



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA**



UNIDAD TÉCNICA  
EJECUTORA DE TITULACIÓN  
DE TERRENOS DEL ESTADO

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por: Comité Institucional de la Calidad de la UTECT

Juana Aurelia Herrera Cuello

**Coordinador**

Emilia Reyes Castillo

Jezabel Peralta

Mary Dely Bonilla

Mildred Geanny Rodríguez Méndez

Luz Estefany Valdez Bautista

Ursulina del Carmen de Delgado

Kirsys Tiburcio

Sindy Steysi Sanchez Pujols

Genesis Méndez Ysabel

**Evaluador(es)**

Santo Domingo, D.N.

28 junio 2024

- CONTENIDO .....5
- RESUMEN EJECUTIVO .....5
- 1. ASPECTOS GENERALES.....5
- 1.1. MARCO INSTITUCIONAL .....5
- MISIÓN .....5
- VISIÓN .....5
- VALORES.....5
- POLÍTICA DE CALIDAD.....5
- BASE LEGAL.....6
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....6
- SERVICIOS .....7
- 1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL .....7
- 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN .....7
- 2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS .....7
- 2.1.1. CRITERIO 1: LIDERAZGO.....7
- 2.1.2. CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN .....9
- 2.1.3. CRITERIO 3: PERSONAS.....11
- 2.1.4. CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.....12
- 2.1.5. CRITERIO 5: PROCESOS .....15
- 2.1.6. CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....16
- 2.1.7. CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....16
- 2.1.8. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....17
- 2.1.9. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO .....18
- 2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....19
- 2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES .....19
- 2.2.1.1. CRITERIO 1: LIDERAZGO.....19
- 2.2.1.2. CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN .....19
- 2.2.1.3. CRITERIO 3: PERSONAS.....19
- 2.2.1.4. CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.....20
- 2.2.1.5. CRITERIO 5: PROCESOS .....20
- 2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....20
- 2.2.2.1. CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....20
- 2.2.2.2. CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....20

**2.2.2.3. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ..... 21**

**2.2.2.4. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO ..... 22**

**3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS. .... 22**

**4. RESUMEN DE PUNTUACIONES ..... 22**

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

La Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, facilita en las organizaciones del sector público 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.

Según indica el modelo, en la UTECT se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios (9) y veintiocho subcriterios (28), apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia en la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y el aprovechamiento de la Gestión de oportunidades de cara a la mejora continua en base a los resultados obtenidos en el control del desarrollo de los planes institucionales.

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1. MARCO INSTITUCIONAL

#### MISIÓN

Formular, concertar, apoyar y promocionar políticas y estrategias tendentes a impulsar y materializar la solución del problema de la falta de titulación o registro de la propiedad.

#### VISIÓN

Ser una institución referente y vanguardista del Estado dominicano que ofrezca servicios de alta calidad, de forma sistemática, a los ciudadanos y demás instituciones estatales.

#### VALORES

- Compromiso social
- Justicia y equidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Enfoque en resultados

#### POLÍTICA DE CALIDAD

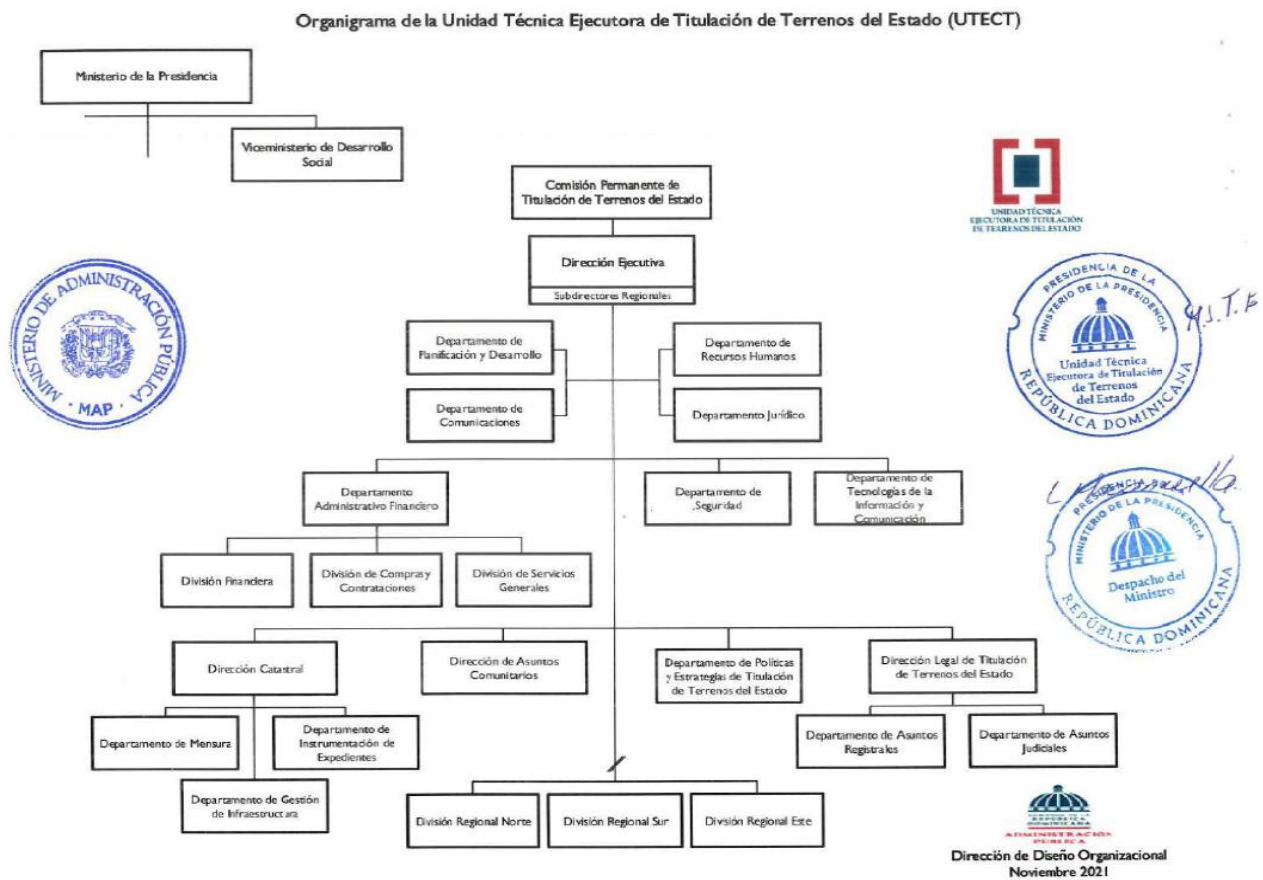
“En la Dirección Ejecutiva de la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado del Ministerio de la Presidencia, estamos comprometidos con una gestión eficiente y transparente que reconoce,

