



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

FECHA

Febrero 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Nuestra Misión, Visión y Valores comenzó a desarrollarse en el año 1962, involucrando empleados y grupos de interés. Sensibilizamos sobre la Misión y Visión de la institución a cada uno de nuestros empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado participantes sensibilización Misión, Visión, Valores ● Plan Estratégico Institucional 2017-2020 ● Manuales Institucionales ● Página Web <p>Nuestros Valores son: Compromiso, Honestidad, Integridad, Transparencia, Vocación de Servicios, Solidaridad Social, Trabajo en Equipo, los cuales están alineados con la Misión y Visión de la Institución, apegados al cumplimiento del Código de Ética Institucional y al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional ● Código de Ética Institucional ● Portal Transparencia ● Página Web 	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manuales Institucionales <p>En nuestra política institucional está establecido que en los manuales y/o documentos oficiales estén plasmados nuestra misión, visión y valores.</p> <p>A través de diferentes mecanismos comunicamos y socializamos nuestra Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos a nuestros empleados y grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manuales ● Página Web ● Murales/Fotos ● Listados participantes en Inducción <p>La Misión, Visión y Valores fueron revisados en el año 2003, reflejando los cambios de nuestro entorno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revisión 2003 <p>Desarrollamos e implementamos canales que contribuyen a la prevención de comportamientos no éticos. En cumplimiento al Decreto 143-17 se crea el Comité de Ética Pública, el cual se encarga de velar por el comportamiento ético de los servidores de la institución. Esta comisión está apegada a los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	<p>No se ha revisado y actualizado la Misión, Visión y Valores desde la fecha.</p>
---	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación y juramentación de la Comisión de Ética Pública (CEP), dando cumplimiento al Decreto No. 143-17 • Código de Ética Pública • Actas reuniones Comité de Ética • Listado participantes charlas de Ética Pública • Portal web Institucional con Acceso al Portal 311 de registro de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias <p>Nuestra Institución y sus colaboradores están comprometidos con la transparencia y la prevención de la corrupción.</p> <p>Se estableció el uso del buzón de denuncias y correos electrónicos internos para que los empleados y ciudadanos denuncien cualquier irregularidad cometida por la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta Comité de Ética • Buzón de Denuncia • Portal Transparencia • Página Web <p>Instruimos a nuestros empleados a mantener un ambiente de confianza, respeto y compromiso, apegados a la Misión, Visión y Valores de nuestra institución.</p>	
---	---	--

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de actividades departamentales realizadas • Circulares conformación diversos comités • Plan de Capacitación Anual de Recursos Humanos • Fotos trabajo en equipo Charla de Cultura Organizacional	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia Organigrama Institucional actualizado y aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante resolución Núm. 1-2019, contamos con el Manual de Funciones mediante la resolución Núm. 9.</p> <p>Nuestra institución ha realizado diversos acuerdos interinstitucionales con el objetivo de afianzar la relación entre instituciones y disminuir el déficit habitacional en el país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Institucional modificado y aprobado. • Manual de Funciones revisado y aprobado • Plan Estratégico Institucional • Acuerdos Interinstitucionales <p>Nuestra Estructura organizacional fue modificada en base a nuestras necesidades, la cual busca contribuir al fortalecimiento institucional.</p>	<p>No se evidencia Manual de Procesos y Cargos elaborado.</p> <p>No se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos elaborado.</p> <p>No se evidencia Manual de Cargos elaborado.</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 1-2019 que modifica la estructura organizativa. • Manual de Funciones, resolución Núm. 9. <p>Los diferentes departamentos realizaron reportes para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), con este se establecen resultados cuantificables e indicadores de objetivos para las áreas de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) • Plan Estratégico Institucional <p>Cada año realizamos la Memoria Institucional, donde presentamos los logros y avances de nuestra gestión. Realizamos la Formulación y Monitoreo del Plan Operativo Anual, Plan Estratégico Institucional y cumplimos con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Correo Institucional • Redes Sociales • Memoria Institucional • Plan Estratégico Institucional • Informes Seguimiento Plan Operativo Anual (POA) • Matriz e Indicadores NOBACI • Informes de Control Interno • Metodología VAR 	
--	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Aplicamos los principios de Gestión de Calidad a través de la implementación del Modelo CAF con el objetivo de aplicar acciones que mejoren nuestra gestión. Contamos con las Certificaciones NORTIC A2 (Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano) y NORTIC A3 (Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano)</p> <p>Se evidencia actualización de los integrantes del Comité de Calidad en fecha 20 octubre 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comité de Calidad ● Autodiagnóstico CAF ● Certificaciones NORTIC A2 y NORTIC A3 	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación ha implementado la Plataforma Office 365 y uso del correo electrónico institucional, con el objetivo de alinear la estrategia de administración electrónica con los objetivos operativos de nuestra institución.</p> <p>Se evidencia la existencia de Sistemas Informáticos o herramientas electrónicas las cuales nos ayudan a cumplir nuestros objetivos de una manera más eficiente.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Office 365 ● Página Web ● Print Screen Pantalla Principal C/U <p>Se evidencia la implementación de sistemas que contribuyen al buen desempeño y eficiencia del trabajo en equipo, además de la creación de diferentes comisiones o equipos de trabajo según las prioridades en nuestra institución.</p> <p>Contamos con una nueva Estructura Organizacional aprobada por el MAP mediante la Resolución No. 01-2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de la plataforma Office 365 ● Resolución Organigrama ● Comisiones 	
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Nuestra cadena de comunicación interna está basada en: Oficios, Circulares, Correos Electrónicos Informativos de parte de Gestión Humana, mientras que la comunicación externa está fundamentada en Página Web, portal de transparencia, Redes Sociales, Notas de Prensa e informaciones de interés para el público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correo Institucional/Circulares ● Redes Sociales ● Página Web ● Sub-Portal de Transparencia 	

