
- La ley núm. 340-06, del 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones.
- La ley núm. 423-06, del 17 de noviembre de 2006, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
- La ley núm. 498-06, del 27 de diciembre del 2006, que instituye el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- La ley núm. 496-06, del 28 de diciembre de 2006, que crea la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo (SEEPYD), hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).
- La ley núm. 5-07, del 8 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- La ley núm. 41-08, del 16 de enero de 2008, de Función Pública, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública (MAP).
- La ley núm. 10-07, del 8 de enero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- La ley núm. 176-07, del 17 de julio de 2007, del Distrito Nacional y los municipios.

- La ley núm. 189-11, del 16 de julio de 2011, para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y Fideicomiso en la República Dominicana.
- La ley núm. 1-12, del 25 de enero de 2012, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- La núm. 247-12, del 9 de agosto de 2012, Orgánica de la Administración Pública. La ley núm. 107-13, del 6 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- La ley núm. 47-20, del 20 de febrero de 2020, de Alianza Público-Privadas.
- La ley núm. 160-21, del 1 de agosto de 2021, que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED).
- El decreto núm. 130-05, del 25 de febrero de 2005, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- El decreto núm. 236-22, del 13 de mayo de 2022, que aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)

I.1.1 Estructura organizativa



Para mayor detalle ver: [ORGANIGRAMA-MIVHED.pdf \(mived.gob.do\)](https://mived.gob.do/ORGANIGRAMA-MIVHED.pdf)

I.1.5 Servicios

| Nombre del Servicio | Descripción | Canal de Prestación |
|--|--|----------------------------|
| Certificación de no-objeción renuncia a bien de familia | Constancia de que la institución no se opone a que el Tribunal correspondiente homologue la renuncia a bien de familia efectuada por el beneficiario de un inmueble. | Presencial |
| Regularización de Vivienda | Consiste en la legalización del expediente de una vivienda, mediante la solicitud del usuario. | Presencial |
| Certificación de Saldo | Constancia de que el beneficiario del inmueble ha saldado el monto total de la vivienda | Presencial |
| Emisión de Licencia de Construcción | Consiste en la presentación de los documentos, por parte de los ciudadanos, que especifiquen las condiciones legales, estructurales, arquitectónicas, sanitarias, eléctricas y de materiales, necesarios para la ejecución de cualquier proyecto de construcción; éstos deberán cumplir con todas las leyes, normas y reglamentos establecidos en el país, así como también con las características de calidad mínimamente requeridas. | Virtual |
| Inspecciones por etapas de construcción a Edificaciones Privadas | Son las inspecciones descritas en el R-004 dadas a los proyectos con licencia de construcción o inicio de obra para el seguimiento del proceso constructivo garantizando que todo se ejecute según los planos aprobados. | Virtual |

| | | |
|---|--|---------|
| Inspecciones a solicitudes por quejas de los ciudadanos | Inspecciones solicitadas por los ciudadanos cuando se les presentan situaciones de peligro entre vecinos causados por obras ilegales, vicios de construcción, etc. | Virtual |
|---|--|---------|

1.2 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico del Ministerio de Vivienda y edificaciones 2022-2024 es el fruto de un ejercicio participativo e integrador, entre las autoridades del Ministerio, sus técnicos más calificados y sus principales grupos de interés, bajo la coordinación de la firma consultora de Planeación Estratégica Continua Global Knowledge Link, Inc.

Durante su formulación se respetó la jerarquía de los instrumentos de planificación, pasando desde el marco general provisto por la Ley No.01-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, hasta llegar a las Políticas Priorizadas por el Gobierno del presidente Luis Abinader y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024.

- **Foco 1 Construcción, Vivienda y Edificaciones**
- **Foco 5 Gestión de las Tecnologías de la Información**
- **Foco 6 Gestión del Talento Humano**
- **Foco 7 Desarrollo y Modernización de la Infraestructura**

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

En el Marco Común de Evaluación (CAF) los criterios del 1 al 5 se denominan Criterios o Agentes Facilitadores, los cuales determinan lo que hace una organización y cómo enfoca sus tareas para lograr los resultados deseados.

Del 6 al 9, Criterios de Resultados, muestran los resultados logrados por la organización en los ciudadanos/clientes, las personas, la sociedad, el rendimiento social y las claves del rendimiento total, los cuales se miden en base a indicadores de percepción y desempeño.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- El ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones identifica su Misión, Visión y Valores, alineados con los objetivos y estrategias institucionales.
- Se fomentan los valores institucionales, dándose a conocer los mismos a través de los medios establecidos para tener un mayor impacto en la cultura organizacional de la institución.
- Plan estratégico Institucional y POA elaborados y monitoreados.