garantiza y promueve el derecho del acceso a la propiedad inmobiliaria, mediante políticas y estrategias para la titulación de inmuebles estatales, que cumplan con estándares de calidad y normativas legales aplicables, implementando mejoras continuas para satisfacer las necesidades de las partes interesadas”.

### BASE LEGAL.

- Decreto núm. 624-12, del 10 de noviembre de 2012, que crea la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado.
- Decreto 280-18, del 25 de julio de 2018, que establece un procedimiento especializado tendente a lograr la titulación de las unidades funcionales destinadas para fines de vivienda familiar y locales comerciales en los proyectos habitacionales construidos por el Estado dominicano en terrenos estatales desde 1962 hasta 2008.
- Decreto núm. 35-21, del 20 de enero de 2021, que modifica el artículo 5 del Decreto núm. 624-12, del 10 de noviembre de 2012 y crea la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT), bajo la dependencia del Ministerio de la Presidencia.

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## SERVICIOS

Por la naturaleza de las funciones que tiene la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado, de identificar los terrenos a nombre del Estado Dominicano para iniciar los procesos deslinde y transferencia a favor del ocupante del solar, no tiene carta compromiso porque no presta servicios directamente a la ciudadanía.

### 1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Ejes Estratégicos y Principales Objetivos

- Identificar las parcelas registradas a nombre del Estado dominicano e iniciar un proceso de deslinde y transferencia a favor del ocupante del solar, finca o apartamento. Realizando, junto a las instituciones responsables, los inventarios de los proyectos de Reforma Agraria y Vivienda del Estado.
- Ejecutar un programa masivo de titulación que dote de un título definitivo a los dominicanos que han residido por años en viviendas edificadas en terrenos del Estado Dominicano.
- Participar en la mesa de trabajo entre el Poder Ejecutivo y El Poder Judicial para identificar y elaborar las propuestas de modificación al marco legal vigente.
- Desarrollar, junto a las instituciones que integran la CPTTE, los proyectos de titulación siguiendo procesos estandarizados en cumpliendo con las normativas vigentes.
- Implementar un plan de comunicación donde los potenciales beneficiarios conozcan el programa de titulación y se enteren de lo que deben hacer para formar parte del mismo.
- Implementar el Sistema de Gestión Documental que permita desarrollar un programa de consulta de todas las partes interesadas del programa de titulación.

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### 2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

#### 2.1.1. CRITERIO 1: LIDERAZGO

- La Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT) ha desarrollado un marco institucional asegurando que se encuentre alineado a las estrategias nacionales y respetando los principios constitucionales establecidos.
- Se contemplaron los valores que conforman el marco ético y de actuación de la UTECT, los cuales se han instituido con los siguientes valores: Compromiso Social, Justicia y Equidad, Transparencia, Trabajo en equipo, Liderazgo, Responsabilidad y Enfoque en resultados.
- Cuenta con un marco institucional claramente definido y alineado al Plan Nacional de Titulación como parte del Plan Estratégico del MINPRE 2021-2024.
- Garantiza la comunicación y socialización del marco institucional a través de la inducción a los empleados, la carnetización, cursos como la planificación estratégica que contemplan la importancia de esta y en la página web.
- Ha garantizado la comunicación y socialización del marco institucional a través de la inducción a los empleados, la carnetización, cursos como la planificación estratégica que contemplan la importancia de esta y la página web de la institución.