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa <p>Nuestros líderes están comprometidos y enfocados hacia una cultura de mejora continua en la actualidad estamos trabajando en automatizar y eficientizar nuestros procesos internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Departamentales • Minutas de Reuniones • Formulario levantamiento de Procesos <p>Se evidencian reuniones por áreas, enfocadas a mejorar nuestro trabajo y los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p>Incentivamos el desarrollo del conocimiento y habilidades de nuestros colaboradores a través de talleres y charlas de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones • Plan de Capacitación de RR.HH. • Correo Institucional <p>Circulares</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Nuestros directivos y colaboradores están apegados a la Misión, Visión y Valores institucionales.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Se evidencia el compromiso institucional a lo establecido en la Ley de Función Pública, promoviendo la transparencia, respeto y el trabajo en equipo. La Comisión de Ética Pública se constituye como medio de fortalecimiento institucional, se realizan talleres y charlas para promover una cultura ética entre los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores Institucionales • Código Ética Pública • Portal Web • Firma de Compromiso Ético con el gobierno y la sociedad <ul style="list-style-type: none"> • Declaración Jurada de funcionarios en cumplimiento de la Ley No. 311-14 <p>Procuramos realizar un trabajo en equipo unido a las diferentes áreas sin discriminación. Asimismo, instamos a los empleados apegarse a las normas del Código de Ética sin distinción de personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima • Código de ética • Empleados con capacidades especiales • Fotos trabajo en equipo • Jornadas de Salud y actividades para todo el personal 	
---	---	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Mantenemos informado nuestro personal sobre las actividades de interés, las cuales son dadas a conocer a través de circulares, correo institucional, murales informativos.</p> <p>Para la elaboración del Manual de Funciones se socializo con las diferentes áreas y se recopiló de forma sistemática informaciones para la correcta ejecución del trabajo.</p> <p>Se aplicó la encuesta de Clima del 18-26 de noviembre del 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones • Circulares (Temas de Interés) • Correos Electrónicos • Murales informativos ubicados en cada uno de los pisos de la institución • Publicación de noticias de interés para toda la ciudadanía en la sección de “Noticias” de nuestra página web. • Redes Sociales • Manual de Funciones • Encuesta de Clima 	<p>No se ha realizado un Plan de Acción sobre la Encuesta de Clima</p>
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Hemos ejecutado nuestro Plan de Capacitación anual de acuerdo con la detección de Necesidades.</p> <p>Se aplicó la x de clima organizacional la cual busca mejorar el clima laboral y fomentar</p>	<p>No hemos aplicado la Evaluación/Acuerdos del Desempeño</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>relaciones positivas con nuestros empleados aplicando acciones en busca de la excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual • Se aplicó Encuesta de Clima Organizacional, 2020 <p>Nuestra Máxima autoridad y directivos llevan a cabo reuniones de retroalimentación en las diferentes áreas con la finalidad de alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Capacitación • Minutas Reuniones • Correos Informativos • Reuniones de Seguimiento del POA y metas trazadas • Reportes de áreas para la elaboración de la Memoria Institucional <p>Nuestros Directores y Encargados de áreas delegan responsabilidad en los empleados bajo su mando para el buen funcionamiento de la unidad y motivando su potenciar.</p> <p>Nuestras áreas están involucradas en la realización de la Autoevaluación CAF, matrices NOBACI y seguimiento a los Planes Estratégicos y Operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Departamentales • Minutas de Reuniones • Correos Electrónicos • Autoevaluación CAF 	<p>No hemos aplicado la Evaluación/Acuerdos del Desempeño</p>
---	---	---

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matrices NOBACI <p>Dentro de la institución promovemos talleres y cursos para potenciar las capacidades de nuestros servidores.</p> <p>Se evidencia el Plan de Capacitación anual mediante el cual nuestro personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas a su trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación • Formulario de asistencia a talleres • Fotos Talleres <p>Nuestra Máxima Autoridad y sus directores siempre muestran una actitud receptiva con el personal a los fines de escuchar propuestas que mejoren la calidad de los servicios prestados.</p> <p>Tenemos varias comisiones donde nuestros colaboradores participan expresando propuestas de mejoras y/o recomendaciones.</p> <p>Hemos aplicado la encuesta de Clima Organizacional y estamos trabajando en el Plan de Mejora.</p> <p>Se evidencia buzón de quejas y sugerencia, para que nuestros colaboradores expresen su sentir.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos/Listado Interacción con el personal • Diversas Comisiones • Buzón de Quejas y Sugerencia • Encuesta de Clima • Correo Institucional <p>Estamos apegados a la Ley de Función Pública y sus reglamentos. Respetamos las necesidades específicas de nuestros colaboradores, canalizadas a través de los medios o canales internos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario Acción de Personal donde se especifican los permisos de: Estudios, Vacaciones, Licencias, y otros. 	<p>No se evidencian políticas de reconocimiento al personal</p>
--	--	---

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional se desarrolló un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y se compartió con toda la organización.</p> <p>Identificada la necesidad de nuestro grupo de interés, bajo la directriz del gobierno central surge el Plan Dominicana se Reconstruye con el que busca construir y reconstruir unas 30 mil viviendas que</p>	<p>No se evidencia Evaluación/Acuerdos de Desempeño</p>

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>beneficiarán a personas de escasos recursos en todo el país.</p> <p>En proceso elaboración Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan *Dominicana se Reconstruye* • Carta Compromiso al Ciudadano <p>La institución participa de diversas mesas sectoriales donde define políticas públicas relacionadas a su ámbito de rectoría. Asimismo, contribuye con las políticas generales trazadas en los Planes Plurianuales del Sector Público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Plurianual • Nómina de presencia en la Mesa Sectorial <p>Estamos orientados e identificados con el logro de los objetivos de las Metas Presidenciales según lo establecido en el Plan de Gobierno 2020-2024 y los principales instrumentos de planificación nacional (Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Plurianual • Plan Estratégico Institucional • Resoluciones Consejo Directores 	
---	--	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución periódicamente articula sus políticas con un enfoque de arriba hacia abajo y viceversa, mediante el cumplimiento de los lineamientos definidos en los sistemas y subsistemas por las leyes, decretos y normativas de gestión pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco legal de la gestión pública <p>Las ejecuciones de los planes operativos de la institución se desarrollan con la participación de los políticos y otros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias Institucionales <p>La institución mantiene relaciones recurrentes y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas con el desarrollo de sus Planes, Programas y Proyectos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de Reuniones • Planes • Invitaciones-Charlas • Fotos <p>Hemos presentado nuestro Plan Dominicana se Reconstruye a diversos grupos de interés, el cual está orientado a familias vulnerables.</p> <p>Bajo un esquema de Alianza Pública–Privada (APP) se crearon los Planes Hogar y Mi Casa.</p>	
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Nuestra Institución está comprometida con la transformación y el mejoramiento de nuestro país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones • Encuentros Sector Público y Privado • Reuniones con Organizaciones No Gubernamentales • Fotos <p>En representación del Instituto Nacional de la Vivienda nuestro Director General y sus directivos participan en encuentros, conversatorios y actividades organizadas por el sector Público y Privado para fortalecer las relaciones de trabajo con grupos de interés relevantes para nuestra gestión.</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y Charlas con grupos de interés en el área de la construcción. • Reuniones ONGs/Políticas • Notas de Prensa • Fotos <p>Tenemos una mayor interacción con la comunidad a través de las Redes Sociales, Página Web, Prensa Escrita, Entrevistas, programas radiales y televisivos, relaciones con otras instituciones con el objetivo de dar a conocer nuestros servicios.</p> <p>En proceso elaboración Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencian encuestas de percepción</p>