- Definición de estructura organizativa y sus funciones a través de los Manuales de Organización de Funciones y el Manual de Cargos Comunes y Típicos. lo cual permite una gestión eficiente alineada a la administración pública.
- Planifica el levantamiento periódico de sus expectativas y necesidades en función de grupos de interés relevantes.
- Contempla los aspectos de sostenibilidad ambiental dentro de su planeación estratégica.
- Asegura la disponibilidad de recursos en el presupuesto institucional
- Cuenta con una estructura institucional que promueve la equidad y no discriminación.
- Desarrolla planes para el bienestar de sus colaboradores, que incluyen capacitaciones, beneficios y reconocimientos.
- Ha identificado organismos nacionales e internacionales como socios claves, que contribuyen a impulsar el desarrollo de la institución y el alcance de los objetivos estratégicos.
- Incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones
- Destaca a sus colaboradores a partir de parámetros definidos por ello.
- Ha sido reconocido por varios órganos rectores debido al cumplimiento esperado en la gestión de información, transparencia, capacitación y actividad sectorizada.
- Se asegura la satisfacción de los usuarios internos, así como el cumplimiento de las políticas y procedimientos mediante la realización de auditorías internas.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores

Criterios Facilitadores: Se centra en el comportamiento de las personas que dirigen la organización, las cuales deben generar claridad, confianza y unidad de propósitos para lograr los objetivos institucionales. También les corresponde implantar y desarrollar las políticas públicas, respaldando las personas de la organización, asegurando relaciones eficaces con la jerarquía política y otros grupos de interés, aplicando mecanismos adecuados de dirección.

2.2.1.1 LIDERAZGO

- No se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo su implementación.
- No se inspira la confianza y el respeto impulsado por innovación.
- No se consultan a los empleados sobre asuntos claves relacionados con la organización.
- No se incluyen los grupos de interés en el proceso de diseño de políticas.

- 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

2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.

2.2.1.3 PERSONAS

- No se identificaron áreas de mejoras para este criterio en la autoevaluación para autodiagnóstico CAF 2023

2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- 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.
- No se evidencia que el MIVHED, tenga un área responsable para los temas de innovación ni un presupuesto destinado para esos fines.
- No se lleva a cabo un sistema de gestión de residuos electrónicos.
- La institución no cuenta con espacios para la disposición de actividades de la comunidad.

2.2.1.5 PROCESOS

- La institución no cuenta con un sistema para gestionar los procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.
- No se evidencia que la institución haya desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios.
- No se evidencia que la institución crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas
- No se evidencia que la institución incorpore incentivos y condiciones para que se creen procesos interorganizacionales.
- No se evidencia que la institución haya realizado asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados

2.2.2 Áreas de mejora en los criterios de resultados

Describe los resultados alcanzados por la organización en relación con la satisfacción de sus ciudadanos/clientes, con los productos y servicios prestados. Son indicadores de medición interna sobre la calidad en la prestación de servicios.

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- No se ha realizado mediciones que permitan visualizar la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.
- No se ha medido la evaluación con respecto a los errores del cumplimiento a los compromisos/estándares de calidad (tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.) para los servicios publicados.
- No se ha medido la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente.
- No se han creado indicadores de cumplimiento en relación con la diversidad cultural.
- No se ha medido la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se identificaron áreas de mejoras para este criterio en la autoevaluación para autodiagnóstico CAF 2023

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No realizan mediciones para la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad
- No se realizan 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.
- No se ha realizado mediciones para las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos
No se evidencia en el MIVHED apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- No se ha medido la responsabilidad social.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- No se presentan resultados sobre formalización de Benchmarking y los resultados sobre el impacto basado en el costo-efectividad durante el último período.

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Al realizar la Autoevaluación CAF, hemos conocido las prácticas de gestión implementadas, sus fortalezas y debilidades institucionales, con la finalidad de conocer donde se encuentra la institución y en miras de realizar una priorización de las mejoras arrojadas a través del Plan de Mejora que se deriva de este autodiagnóstico, en el cual se listan las prácticas de gestión institucional, siendo importante llevar un seguimiento y monitoreo sobre los impactos de este, para dar continuidad a las actividades trazadas en busca de la excelencia institucional.

Recomendamos elaborar matriz de seguimiento y ejecución de las actividades que se definirán en el Plan de Mejora Institucional, realizar reuniones de acompañamiento para el desarrollo, cumplimiento y seguimiento de las actividades descritas en el Plan de Mejora y establecer niveles de cumplimiento, la cual tendrá un impacto positivo en los indicadores de evaluación y gestión institucional.

Con la realización de esta evaluación quedó expuesta la importancia de los criterios de resultados, los cuales se centran en las mediciones que la organización toma para conocerse a sí misma, sus resultados y su entorno, en busca de mejorar el rendimiento institucional enfocados en obtener calidad continua en el servicio interno y externo.

I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

MINISTERIO DE VIVIENDA, HABITAT Y EDIFICACIONES (MIVHED)

I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| Institución: MIVHED | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 71 | 99 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 74 | 104 |
| 3: Personas (100 puntos) | 66 | 66 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 72 | 72 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 78 | 93 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) (100 puntos) | 38 | 38 |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 41 | 41 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 51 | 51 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos) | 38 | 38 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 529 | 602 |