- Asegura 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.
- Cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos.
- Establece actividades que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre los colaboradores de la organización a través del Plan de Capacitación, las reuniones semanales de seguimiento a las metas operativas y reuniones trimestrales de seguimiento con el personal de supervisión.
- Ha definido e instruido oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.
- Emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización a través de planes anuales operativos y acuerdos de desempeño elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.
- Introduce mejoras en su sistema de gestión y rendimiento de la organización a través de la estandarización de sus procesos y proyectos de sistematización y automatización interna, a través del desarrollo del sistema SATTE. Se evidencia mediante el informe de monitoreo de satisfacción de los ciudadanos beneficiados con el plan de titulación, en la cual obtuvimos un resultado de 99%.
- Gestiona un sistema de monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización tomando como referencia las buenas prácticas de la gestión de control interno.
- Aplica los principios de gestión de la Calidad y se encuentra en el proceso levantamiento para la implementación de la norma ISO: 9001 y tenemos implementado la metodología CAF.
- Asegura la difusión adecuada de las informaciones relevantes a los grupos de interés para su intervención en los operativos realizados por la UTECT para levantar los datos necesarios para la obtención de los Certificados de Títulos.
- Asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante reuniones de retroalimentación de resultados del POA y reuniones trimestrales de seguimiento de la ejecución. Además de crear las condiciones físicas adecuadas para el desarrollo de los proyectos y de los procesos.
- Asegura la difusión adecuada de las informaciones relevantes a los grupos de interés para su intervención en los operativos realizados por la UTECT para levantar los datos necesarios para la obtención de los Certificados de Títulos.
- Muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados mediante el seguimiento del POA, acuerdos de desempeño y memoria institucional.
- Nuestros líderes actúan apegados a los objetivos y valores institucionales estimulando la creación del Comité Institucional de la Calidad, implementando el Manual de Código de Ética Institucional e impulsando la creación de los equipos mixtos de trabajo técnico.
- Informa a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización a través de los diferentes comités institucionales y de las reuniones de seguimiento con el Staff.
- Empodera y apoya al personal al establecer las metas, funciones, retroalimenta y proporcionar las informaciones necesarias para el desarrollo de sus tareas a través de la revisión de los acuerdos de

desempeño y el cumplimiento del Plan Operativo Anual del área. Cada unidad realiza reuniones, en donde se da seguimiento a los objetivos establecidos.

- Motiva, fomenta y potencializa, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. La institución delega funciones y rota a su personal para realizar las actividades demandantes en los operativos en campo. Según 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 procesos de periodo probatorio de personal, así como el establecimiento de acuerdos de desempeño y revisión para monitorear el desempeño y promover el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se evidencia a través de la evaluación de desempeño se desarrolla la matriz de gestión del conocimiento y el plan de capacitación de todas las áreas, que la UTECT promueve la cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con los nuevos retos, demandas y requisitos.
- Analiza y monitorea 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.
- Desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.
- Identifica las políticas públicas impulsadas por el poder ejecutivo, las derivadas a través de leyes y normativas relevantes para la institución.
- Alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas, a través de los planes anuales operativos de las áreas misionales de la institución y aplicación del nuevo reglamento de compras y contrataciones 416-23.
- Gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes, a través de acuerdos de colaboración y convenios interinstitucionales con las con aspectos relevantes para la UTECT, las reuniones comunitarias y los grupos de trabajo para realizar los proyectos de titulación.
- Participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión, a través de las reuniones realizadas con los gestores comunitarios y en los operativos como los lanzamientos de proyectos, actos de transferencia y actos de entrega de certificados de títulos.
- Promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés, a través de los diferentes operativos de los proyectos de la titulación.

### 2.1.2. CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- Se evidencia que en la actualización del Plan Estratégico MINPRE 2021-2024 se consultaron y analizaron las reformas del sector público y las vinculadas directamente con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis, fueron identificadas y definidas las estrategias institucionales para el período 2021-2024. Considerando que, siendo dependencia del MINPRE, la CPTTE (actual UTECT) se consideró en el PEI Institucional.
- Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, dando como resultado la matriz de gestión del conocimiento.