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Página Web • Prensa • Publicaciones de Logros <p>Carta Compromiso en Proceso</p> <p>El equipo estratégico institucional ha desarrollado un concepto de marketing con los procedimientos de crédito y cobro, centrado en los grupos de interés para hacer más atractivo sus servicios. Los cuales fueron difundidos por medios estratégicos para llegar a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de mercadeo estratégico. 	<p>No tenemos brochure de los diferentes servicios de la institución</p>
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Nuestro Plan Estratégico identifica las personas o grupos de personas interesadas en resolver sus necesidades de vivienda. Comunicamos los resultados en la Memoria Institucional, comunicaciones y medios digitales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional • Plan Estratégico 	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Seguimiento • Fotos con grupos de Interés <p>Se evidencia la existencia de: 1) Buzón de denuncias 2) Buzón de sugerencias y quejas, a través de estos recibimos informaciones de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón Denuncias • Buzón Sugerencias y Quejas • Portal Transparencia <p>Se evidencia la Memoria Institucional la cual ofrece informaciones de interés de la gestión.</p> <p>Nuestra institución cuenta con los siguientes (Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité mixto de Seguridad y Salud) donde se analizan las variantes que tienen un impacto directo en la comunidad relacionado al tema de vivienda.</p> <p>La Dirección General realiza reuniones con los directores de áreas para actualizar, monitorear y trazar metas en los proyectos prioritarios.</p> <p>Desde la Dirección Jurídica, realizan seguimientos a informaciones sobre los aspectos legales vinculadas al sector vivienda.</p> <p>En la Dirección de Tecnología de la Información, se analizan variables tecnológicas que contribuyen al buen funcionamiento de nuestra institución.</p>	<p>No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana</p>
--	---	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo • Memoria Institucional • Actas reunión Comités • Reuniones de Seguimientos con directores y grupos de interés <p>El Departamento de Planificación recopila Informaciones que son utilizadas para realizar la Memoria Institucional y los Planes Operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) • Memoria Institucional Año 2020 <p>La institución aplica regularmente el Autodiagnóstico CAF, Encuestas de Clima Organizacional y Matrices de Valoración y Administración de Riesgos para analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices VAR • Autodiagnóstico CAF • Plan Estratégico Institucional (PEI) 	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Nuestra Misión y Visión está acorde con los objetivos de los Planes Estratégicos, Planes Plurianuales y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Plurianual • Matriz Riesgos (NOBACI) <p>Analizamos las opiniones y sugerencias de los grupos de interés en la planificación de nuestros programas. A través de las necesidades detectadas en los grupos de interés se han desarrollado estrategias para construir y reconstruir viviendas a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos • Alianzas • Programas habitacionales • Minuta de reuniones <p>Evaluamos nuestros servicios partiendo de las necesidades de nuestros usuarios.</p> <p>Se evidencia Plan Estratégico y Operativo se evalúa sistemáticamente con el objetivo de Mejorar los servicios ofrecidos. En proceso elaboración Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y Aprobación de la Calidad de nuestro Plan Estratégico y Operativo • DIGEIG evalúa el impacto y transparencia del portal • Carta Compromiso al Ciudadano en proceso <p>Cada año en base a estrategias actualizadas, se realiza la solicitud de asignación presupuestaria dentro del plazo estipulado.</p>	<p>No hemos realizado encuesta para medir la calidad en los servicios ofrecidos</p>
---	---	---

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual • Plan Anual de Compras <p>Asignamos nuestros recursos según las necesidades de las áreas o insumos requeridos para cada proyecto en particular, apegados a nuestro Plan Operativo Anual (POA) y el Presupuesto Anual Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes, Programas y Proyectos • Presupuesto Anual <p>La institución cuenta con diversas políticas de responsabilidad social integradas en la estrategia y planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes, Programas y Proyectos 	
---	---	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Hemos elaborado nuestro Plan Estratégico tomando en consideración las modificaciones realizadas a la nueva estructura organizacional aprobada por el MAP.</p> <p>Estamos trabajando con el levantamiento de los procesos existentes con el objetivo de simplificar, aplicar correctamente y tener documentados los procesos de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Seguimiento al POA • Aprobación Organigrama • Levantamiento de Procesos <p>En el Instituto Nacional de la Vivienda hemos realizado la interpretación de los objetivos estratégicos y operativos de la organización en la realización del Plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional en coordinación con las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) • Plan Estratégico Institucional • Reuniones de Seguimiento <p>Los objetivos y resultados de los planes y programas definidos para cada unidad son desarrollados en el Plan Operativo Anual, en donde se establece el nivel de avance a conseguir y los plazos de tiempo.</p>	<p>No se evidencia Manual de Procesos elaborado.</p> <p>No se evidencian Evaluación/Acuerdos de Desempeño.</p>

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • Informes de las áreas (POA) <p>Se evidencian reuniones periódicas en diferentes áreas para dar a conocer los objetivos, planes y tareas con el fin de elaborar el POA, una vez elaborado y aprobado es publicado en nuestra página web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) • Informes Seguimiento (POA) <p>Realizamos monitoreo y evaluaciones periódicas de los logros y resultados de nuestra organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual • Informes Seguimiento (POA) • Informes de los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública <p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para medir el rendimiento de nuestra institución a través de los indicadores del Plan Operativo alineados a nuestros objetivos. De igual manera el sistema de Metas Presidenciales es usado para medir el rendimiento y logro alcanzados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes remitidos MEPYD • Informes de seguimiento al POA • Informes de los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública <p>El área de Planificación dirige y coordina trabajos para evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y</p>	
--	---	--

	<p>métodos de planificación con los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de asistencia a reuniones de trabajo • Minutas 	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>En el Instituto Nacional de la Vivienda estamos trabajando para liderar el cambio cultural hacia la innovación, hemos participado en reuniones virtuales, encuentros y foros para intercambiar conocimientos e ideas en el área de infraestructura.</p> <p>Se evidencia actualización tecnológica con la implementación de herramientas que nos ayudan a realizar un trabajo más eficiente y eficaz.</p> <p>Damos cumplimiento a nuestro Plan de capacitación según las necesidades detectadas desarrollando cursos, talleres e inducciones a los colaboradores de nuevo ingreso para así contribuir al fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación Office 365 • Correo Institucional • Plan de Capacitación • Comités de Trabajo • Asistencia a Foros y otros • Fotos 	

<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Hemos realizado el Plan Estratégico Institucional e identificamos los indicadores de gestión, luego procedimos a elaborar el Plan Operativo Anual.</p> <p>Nuestra institución cumple con los lineamientos del Gobierno Electrónico, mantenemos la actualización e implementación de programas informáticos y pagina web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores Plan Estratégico • Informes Trimestrales POA • Reporte/Informes Metas Presidenciales • SISMAP • NOBACI • Actualización e Implementación de Software (TIC) 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El equipo estratégico se reúne frecuentemente para debatir sobre oportunidades de innovación y modernización planificada, así como su implementación involucrando a los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas y control de asistencia, reuniones de trabajo 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se implementa regularmente como sistema eficiente de gestión del cambio benchmarking el autodiagnóstico CAF y las encuestas de Clima Organizacional.</p> <p>Se evidencia el uso del benchlearning con la participación de directivos y colaboradores en conversatorios, foros y seminarios lo cual</p>	

	<p>busca contribuir al fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnósticos CAF • Informes de Encuestas de Clima Organizacional • Asistencia y constancia a foros 	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Contamos con un Presupuestos Anual apegado a la Ley de Presupuestos y Gastos Públicos, donde contemplamos la implementación de nuevos programas. Se evidencia el Plan Anual de Compras y Contrataciones, en cumplimiento a la Ley 340-06 y sus modificaciones y alineado al Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual (POA) 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Se evidencia el enfoque para el cambio de arriba hacia abajo en la implementación de herramientas informáticas en la institución y aplicación anual de encuesta de clima.</p> <p>Nuestra Dirección General y Directores de áreas identifican los cambios y mejoras para dar respuestas eficientes a nuestros clientes ciudadanos, también escucha las sugerencias de los colaboradores y grupo de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office 365 • Buzón de sugerencia interno y encuesta de clima 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de seguimiento, correos, circulares, minutas • Reuniones con grupos de interés 	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>Hemos mejorado nuestros servicios y la transparencia de ellos con el uso de nuevas herramientas digitales que garantizan la eficiencia e interacción entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Office 365 • Portal Transaccional • Oficina de Libre Acceso a la Información en cumplimiento a la Ley 200-04 • Redes Sociales • Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) • Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) • Certificaciones de Normas NORTIC A2-A3 	No se evidencian servicios en línea