- Se evidencia que para la definición de las estrategias y objetivos institucionales en el período 2021-2024, la institución tomó como base las informaciones del contexto interno recopiladas a partir del análisis y expectativas de los distintos grupos de interés, así como el análisis del contexto socioeconómico y sectorial. En el marco de este proceso, los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y de las prioridades definidas tanto por la Institución.
- Considerando la dependencia de la UTECT bajo la sombrilla del MINPRE, se evidencia que, a nivel interno, se involucra a las diferentes direcciones en el desarrollo de la estrategia y planificación institucional. Asimismo, se realizan reuniones con cada una de las partes interesadas y en conjunto para el desarrollo del PEI MINPRE.
- Se evidencia que en el PEI del MINPRE 2021-2024 se ha definido una estrategia para la mitigación del problema de la falta de titulación o registro de propiedad en República Dominicana, donde se integra aspectos de responsabilidad social y planes de organización. Objetivo general END: 2.5. Vivienda digna en entornos saludables. Impacto de la política: Ejecutar un programa de titulación de tierras.
- Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva a través del POA 2024, la formulación presupuestaria 2024 y el PACC 2024.
- Mediante al Plan Estratégico Institucional que contiene las prioridades de la institución para el período 2021–2024, las cuales se ejecuta mediante los POA por áreas. Mediante la Resolución núm. UTECT-2022-01, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la UTECT, dependencia del Ministerio de Presidencia, que responde a la misión institucional. La institución se encuentra en el levantamiento de los procesos para definir las directrices, políticas y procedimientos para cumplir con una de las acciones del PEI.
- Dispone de un Plan Operativo Anual 2024 que contiene los productos y los procesos de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición.
- Divulga las metas establecidas por el PEI a través del POA en el portal institucional, asegurando que los objetivos y estrategias de la institución son comunicados eficazmente. De igual manera se colocan las tareas y/o se extrapolan las metas en los acuerdos de desempeño para lograr los resultados esperados.
- Realiza Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación del POA por área o Dirección y los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web y correo institucional. Se contempla los indicadores en el PEI 2021-2024 que sirven de marco para evaluar los logros a nivel general de la organización de acuerdo con las estrategias definidas.
- La UTECT trimestralmente evalúa los resultados o avances en las estrategias previamente establecidas para el período, esto se realiza desde la Departamento de Planificación y Desarrollo y de acuerdo con las tareas, proyectos o procesos establecidos en el POA de cada área. Cada una de las tareas, procesos o proyectos genera un indicador que permite el monitoreo constante de los mismos y a través de ese desempeño podemos detectar las mejoras considerando la oportunidad de mejoras para la aplicación de tecnologías.
- Se evidencia que la UTECT ha realizado diferentes procesos de benchlearning con diferentes instituciones para implementar las buenas prácticas.
- Comunica los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes, a través de los actos de entrega de los proyectos de titulación y los informes de seguimiento de proyectos.

- Disponibilidad de los recursos se asegura por medio del POA, a partir del desarrollo de las estrategias que determinan los procesos, tareas o proyectos a desarrollar y posteriormente se determinan los recursos necesarios para la conseguir los objetivos planteados, por medio de la planificación presupuestaria. En el POA, se pueden visualizar la necesidad de las áreas y de acuerdo con las políticas de Planificación de Recursos Humanos y el presupuesto institucional se realizan los ajustes necesarios.

### 2.1.3. CRITERIO 3: PERSONAS

- Analiza periódicamente necesidades actuales y futuras de los recursos humanos de las áreas de la institución, cumpliendo con las disposiciones y directrices del Ministerio de Administración Pública.
- Respaldada en la ley Núm. 41-08 de Función Pública, y reglamentos aplicables para garantizar una política transparente de recursos humanos.
- La institución tiene diferentes mecanismos para evidenciar los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, establecido en un código de ética, capacitaciones como trabajo en equipo para el apoyo a la cultura de respeto y el liderazgo. Se evidencia el abordaje de las necesidades individuales, a través del programa Empleado Feliz, subsidio de lactancia, cooperativas, aprobación para desempeñar funciones de maternidad/paternidad, etc.
- Gestiona el proceso de selección de personal acorde al perfil de puesto requerido y son llamados a evaluación técnica específica al puesto y de software a utilizar. Durante la inducción todo el personal recibe las informaciones generales de la institución, código de ética y reglamento para que sea de su conocimiento los valores éticos que promueve la institución.
- Motiva y apoyo una cultura de desempeño, todos los colaboradores acuerdan y firman un documento formal donde se establecen los objetivos, metas y responsabilidades que un colaborador(a) debe alcanzar durante un periodo determinado, en conjunto a su supervisor inmediato.
- Implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. A través de las capacitaciones solicitadas acorde a las necesidades departamentales y para el cumplimiento de los requisitos se elaboró el Plan de Capacitación de la UTECT 2024.
- Desarrolla y refuerza los talentos necesarios para lograr el marco institucional y sus objetivos.
- Potencializa el talento de sus colaboradores ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de establecer nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias y diseño de trabajo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad de estos para que los colaboradores estudien a tiempo parcial.
- A través del Plan de Capacitación, establece planes de desarrollo de competencia individuales del personal, identificando las necesidades evidenciadas en los informes de evaluación del desempeño.
- Realiza la inducción general al personal de nuevo ingreso.
- Promueve la movilidad de los empleados realizando movimientos de personal a áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para aporte a la institución, por la demanda interna y aptitudes detectadas en el trabajo.

- Utiliza métodos modernos, para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación hay varios programas, que se imparten con instituciones presencial y virtualmente. La UTECT incentiva el conocimiento de los conceptos básicos de los procesos de titulación a través de redes sociales.
- Planifica capacitación periódicamente en temas de gestión de riesgos y manejo de conflictos, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética y la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno.
- Tiene instalado los buzones de sugerencias para que aporte las ideas y sugerencias.
- Involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.
- Procura el consenso/acuerdo entre directivos y supervisados sobre los objetivos propuestos por los ejercicios de planificación operativa y la formulación de los Planes Operativos Anuales y los acuerdos de desempeño.
- Se evidencia que la UTECT ha solicitado, a través del MAP, la aplicación de la encuesta del clima laboral a los empleados anualmente como lo establecido en la Planificación de Recursos Humanos.
- Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
- Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo 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).
- Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. A través de la asociación de servidores se evidencia la entrega de ayuda a empleados más desfavorecidos.

#### 2.1.4. CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

- Identifica a socios clave: del sector privado, con las invitaciones a potenciales proveedores, a que participen en nuestros procesos de compras y contrataciones; de la sociedad civil, con las invitaciones a las Juntas de Vecinos, representantes comunitarios y religiosos a participar en los proyectos de titulación; y del sector público, con las invitaciones, intercambios y acuerdos para participar en los proyectos de titulación masiva y para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones.
- Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración y convenios interinstitucionales con las con aspectos relevantes para la UTECT.
- Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones.
- Identifica las necesidades de alianzas públicos y privadas para emitir el certificado de título de las partes y las desarrolla cuando sea apropiado.
- Asegura que la selección de proveedores se realiza considerando los criterios establecidos en la ley 340-06 de Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación 416-23, gestionado mediante el Comité de Compras y Contrataciones.
- Se evidencia que la UTECT a través del portal de transparencia, utiliza una política de datos abiertos en cumplimiento con la ley 200-04.

- Cuenta con un sistema para buscar activamente las ideas, sugerencias y quejas a través del 3-1-1 y el uso de las redes sociales.
- Tiene definido el marco de trabajo para procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos a través de los distintos medios.
- Desarrolla una gestión eficaz informando y explicando a los beneficiarios de los proyectos de titulación los requisitos para completar sus expedientes y poder tramitar los certificados de títulos de sus inmuebles ante los organismos correspondientes de la Jurisdicción Inmobiliaria.
- Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, a través de la ejecución y elaboración de presupuestos, Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, asegurando razonablemente el cumplimiento de las normativas legales aplicables.
- Analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 MINPRE y los Planes Operativos Anuales (POA) 2024 con sus respectivos indicadores y metas.
- Asegura la transparencia financiera y presupuestaria remitiendo las informaciones financieras a la Oficina de Libre Acceso a la información Pública para su publicación en el portal de transparencia institucional. Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos.
- Asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de expedientes, soportes de la adquisición de bienes y servicios, requeridos a través de los sistemas de control de los órganos rectores. Se asegura con la ejecución eficiente del Presupuesto Institucional alineado al Plan Anual de Compras y Contrataciones.
- Utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), así como el Sistema Único de Pagos (SUGEP), Implantado por la Contraloría General de la República, para el registro y digitalización de los expedientes de pagos, a ser tramitados a la CGR, asegurando un control eficiente de los recursos aprobados a la UTECT, en el Presupuesto General del Estado.
- Delega y descentra de las responsabilidades financieras de la UTECT, mediante el área Administrativa Financiera, en conjunto con el área de Planificación y Desarrollo, aplicando los lineamientos establecidos por los órganos rectores. Se equilibra y se responsabiliza a las áreas a través de la asignación de Presupuesto por productos y con la realización del PACC 2024, en coordinación con cada departamento o área funcional.
- Proporciona sistemas para administrar, almacenar y evaluar la información, a través de la estandarización de los procesos de las áreas misionales y de apoyo, junto a la impartición de las capacitaciones y socializaciones correspondientes.
- Garantiza que la información se encuentre disponible externamente a través del Portal de Transparencia Institucional.

- Aprovecha las oportunidades de la digitalización mediante el uso de la comunicación interna a través de los correos electrónicos, sección de noticias en el portal web y/o redes sociales.
- Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos a través del INFOTEP, INAP, CAPGEFI y otras Instituciones Educativa.
- Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.
- Desarrolla canales internos para garantizar el acceso a la información y el conocimiento.
- Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos, en cumplimiento a la Resolución 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia. Se publican informaciones tales como, nomina, balances de la gestión, estados financieros, entre otros.
- Se evidencia que la UTECT inició el proceso de levantamiento para asegurar los conocimientos clave de los empleados realizando una gestión del conocimiento con todas las áreas.
- Realiza la gestión de la tecnología acorde con los objetivos estratégicos y operativos de la institución mediante el Plan Operativo de DTI y el presupuesto institucional.
- Realiza el monitoreo y evalúa la rentabilidad de las tecnologías y de sus recursos.
- Identifica y usa nuevas tecnologías de código abierto en especial para automatizaciones de los procesos.
- Utiliza tecnología que apoya la innovación, la creatividad y la digitalización de la información de gran relevancia.
- Mejoras en los servicios en línea, de digitalización de formulario que la institución identifica y usa nuevas tecnologías de código abierto en especial para automatizaciones de los procesos.
- Sistemas de protección de redes e información para garantizar la seguridad de los datos en la institución.
- Iniciativa de adquisición de dispositivos que cumplen con requisitos socioeconómico y ambiental que se adaptan a las necesidades de los usuarios.
- Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones realizando la adecuación, mantenimiento y limpieza periódica de la infraestructura.
- Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Aplica las políticas establecidas por los sistemas de gestión de los órganos rectores.
- Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible ya que es un objetivo clave en el ámbito de la planificación de la movilidad de la UTECT. Este objetivo busca promover un sistema de transporte que sea adecuado con el medio ambiente, dándole a cada unidad el mantenimiento preventivo y correctivo a tiempo y usando combustible de calidad para minimizar los gases de efecto invernadero que contamina el medio ambiente.
- Garantiza una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, acceso a estacionamiento o transporte público tanto de los colaboradores, como de los beneficiarios. Esto porque las oficinas de la UTECT están en lugares céntricos, con facilidad de estacionamientos y acceso a transporte público.