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Se evidencia que nuestro Presupuesto Anual y el Plan Operativo están apegados a los objetivos de nuestra institución según las necesidades actuales y futuras.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos realizo un levantamiento en las áreas para detectar las necesidades existentes y elaborar el Plan de Capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual • Plan Operativo Anual (POA) • Planificación de Recursos Humanos • Plan de Capacitación de Recursos Humanos • Resolución Num. 9 que aprueba el Manual de Funciones <p>Nuestras políticas de RR.HH. están alineadas al PEI de acuerdo con la Ley de Función Pública No. 41-08 y Ley de Seguridad Social No. 87-01; así también a la Ley Orgánica sobre la Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Informes de reloj biométrico (Control de Asistencia para registrar la hora de entrada y salida) • Procedimientos de RR.HH. • Solicitud de Permisos (Maternidad y/o Paternidad, Médicos, Estudios, otros) • Informes de Licencias Médicas 	<p>No se evidencia Evaluación/Acuerdos de Desempeño</p> <p>No se evidencia Manual de Cargos elaborado.</p>

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados con Capacidades Especiales <p>La Dirección de Recursos Humanos, está alineado a las políticas de reclutamiento y selección de personal desde el reclutamiento del talento hasta la selección final de personas calificadas para desarrollar las tareas y responsabilidades asignadas con apego a la misión institucional. Después de ingresar se procede a realizar la inducción establecida en la institución.</p> <p>Contribuimos en el desarrollo de nuestros colaboradores facilitándoles talleres, charlas, y cursos para el desarrollo de sus habilidades y apegado a los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de pruebas aplicadas en el proceso de reclutamiento, Selección y contratación • Inducción personal de nuevo ingreso • Plan de Capacitación 	<p>No se evidencian Evaluación/Acuerdos de Desempeño</p> <p>No se evidencia Manual de Cargos elaborado.</p>
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>El área de Recursos Humanos cuenta con una política clara de selección, remuneración y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Escala Salarial aprobada • Políticas de Selección del Personal 	<p>No se evidencia la aplicación del Plan de Beneficios y Compensación</p> <p>No se evidencian Evaluación/Acuerdos de Desempeño</p> <p>No se evidencia Manual de Cargos elaborado.</p>

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>El Instituto Nacional de la Vivienda, cuenta con el Manual de Organización y Funciones, el cual contiene la estructura organizacional de las Direcciones Departamentales sus funciones básicas, así como la organización y funciones básicas de las áreas sustantivas que la conforman.</p> <p>Contamos con un Plan de Capacitación elaborado por Recursos Humanos según las necesidades de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Plan de Capacitación <p>El área de Recursos Humanos ha elaborado el plan de capacitación anual contemplando las necesidades del personal, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y administración electrónica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de capacitaciones (Herramientas/Software) <p>El Departamento de Recursos Humanos se ocupa de realizar un correcto proceso de selección de personal, hemos incluido personas con discapacidad a nuestro equipo de trabajo contribuyendo a la igualdad de oportunidades sin distinción de género, contribuimos al desarrollo de sus habilidades con la formación y</p>	<p>No se evidencia evaluación/acuerdos de desempeño y/o esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo.</p> <p>No se evidencia Manual de Cargos elaborado.</p> <p>No se evidencia sistema de carrera administrativa.</p>
--	--	---

	capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Anual Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción • Evidencia Personal con Capacidades Especiales • Plan de Capacitación Anual 	
--	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	El proceso de selección y vinculación del personal conlleva la identificación y segregación de los perfiles a través de las experiencias demostradas mediante los currículos de vida y comprobadas por diferentes pruebas en términos de conocimiento, habilidades y actitudes, durante el periodo probatorio de las posiciones vacantes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de selección y vinculación del personal • Plan de Capacitación Anual 	No se evidencian Acuerdo/Evaluación del Desempeño
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	El área de Recursos Humanos remite a las áreas cada año un formulario de levantamiento de necesidades actuales y futuras de formación que luego se debate para elaborar y establecer el Plan de Capacitación Anual. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de necesidades de formación requerida • Plan de Capacitación Anual 	No se evidencia comunicación de la estrategia trazada para desarrollar las capacidades.

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>En nuestro Plan Estratégico Institucional está contemplado la formulación del Plan de Capacitación Anual según las necesidades detectadas.</p> <p>En línea con la estrategia a desarrollar, se elaboran planes de formación para todos los empleados y/o equipos, en los cuales se incluye la accesibilidad a los mismos para las diferentes jornadas de los trabajadores y sus licencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan de Capacitación Anual 	<p>No se evidencia planes de desarrollo personal de competencias con entrevistas donde las partes se hayan retroalimentado y compartido expectativas.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Como parte de la estrategia de formación en los Planes de Capacitación Anual se contempla el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a compañeros, clientes y colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual. 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El personal de nuevo ingreso es asignado a un área donde es acompañado e inducido durante un periodo probatorio por un supervisor inmediato y/o compañeros del área correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Manual de Inducción • Taller Inducción 	<p>No se evidencia en términos específicos esta práctica en el Manual de Inducción Institucional.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se evidencia mecanismos establecidos de promoción interna y externa de talentos.</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por</p>	<p>La institución promueve y desarrolla formaciones utilizando medios electrónicos [e-learning].</p>	

<p>medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a talleres virtuales 	
<p>8. Planificar 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>Nuestro Comité de Ética como parte de su Plan de Acción ha programado los siguientes talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Importancia de la Ética y los Valores en la Gestión Pública *Acoso Laboral o Moving *Resolución de conflictos en el ambiente laboral <p>Así mismo el Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional ha impartido los siguientes talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Seguridad y Salud en el trabajo *Procedimiento de evacuación *Prevención de Incendio *Riesgo Laboral *Cáncer de mama <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Asistencia Talleres 	
<p>9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se evidencian análisis de costo/beneficio que evalúen el impacto de los programas de formación de las personas y el traspaso de contenido.</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Promovemos el desarrollo y la igualdad de género en la contratación de mujeres y hombres, los cuales participan de las capacitaciones programadas en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomina Institucional • Plan de Capacitación 	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo por eso hemos creado diversos comités y grupos de trabajo los cuales contribuyen al logro de los objetivos institucionales. Estamos ampliando nuestra cultura de comunicación interna. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia Reuniones y charlas • Minutas de Reuniones Comités • Comunicación Interna (Murales Informativos, Circulares, Correo Interno, Portal Institucional, Redes Sociales, Boletines Informativos) 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se realizan reuniones en los distintos comités existentes para promover el trabajo en equipo, compartir ideas y socializar planes, proyectos y acciones de nuestra institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de asistencia reuniones • Minutas Seguimiento de Reuniones 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia la colaboración de las áreas para la elaboración del Plan Estratégico Institucional y los Planes Operativos Anuales. Se evidencia la formación de diversos comités los cuales están conformados por</p>	<p>No se ha conformado la Asociación de Servidores Públicos en cumplimiento a la Ley 41-08</p>