### 2.1.5. CRITERIO 5: PROCESOS

- Cuenta con sus procesos misionales debidamente documentados y mapeados acorde a la interacción entre las partes interesadas internas y externas.
- Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización de los proyectos, el manejo de datos a través del DASHBOARD, portal de Datos Abiertos y la implementación de SATTE.
- Análisis y evaluación regular de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, a través de monitoreo de los POAs y las reuniones operativas, 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 establecidos.
- Identifica los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.
- Simplifica sus procesos de forma regular, a través de la gestión de la calidad y la implementación de NOBACI.
- Se evidencia la innovación y la optimización de los procesos de la UTECT a través de procesos creados cumpliendo los lineamientos a la Norma ISO:9001 -2015 del Sistema de Gestión de Calidad y las Normas de Básica de Control Interno (NOBACI).
- Establece indicadores de resultados para monitorear los procesos.
- Cumple con los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).
- Involucra a los beneficiarios en el diseño, entrega y mejora de los Certificados de Título y en el desarrollo de estándares de calidad.
- Involucra a los beneficiarios en el diseño, entrega y mejora de los Certificados de Título y en el desarrollo de estándares de calidad, por medio del monitoreo de satisfacción a los beneficiarios.
- Se evidencia que la UTECT cuenta en el proceso de implementación de Sistema Automatizado de Titulación de Terrenos del Estado (SATTE), orientado a la digitalización y agilización de los procesos de titulación.
- Por la naturaleza de la UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano.
- Coordina los procesos dentro de la organización y de otras organizaciones miembros de la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estados (CPTTE) y otras instituciones gubernamentales y de la sociedad civil que requieren nuestro soporte en los procesos de titulación de sus inmuebles.
- Desarrolla e implementa el Sistema Automatizado de Titulación de Terrenos del Estado (SATTE), orientado a la digitalización y agilización de los procesos de titulación para facilitar el intercambio de datos.
- Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.
- Incorpora las condiciones para que la dirección y los empleados desarrollan sus procesos comunes.
- Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y 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.

- Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno, para permitir la prestación de los procesos de titulación.

#### 2.1.6. CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- Por la naturaleza de la UTECT este criterio no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano.
- Se evidencia que la UTECT realiza una encuesta semestral para medir la satisfacción del beneficiario que han recibido certificados de títulos, en la cual puede verificar la percepción de los beneficiarios respecto al trato recibido. Resultado 2023 Pregunta # 4 percepción de la atención: 65.5% Muy amable; 29.5% Amable y 5% Más o menos. Resultado 2024 Pregunta # 3 percepción de la atención: 79.5% Muy amable y 19.5% Amable.
- Se puede evidenciar la accesibilidad física y digital, desde las vías principales y en las plazas donde está ubicadas las instituciones de la UTECT, las cuales cuentan con rampas de acceso para personas con discapacidad, horarios de atención de oficina disponibles y disponibilidad de acceso en línea por medio del portal institucional y el Sistema de Atención 311.
- Se evidencia que la UTECT mantiene el Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información, Redes Sociales y correos electrónicos como canales de información disponibles.
- Mantiene disponible las informaciones a través de su Portal de Transparencia institucional, Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter), teléfonos de acceso y la Oficina de Acceso a la Información.
- Los objetivos se encuentran descritos y disponibles en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes operativos anuales de la institución (POA) y se encuentran disponibles a través de su Portal de Transparencia institucional.
- La información se encuentra disponible y de manera precisa en los canales de información disponibles como son el Portal de Datos Abiertos, Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información y las redes Sociales.
- Se evidencia acciones implementadas a través del Sistema 311, gestionadas a través de la OAI dando las respuestas necesarias y realizando las reuniones aplicables para la resolución de los problemas. Año (2024) (Enero-Julio): Quejas Internas: 0; Quejas Externas: 2; Sugerencias: 1 y Reclamaciones: 1.
- Muestra una orientación de brindar la información necesaria a nuestros beneficiarios para agilizar los procesos internos, recibiendo documentos informales como mensaje de texto y formales como el correo institucional hasta que el beneficiario entregue la documentación formal en las oficinas. También se implementó un sistema de control de visitas en la recepción.
- Se evidencia la transparencia de las informaciones y los resultados de los indicadores de la UTECT a través de la Página Web Institucional y en el Portal de Transparencia Institucional con un 97.11%.

#### 2.1.7. CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se evidencia que la UTECT realiza acciones para medir la percepción global de las personas acerca de aspectos institucionales como la cultura organizacional, condiciones de trabajo, desarrollo de carrera

y habilidades profesionales, dirección y los sistemas de gestión. Acorde al Informe Diagnostico de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT:

- Enfoque a resultados y la productividad institucional arroja un 99.61%.
- Liderazgo y participación institucional obtuvimos un 99.53%,
- Identidad con la Institución y Valores arrojo un 98.49%.
- Encuesta de Clima Organizacional, UTECT, en la Mejora y Cambio arroja un 97.79%.
- Austeridad y Combate a la corrupción arrojo un 99.56%.
- Opinión sobre el impacto de la encuesta de la institución es de un 97.09%.
- Muestra un 93.30% en Calidad y Orientación al Usuario.
- Mejora y Cambio arroja un 97.79%.
- Uso de la tecnología arroja un 95.64%.
- 99.71% en Enfoque a Resultados y Productividad.
- Disponibilidad y Recursos arroja un 99.03%.
- Normatividad y Proceso es de un 99.42%.
- Cantidad de Trabajo es de un 90.70%.
- En materia de Comunicación es de un 96.12%.
- Reconocimiento Laboral es de un 98.95%.
- Mejora y Cambio arroja un 97.79%.
- 99.03% en Calidad de Vida Laboral y un 98.49% en Identidad con la Institución y Valores.
- 77.21% en el Balance Trabajo Familia.
- 94.38% en Equidad y Género.
- Servicio Profesional de Carrera muestra un 49.42% de satisfacción. Estos resultados provienen de que aún estamos a la espera para la implementación del sistema de carreras y las competencias previamente autorizado por el órgano rector.
- 99.53% en Capacitación Especializada y Desarrollo.
- En el monitoreo del nivel de satisfacción a los beneficiarios que recibieron sus certificados de títulos obtuvimos una calificación de 98.5% en el 2023 y 99 % en el año 2024.
- Acorde al Informe de Evaluación del Desempeño del 2023, la UTECT, muestra un promedio general de 95% en el rendimiento individual.
- Hasta la fecha la UTECT tiene 283 correos institucionales creados.

#### 2.1.8. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Se evidencia que la UTECT realiza acciones específicas dirigidas a personas en desventaja o con necesidades especiales, mediante procedimientos definidos como la asistencia a las casas durante los operativos de firmas y entrega de certificados de títulos para personas envejecientes o con discapacidad.
- Durante la gestión del 2020-2024 ha impactado en el desarrollo económico de la comunidad y el país, a través de la gestión de 99,748 certificados de títulos para los beneficiarios de los proyectos de titulación, que les ha ahorrado más de RD\$7,914,400,000.00 pesos. Garantizando la seguridad jurídica que representa el tener su propiedad a su nombre y otorgándole a los beneficiarios el acceso a la banca, a través de préstamos hipotecarios.
- La UTECT presenta un 97.11% de cumplimiento al Índice de Transparencia Estandarizado.



- Mantiene las relaciones con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, a través de las reuniones comunitarias en cada etapa del proceso de titulación, y las autoridades dan el apoyo necesario para que la población sepa la importancia de actualizar el registro del derecho de propiedad y de participar activamente en los proyectos de titulación de su localidad.
- De acuerdo con los contenidos publicados sobre las actividades de la institución en los medios de comunicación, el Departamento de Comunicaciones de la UTECT ha publicados desde julio 2023 a junio del 2024, más de 954 noticias relacionadas a la UTECT sobre entrega de títulos, lanzamientos, operativos de firmas, censos sociales, la juramentación del director ejecutivo de la institución y la inauguración del edificio Administrativo.
- En la UTECT no existe discriminación de raza, religión, posición social o condiciones física para la contratación del personal. El Institución se rige bajo la Ley de Función Pública No. 41-08, el Reglamento No. 524- 09 de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.
- Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).
- Realiza programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los empleados, a través de jornadas de salud y charlas de prevención y seguridad.

#### 2.1.9. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

- Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. No obstante, contamos con la disponibilidad en las oficinas para interactuar con los beneficiarios.
- Se evidencia el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- La UTECT ha obtenido un 81.1% de cumplimiento del SISMAP hasta la fecha del año 2024.
- Los resultados de las evaluaciones y auditorías internas de la UTECT a través del informe de cumplimiento del Plan Operativo Anual son de un 66% (enero-marzo 2024) y los resultados de evaluación del desempeño individual el promedio general es de 95%.
- El indicador de monitoreo del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS), en la ejecutoria de la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado, se obtuvo una puntuación en porcentaje de 97.39, para el trimestre enero-marzo y un 75.24% en el trimestre abril-junio 2023. Para el año 2024 fue asignado un presupuesto ascendente RD\$770,738,835.00. del cual, durante el periodo enero-junio (al 25/06/2024), se ha ejecutado el 32.07 %, lo que representa RD\$ 247,193,582.32.
- Mide los resultados obtenidos en los procesos de Compras y Contrataciones realizados con las evaluaciones técnicas, midiendo la afectividad de los resultados esperados; a través de las evaluaciones económicas asegurando adquirir los bienes, servicios y obras contratados al menor costo posible.