	colabores de las diferentes áreas de la institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Miembros Comités 	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales en colaboración de directivos y empleados de la institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • POA • Reuniones de Planificación Estratégica 	No se evidencia Evaluación/Acuerdo de desempeño.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La institución aplica anualmente la Encuesta de Clima Organizacional, que luego resulta en Planes de Acciones de Mejora. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 	No se evidencia publicaciones de resultados para los empleados.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se evidencia mecanismos para el empleado de retroalimentación sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directivos directos.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La Dirección Institucional en coordinación con el MAP, ha dispuesto la conformación de un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, que tiene por responsabilidad velar por las buenas condiciones ambientales de trabajo, incluyendo el cuidado de la salud. Así también, la institución cumple con las políticas de seguridad laboral que establece la Ley Dominicana.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Reporte de inscripción de los empleados en la seguridad social 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia que garantizamos y conciliamos la vida laboral y personal de nuestros colaboradores, realizando las siguientes acciones:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencia de Maternidad/Paternidad • Licencias por matrimonios • Permisos Maternidad • Permisos Estudios • Permisos Personales • Permisos por Fallecimiento 	<p>No se evidencia el cumplimiento del catálogo de beneficios</p>
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En los planes, programas y proyectos que elabora la institución, así como en las acciones y medidas que desarrolla se contemplan las necesidades de los empleados más desfavorecidos y/o condiciones particulares.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad Portal Web • Modalidad de trabajos para empleados vulnerables • Memoria descriptiva de planes, programas y proyectos 	<p>No se evidencia evaluación de accesibilidad a las instalaciones físicas.</p>
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Nuestra institución ha realizado diversas actividades con la finalidad de fomentar la hermandad entre los servidores en fechas específicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día de la amistad • Día de la secretaria • Día de las madres 	<p>No se evidencia política de reconocimiento. No se evidencia planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Navidad • Fotos 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se evidencia la identificación de socios claves del sector privado, contamos con un registro de empresas proveedoras y también mantenemos alianzas estratégicas con otras instituciones y ONGs para lograr relaciones integrales en beneficio de ambas partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Compra y Contrataciones • Listado de Proveedores • Fotos de participación en actividades de la sociedad civil 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Hemos desarrollado alianzas de colaboración con otras instituciones del estado y del sector privado con el fin de beneficiar a personas de escasos recursos contribuyendo con el desarrollo socioeconómico de nuestro país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Acuerdos interinstitucionales • Alianza pública-privada (APP) 	

<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La institución organiza y fomenta colaboraciones especializadas e implementa proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público y diferentes niveles institucionales.</p> <p>En la actualidad se desarrollaron los planes Hogar y Mi Casa, ambos obedeciendo a un esquema de Alianza Pública–Privada (APP), el cual construirá un total de dos mil quinientas (2,500) viviendas, iniciando un proceso de intervención que tiene por objetivo disminuir el déficit cualitativo y cuantitativo de viviendas a nivel nacional</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Acuerdos Interinstitucionales • Planes “Hogar” y “Mi Casa” 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>De forma periódica se monitorea y evalúa la implementación y resultados de las alianzas y/o colaboraciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucionales • Alianza pública-privada (APP) • Minutas de Reuniones 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El instituto Nacional de la Vivienda, identifica y revisa las necesidades de la institución formulando las iniciativas y realizando los acuerdos y alianzas necesarias entre el sector público-privado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Relación de Acuerdos/Alianzas Vigentes 	

<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La institución tiene definida la responsabilidad de cada parte y así mantiene estandarizada la gestión de los acuerdos, alianzas y proyectos firmados como medida de control, evaluación y revisión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos institucionales vigentes con las responsabilidades de cada acuerdo y/o convenio • Contratos de Servicios con proveedores Minutas de Reuniones 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		<p>No se evidencia exploraciones de posibilidad de agencias de colocación</p>
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia intercambio de buenas prácticas y optimización de los logros de la institución, con el uso del benchmarking. Nuestro Director General ha realizado encuentros presenciales y virtuales, con grupos de interés nacional e internacional para identificar las buenas prácticas, definir estrategias en el ámbito de construcción de viviendas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones de la OPTIC (Portal Web y Redes Sociales) • Certificaciones NORTIC A2, A3 • Invitación y asistencia a conferencias, encuentros, foros. • Constancias Reuniones 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Seleccionamos a nuestros proveedores dando cumplimiento a la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Compras • Procesos de Compras 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional de Contrataciones Públicas 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La institución a través de su página electrónica y redes sociales asegura una política proactiva de información basada en el manejo de recursos, funcionamiento y puesta en marcha de los planes y proyectos realizados para una mejor transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Acceso a la Información • Portal de Transparencia • Portal Web • Redes Sociales • Canal de YouTube 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Para el desarrollo y asignación programas y proyectos, se tiene como política, animar a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos, así como apoyar a las alianzas y agrupaciones compuestas por la sociedad civil, según lo establece la ley orgánica de la institución.</p> <p>En respuesta a las necesidades de los ciudadanos, estamos trabajando en mejorar la condición de las viviendas de la población más vulnerable y en la remodelación y/o construcción de hospitales garantizando una salud de calidad para todos.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del INVI • Encuentro entre directivos de la institución, ciudadanos y comunitarios. • Comunicaciones recibidas/Casos resueltos • Buzón de Quejas 	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.		No se evidencia aplicación encuesta de satisfacción de servicios
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	<p>Incentivamos la participación de los ciudadanos a través del enlace en el portal web de la línea 311, hemos instalado buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias • Buzón de Denuncias • Enlace línea 311 	No se evidencia aplicación encuesta
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	<p>La Institución se acoge a la resolución 1/18 de la (DIGEIG) sobre la estandarización de los supórtales de transparencia en los portales gubernamentales, el cual se actualiza periódicamente según la información en cuestión; el departamento de Libre Acceso a la Información pública se encarga de actualizarlo.</p> <p>Damos cumplimiento a las Normas del Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF).</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia • Evaluaciones mensuales realizadas por la (DIGEIG) 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégica Institucional • Plan Operativo Anual 	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<p>Estamos en el proceso de elaboración de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso 	No se evidencia Encuesta de Satisfacción
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>Tenemos una Carta de Servicios la cual está disponible en nuestra página institucional para nuestros ciudadanos clientes, así mismo en las Redes Sociales se comunicamos informaciones sobre la institución y servicios ofrecidos.</p> <p>Estamos trabajando en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Portal Institucional • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso 	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	<p>Con los canales de comunicación establecidos, nos enfocamos en el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos a nuestros ciudadanos clientes.</p> <p>Estamos trabajando en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Buzón de Sugerencias • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso 	No se evidencia Encuesta de Satisfacción

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La Gestión financiera de nuestra institución está alineada al Plan Estratégico Institucional y al Plan Operativo Anual. Así mismo damos fiel cumplimiento a las Normas del Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • PEI • Presupuesto Anual • Ejecuciones Presupuestarias • Plan de Compras Institucional 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Para analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, la institución cuenta con una Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología VAR 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Nuestras Operaciones Financieras se ajustan a los requerimientos de DIGECOG, de igual manera cumplimos con los requerimientos de la Dirección General de Presupuesto y Contraloría de la República.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Presupuesto Institucional, alineado al Plan Estratégico y Planes Operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional (Página 17) • Ejecución Presupuestaria (Página 18) • Plan Anual de Compras • Portal Transparencia • Nomina 	

<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Nuestras Operaciones Financieras se ajustan a los requerimientos de nuestra institución, los cuales están alineados al Plan Operativo y Estratégico.</p> <p>En Cumplimiento a la Ley de Control Interno se evidencia el uso del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) • Presupuesto Institucional • Plan Anual de Compras • Ejecución Presupuestaria • Portal Transparencia 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución cuenta con sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tanto para la operatividad institucional, como para sus Planes, Programas y Proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • Plan Estratégico • Plan Operativo • Plan Anual de Compras 	<p>No se evidencian partidas presupuestarias de género/diversidad.</p>
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades de financieras se encuentran delegadas y descentralizadas, no obstante, se mantienen un control centralizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Estructura Organizativa 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Trabajamos apegados a los controles establecidos en las Normas Financieras y de planificación.</p>	

	<p>Se evidencia el cumplimiento de la Ley 200- y la Ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones, garantizando mayor eficiencia en el manejo de los fondos públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Plan de Compras • Ejecución Presupuestaria • Portal Transparencia 	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Los resultados de la ejecución presupuestaria son evidenciados en los informes de cierre anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuciones Presupuestaria • Memoria Institucional • Plan Plurianual 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Los resultados de la gestión son documentados en la Memoria Institucional y en nuestro Plan Estratégico institucional los cuales están alineados a los objetivos de nuestra institución. La Dirección de Tecnología de la Información, se encargada mantener la confidencialidad de la información, el funcionamiento óptimo de los sistemas de información y de la infraestructura tecnológica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Plan Estratégico • Políticas de Seguridad 	<p>No hemos remitido los datos de los empleados al SASP</p>

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento</p>	<p>Nuestra Dirección de Tecnología de la Información, se encarga de administrar la plataforma tecnológica de nuestra institución. Hemos dispuesto de una infraestructura tecnológica de Servidores Dedicados (Hosting), que permite garantizar la recogida y almacenamiento de la información y su disponibilidad una vez es recogida por los diferentes usuarios.</p> <p>Garantizamos que las informaciones suministradas a lo externo de nuestra entidad hayan sido verificadas y aprobadas por los departamentos correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional • Portal Transparencia • Políticas de Almacenamiento (Backup) • Servidores <p>Hemos establecido políticas de seguridad de la información a fin de garantizar la fiabilidad y seguridad de estas y las hemos alineado con la Planificación Estratégica de nuestra Institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas en el área de Tecnología de la Información • Tiempo de Respuestas de la OAI • Portal de Transparencia <p>Hemos implementado diferentes canales de comunicación con nuestros colaboradores y ciudadanos clientes a fin de garantizar una interacción efectiva entre ambos.</p>	
--	--	--

<p>relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office 365 • Circulares • Portal Institucional • Murales Informativos • Correos masivos • Políticas Comunicación Interna <p>Estamos enfocados en el fortalecimiento institucional, por eso aseguramos un intercambio permanente del conocimiento entre el personal lo cual contribuye a mejorar el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción • Inducción al Personal de nuevo Ingreso • Plan de Capacitación • Manual de Organización Y Funciones • Reuniones de Seguimiento <p>Hemos empleado canales de comunicación para dar a conocer informaciones a los grupos de interés correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional • Redes Sociales • Servicio al Cliente • Oficina Libre Acceso a la Información • Circulares • Correo Institucional <p>Hemos establecido lineamientos y responsabilidades con el propósito de garantizar el manejo adecuado de la información, en caso de que los empleados dejen la organización.</p>	
---	---	--

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Tecnologías de la Información y Comunicación • Onedrive de la Plataforma Office 365 • Disposiciones Internas de Recursos Humanos 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 	<p>Nuestra Gestión de la Tecnología está alineada con los objetivos estratégicos de la institución y certificada bajo la NORTIC (Normas de Tecnología de la información y comunicación).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional ● Plan Operativo Anual ● Certificaciones A2, A3 <p>El conjunto de Tecnologías implementadas en la institución responde a las necesidades propias de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de Office 365 ● Reporte Mantenimiento de Equipos Comunicación Interna <p>El área de tecnología ha realizado acciones de controles de acceso, disposición de hardware y software requerido y soporte técnico tomando en consideración las capacidades de las personas, para promover el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías.</p>	

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sección Comunidad de Ayuda del Portal Web • Redes Sociales <p>La institución ha desarrollado e implementado redes tecnológicas internas y externas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Office 365 • Redes Sociales (Instagram, Facebook y Twitter) <p>Se han elaborado reuniones de trabajo que han resultado en propuestas de automatización y futura puesta en línea de los servicios que presta la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia a reunión • Propuestas de automatización para la puesta en línea de servicios. <p>La Dirección de Tecnología de la institución se mantiene atento a aspectos tecnológicos sobre innovaciones, actualizaciones y revisiones de políticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación Office 365 • Certificaciones NORTIC • Servidores y Equipos 	<p>No se evidencia la adopción de un marco de trabajo de las TIC y de recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>No se evidencia consideraciones de impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>La Oficina Principal del Instituto Nacional de la vivienda se encuentra ubicada en la Av. Pedro Henríquez Ureña Esq. Av. Alma Mater, Distrito Nacional, ubicación de fácil acceso donde el ciudadano tiene acceso al transporte público. También contamos con 6 oficinas regionales ubicadas estratégicamente con el objetivo de responder a las necesidades de los ciudadanos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de infraestructura • Mapa de Ubicación • Fotos <p>El área de Urbanismo/Arquitectura evalúa el uso eficiente, rentable y sostenible constantemente de las instalaciones, tomando en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, necesidades de los empleados y cultura local.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de evaluación a las plantas arquitectónicas <p>La institución contempló en su estructura organizativa el área de Servicios Generales, la cual tiene por responsabilidad dentro de</p>	<p>No se evidencia evaluaciones de limitaciones físicas</p>

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>sus funciones el mantenimiento de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Organización y Funciones Estructura Organizativa <p>Se evidencia la existencia de una flotilla de vehículos, los cuales cuentan con un chequeo periódico cada trimestre que garantiza su correcto funcionamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Control/Registro de Mantenimiento <p>Se evidencia la adecuada accesibilidad física de nuestra oficina principal, la cual está ubicada en una avenida céntrica del Distrito Nacional, de fácil acceso para los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos Instalaciones físicas Mapa de Ubicación 	<p>No se evidencia facilidad de parqueo para ciudadanos y colaboradores</p> <p>No se evidencia una política integral establecida para gestionar los activos físicos que incluya la posibilidad de un reciclado seguro.</p> <p>No se evidencia disposición a la comunidad de las instalaciones físicas.</p>
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>El área de Gestión de la Calidad y Desarrollo Institucional tiene por responsabilidad las funciones de identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones <p>El Instituto Nacional de la Vivienda está trabajando con el levantamiento de la información o procesos actuales, para esto se han realizado encuentros de trabajos con los dueños de los procesos para definir los pasos y responsabilidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular levantamiento de procedimientos • Acta de sesiones de trabajo • Manual de Funciones <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se realizan análisis y evaluaciones de los procesos, identificando las áreas de mejoras alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo las cuales contribuyen con el éxito de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de información de los procesos • Manual de Funciones • Indicador Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) • Actas de reunión 	<p>No se evidencia Manual de Procesos</p>