## 2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

### 2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

#### 2.2.1.1. CRITERIO 1: LIDERAZGO

- 1.1.5- No se evidencia que la UTECT asegura el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión y los valores.
- 1.1.7- No se evidencia que la UTECT realiza reuniones con todos los empleados.
- 1.2.10- No se evidencia que se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.
- 1.3.3- No se evidencia que la UTECT consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.
- 1.3.7- No se evidencia que la UTECT premia los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

#### 2.2.1.2. CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- 2.1.1.- No se evidencia que la UTECT 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; a través el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas.
- 2.1.2.- No se evidencia que la UTECT cuenta con una Planificación Estratégica Institucional, considerando su dependencia con el MINPRE y que los objetivos planteados se encuentran documentados en el PEI MINPRE.
- 2.2.1.- No se evidencia que la UTECT cuenta con un Plan Estratégico Institucional.
- 2.2.2.- Sin embargo, no se evidencia que se cuenta con un PEI de la UTECT, aunque actualmente nos encontramos en proceso de contratación de los servicios de consultoría para desarrollar el mismo.
- 2.4.4.- No se evidencia que la UTECT 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.

#### 2.2.1.3. CRITERIO 3: PERSONAS

- 3.1.6- No se evidencia que la UTECT 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.

- 3.2.5- No se evidencia que la UTECT tenga un registro de tutoría, mentoría y asesoramiento individual realizadas a los nuevos empleados.
- 3.2.9- No se evidencia la evaluación del 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.
- 3.3.1- No se evidencia que se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.
- 3.3.2- No se evidencia de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados.
- 3.3.7- No se evidencia que la UTECT tenga las condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.
- 3.3.9- No se evidencia que se proporcionen planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma 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.

#### 2.2.1.4. CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

- 4.1.3- No se evidencia los resultados de monitoreo e impactos de las alianzas sistemáticamente.
- 4.5.4- No se evidencia que la UTECT brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

#### 2.2.1.5. CRITERIO 5: PROCESOS

- En este criterio no se identificaron áreas de mejora.

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

#### 2.2.2.1. CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- En este criterio no se identificaron áreas de mejora.

#### 2.2.2.2. CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción:
  1. Resultados en relación con la percepción global de las personas
    - En este punto de este subcriterio no se identificaron áreas de mejora.
  2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión
    - 4) No se ha medido la opinión del personal con respecto a la gestión del conocimiento.
  3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo

- 4) No se ha medido la opinión del personal con respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.
- 4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales
  - 2) No se ha medido la opinión del personal con respecto a la motivación y empoderamiento.
- Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño):
  1. Resultados generales en las personas
    - 1) No se ha medido los 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.
    - 2) No se ha medido el nivel de participación en actividades de mejora.
    - 3) No se ha medido el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.
    - 4) No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
    - 5) No se ha medido los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.
  2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales
    - 3) No se ha medido los 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.
    - 4) No se evidencia que la UTECT anualmente reconoce a sus colaboradores de manera individual y pública.

#### 2.2.2.3. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- 8.1.1- No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- 8.1.2- No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
- 8.1.6- No se ha medido el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- 8.2.1- No se ha realizado actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
- 8.2.5- No se evidencia que la UTECT da apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- 8.2.8- No se ha medido los resultados de la medición de la responsabilidad social.

#### 2.2.2.4. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

- 9.1.3- No se ha medido resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- 9.1.7- No se ha medido los resultados de la implementación de reformas del sector público.
- 9.2.1- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas de gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
- 9.2.2- No se ha medido la mejoras e innovaciones de procesos.
- 9.2.3- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- 9.2.4- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas eficacia de las alianzas.
- 9.2.5- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
- 9.2.7- No se ha medido los resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT), aplicando las buenas practicas del Marco de Evaluación CAF, ha identificado durante el proceso de autoevaluación las áreas de fortalezas, así como las de mejora de la institución, las cuales utilizaremos como guía para la elaboración de los planes de mejora institucional para el próximo año. Esta metodología nos ha ayudado a ser más objetivos durante la recopilación e importancia de documentar las evidencias, contribuyendo a mejorar nuestro sistema de gestión de la calidad, a través de perspectiva confirmamos que solo a través de la estandarización, medición y acción podemos crecer, como lo evidencia en incremento de las puntuaciones obtenidas en los diferentes criterios. Promueve la cultura de la excelencia y el cumplimiento de los distintos indicadores gubernamentales que regulan el buen funcionamiento de la gestión es nuestra a seguir.

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Criteria	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	125	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	111	115
3: Personas (100 puntos)	73	78
4: Alianzas (100 puntos)	79	85
5: Procesos (120 puntos)	108	115
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	1	2
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	35	60

8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	13	20
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	35	60
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	<b>580</b>	<b>665</b>