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional, están definidos los Objetivos Estratégicos, Planes y Proyectos, alineados a los objetivos institucionales.</p> <p>Estamos trabajando en el levantamiento de los procesos de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de Procesos/Fichas • Plan Operativo Anual (POA) • Plan Estratégico Institucional <p>Se ha conformado un Comité de Calidad compuesto por colaboradores de las diferentes áreas de la institución con el objetivo de velar por la mejora continua de los procesos en base a medición de su eficacia y resultados. En este mismo orden, se ha dispuesto de buzones para recopilar las observaciones de los grupos de interés externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miembros Comité Calidad • Buzones de quejas y sugerencias <p>La institución anualmente elabora un presupuesto institucional donde se asignan los recursos a los diferentes procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual <p>Hemos realizado levantamientos y análisis de información que han resultado en propuestas de simplificación de trámites y procesos internos que están siendo evaluadas para su implementación.</p>	<p>No se evidencia Manual de Procesos</p>
--	--	---

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de Simplificación de Trámites y Procesos Internos <p>Nuestros objetivos están orientados a satisfacer los requerimientos de nuestro grupo de interés. Estamos en el proceso de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual (POA) • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso • SISMAP • NOBACI <p>En este sentido la institución monitorea y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos por medio al Índice de Uso TIC, e implementación del gobierno electrónico (ITICGE).</p> <p>Implementamos el uso de la plataforma Office 365 y nuestros colaboradores estuvieron realizando sus asignaciones a través del teletrabajo a raíz de la propagación de coronavirus Covid-19.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte del SISTICGE • Plataforma Office 365 • Certificaciones NORTICS • Página Web <p>Se evidencia el uso del benchlearning con la participación de directivos y colaboradores en conversatorios, foros y seminarios</p>	
--	--	--

<p>especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>nacional e internacional lo cual busca identificar e intercambiar buenas prácticas, definir estrategias en el ámbito de construcción de viviendas y contribuir al fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación y asistencia a conferencias, encuentros, foros. • Constancias Reuniones 	
---	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia la identificación de los outputs (salida) de los productos y servicios, a través del Mapa de Procesos, Mapa de Producción, Memoria Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Producción • Mapa de Procesos • Memoria Institucional • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual (POA) • Plan de Trabajo 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Hemos puesto en la disposición de los ciudadanos/clientes el acceso al Portal 311 sobre Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, también contamos con la Oficina de Acceso a la Información, canales de transparencia ya que conocemos la opinión de los ciudadanos clientes sobre nuestros servicios y el trato brindado en nuestras instalaciones.</p>	<p>No se evidencian Encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p>

	<p>Estamos trabajando en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Quejas y Sugerencias • Solicitudes OAI • Línea 311, en la página web • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		No se evidencia estándares de calidad establecidos
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Mantenemos la constante comunicación con los ciudadanos/clientes desde la creación de nuestros programas orientados a mejorar la calidad de vida a familias dominicanas de bajos ingresos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas de Vivienda • Plan Operativo • Línea 311 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Involucramos y mantenemos informados a nuestros ciudadanos/clientes a través de nuestras líneas de comunicación establecidas.</p> <p>Se evidencia la creación de la Oficina de Libre Acceso a la Información cuya misión es Garantizar el acceso de usuarios/clientes a la información sobre la gestión del Instituto Nacional de la Vivienda y así cumplir con la transparencia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional • Informaciones suministradas por la OAI 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Correo Electrónico • Buzón de Sugerencias y Quejas • Acceso a la Línea 311 • Número telefónico único de la Unidad de Acción Rápida 	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>Aseguramos que las informaciones suministradas sobre nuestros servicios a nuestros ciudadanos/clientes sean fiable y accesible desde cualquier lugar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Página Web Institucional • Prensa/Radio y Televisión 	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>Nuestro horario de atención al ciudadano es de 8:00am a 4:00pm, señalando que algunos departamentos están laborando hasta las 6:00pm. Mediante nuestra página Web, los ciudadanos pueden descargar formularios y/o solicitudes y a través de nuestras redes sociales también damos informaciones sobre la gestión de nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Página Web Institucional • Sub-Portal OAI • Horario de Servicios establecido • Oficinas Regionales 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se evidencia un sistema elaborado de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>En la cadena de prestación de los servicios se evidencia la existencia de Mapa de Procesos y Mapa de Producción. Hemos organizado los servicios que ofrecemos según los requerimientos de nuestros clientes ciudadanos, los cuales estarán evidenciados en la Carta Compromiso al Ciudadano la cual está en proceso de elaboración.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Proceso • Mapa de Producción • Memoria Institucional • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La institución presenta coordinación de procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucionales • Contrataciones y Compras Públicas 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia un sistema compartido con los socios en las Acciones y/o Medidas, implementadas por la Institución para Cumplir con las Políticas Transversales de la Estratégica Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) • Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 	

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Hemos participado en actividades con los ciudadanos/clientes, a través de encuentros con entes del sector público y privado, con el objetivo de mejorar nuestros servicios, fortalecer el sistema de viviendas, analizar el panorama del sector construcción y conocer las innovaciones en materia de infraestructura.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones • Registro de Participantes • Correos • Fotos 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución ha dispuesto la conformación de un Comité de Compras el cual se encarga de velar que los procesos sean en total transparencia, estandarización y eficacia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomina miembros Comité de Compras 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>		<p>No se evidencia la existencia de incentivos y/o condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p>
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Estamos desarrollando una cultura de trabajo transversal donde intervienen diferentes unidades de la organización a fin de buscar el buen funcionamiento de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOBACI • Autoevaluación CAF 	<p>No se evidencia Manual de Política y Procedimiento aprobado</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>La institución ha establecido como alternativa de participación entre Ciudadanos/Clientes el uso de los buzones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Quejas y Sugerencias <p>La institución está ubicada en una zona de fácil acceso al transporte público y nuestro horario de trabajo es divulgado en los diferentes canales de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Redes Sociales • Fotos <p>Damos cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04.</p> <p>En la sección de transparencia del portal web está publicada la legislación aplicable, y en la misma se expone el criterio que fundamenta los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>No se han realizado mediciones de percepción relacionadas a la imagen global de la organización y su reputación.</p> <p>No se evidencia resultados de mediciones sobre la involucración y/o participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la institución.</p> <p>No se ha medido la percepción sobre accesibilidad a nuestras instalaciones</p> <p>No se evidencian accesos para personas con discapacidad</p> <p>No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana</p>

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base Legal de la Institución • Informes DIGEIG • Estadísticas OAI <p>Nuestro Portal Institucional publica informaciones de interés para nuestros ciudadanos las cuales son actualizadas constantemente, de igual manera informamos constantemente, noticias de interés por medio de nuestros canales digitales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional • Portal Transparencia • Redes Sociales <p>Nuestras informaciones son suministradas a los Ciudadanos/Clientes a través de Pagina Web, Correo Electrónico, Redes Sociales y medios de comunicación tradicionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de Comunicación 	<p>No se evidencia mediciones de la percepción en productos y servicios</p> <p>No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>No se evidencia mediciones sobre el nivel de confianza hacia la institución y sus servicios</p>
---	---	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Los grupos de interés pueden hacer uso de los buzones de Quejas y Sugerencias localizado en nuestra oficina principal con el objetivo de conocer su opinión y con esto mejorar la calidad del servicio prestado.</p> <p>Contamos con un Catálogo de Servicios para informar sobre los mismos a los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Quejas y Sugerencias • Catálogo de Servicios • Mejora en la imagen • Página Web Institucional <p>La institución recibe las sugerencias de los Clientes/Ciudadanos a través del buzón de sugerencias, Redes Sociales y Correo Electrónico, estas se responden según políticas establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones Quejas y Sugerencias • Interacciones en Online • Informes Portal 311 <p>Se evidencia la disposición e implementación de nuevos canales para facilitar los pagos de nuestros clientes. Además, hemos implementado el uso del correo institucional y la plataforma Ofiice 365.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad con el Banco del Reservas • Correo Institucional • Office 365 • Reuniones vía Zoom 	<p>No se evidencia aplicación de Encuesta de Satisfacción</p>

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <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.</p>	<p>Para el desarrollo de planes, programas y proyectos se realiza una revisión periódica con los grupos de interés donde se supervisan sus necesidades y realidades presentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de reuniones con grupos de interés. 	<p>No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural, social de los ciudadanos/clientes</p>
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Nuestro horario de atención al ciudadano es de 8:00a.m. a 4:00p.m. Nuestras Redes Sociales y Portal Institucional están disponible para nuestros Ciudadanos/Clientes 24/7.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario establecido • Registros de entrada y salida del personal • Informes Portal Web <p>Los servicios prestados no tienen finalidad de lucro y se realizan sin costos para el solicitante, con algunas excepciones de servicios especializados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifario de Servicios <p>Se evidencia la disponibilidad de información para nuestros ciudadanos clientes a través de los canales de comunicación establecidos.</p>	<p>No se evidencia estándares de tiempo establecido para la prestación de los servicios</p> <p>No se evidencian en el portal la totalidad de los servicios prestados por la institución.</p>

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • Redes Sociales • Canal YouTube 	
--	--	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Nuestros Ciudadanos/Clientes pueden acceder a nuestros canales de comunicación e información y obtener detalles sobre nuestra institución y servicios prestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional y sub-portal de transparencia • Correo institucional info@invi.gob.do • Portal único de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) • Sistema de atención ciudadana 311 • Oficina de Acceso a la Información • Redes Sociales • Murales <p>A través de nuestros canales de comunicación suministramos informaciones asegurando la precisión y confiabilidad sobre nuestros servicios e informaciones relevantes en la institución. Damos cumplimiento a la Ley de Función Pública 41-08 y al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional • Asistencia Telefónica • Asistencia Personal • Redes Sociales 	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Murales • SISMAP • Informes a la DIGEIG • Oficina de Libre Acceso a la Información. <p>En el Portal de Transparencia están publicado informes de seguimiento de nuestros programas y proyectos, así mismo como la Memoria Institucional y el Plan estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia Institucional • Plan Estratégico Institucional • Ejecución Presupuestaria • Memoria Institucional <p>La institución ha atendido múltiples casos transmitidos desde la Defensoría del Pueblo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud • Fotos <p>Dando cumplimiento a la Ley 200-04, garantizamos el acceso de los usuarios a la información sobre la gestión de la INVI como una forma de validar la transparencia de la institución.</p> <p>Obtuvimos la certificación NORTIC A3, para estandarizar las informaciones y el buen manejo de la información institucional, así como también, el correcto uso e implementación de las TICs en el INVI, a fin de garantizar la transparencia y servicios en línea aprovechables por los ciudadanos.</p> <p>En la actualidad estamos trabajando en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
--	---	--

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal OAI • Informes de la OAI • Informes DIGEIG • Certificación A3 • Carta Compromiso en Proceso 	
--	---	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia la existencia de resultados de los indicadores del número y tiempo para el procesamiento de las quejas. No se evidencia la existencia de resultados de los indicadores para el número de expedientes devueltos por error o casos que necesiten repetir el proceso y/o compensación. No se evidencia la existencia de resultados de los indicadores de estándares de los servicios publicados.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No se evidencian mediciones de la percepción relacionadas a la imagen y el rendimiento global de la organización.

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Por un lado, la sección de Liderazgo y Participación presenta una valoración positiva de 89.33%, por otro lado, la sección de Identidad con la Institución y Valores presenta una valoración positiva de 90.96%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020 	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Las mediciones de percepción de Cambio y Mejora exponen acciones de participación en sus áreas correspondientes para mejorar e innovar en la forma de trabajo con una valoración positiva de 82.96%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Las mediciones de percepción exponen que el personal de la institución tiene conocimiento del código ético y el compromiso de conducta con una valoración positiva de 88.89%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Las mediciones de percepción exponen que el personal tiene canales abiertos al supervisor para la consulta y dialogo con una valoración positiva de 89.63%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

6. La responsabilidad social de la organización.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 	No se evidencia mediciones de percepción sobre la responsabilidad social de la institución.
--	--	---

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Las mediciones de percepción exponen por un lado que los supervisores proporcionan la información y recursos necesarios para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas con una valoración positiva de 86.67%. Por otro lado, la percepción global positiva de 94.07% sobre el ejemplo que representa para el colaborador su supervisor, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 <p>Las mediciones de percepción exponen que la institución implementa propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo con una valoración positiva de 84.44%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 <p>Las mediciones de percepción exponen que la cantidad de trabajo asignado permite que el mismo sea desarrollado con la calidad</p>	<p>No se evidencia mediciones de percepción sobre el sistema de evaluación de las personas.</p>

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>esperada y en el tiempo estimado, presentando una valoración positiva de 82.96%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 <p>Las mediciones de percepción exponen que los colaboradores celebran las aportaciones laborales de sus compañeros, presentando una valoración positiva de 96.3%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 <p>Las mediciones de percepción de Cambio y Mejora exponen acciones de participación en sus áreas correspondientes para mejorar e innovar en la forma de trabajo con una valoración positiva de 82.96%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 	<p>No se evidencia mediciones positivas sobre el reconocimiento al esfuerzo individual.</p>
---	--	---

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de</p>	<p>Las mediciones de la percepción exponen que la institución es el mejor lugar para trabajar, con una valoración positiva de 87.41%.</p>	

<p>la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Asimismo, se tiene la percepción de armonía entre los empleados de las áreas de trabajo con una valoración positiva de 91.85%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 <p>Las mediciones de la percepción exponen que los empleados pueden lograr un balance entre trabajo y vida privada, presentando una valoración positiva de 80%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 <p>Las mediciones de la percepción exponen que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo, presentando una valoración positiva de 87.4%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Organizacional 2020 	<p>No se evidencia mediciones de percepción positiva sobre la igualdad de oportunidades, del trato y comportamiento justos en la institución.</p>
---	---	---

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No se evidencia percepción positiva sobre Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Las mediciones de la percepción exponen que los colaboradores conocen el impacto del trabajo que se encuentran realizando, con una valoración positiva de 97.04%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2020 	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Las mediciones de la percepción exponen que los supervisores permiten a sus colaboradores cumplir con la formación programada, presentado una valoración positiva de 86.67%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2020 	<p>No se evidencia mediciones de percepción positiva sobre la calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la institución.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos, ha realizado las mediciones de absentismo con un 3% y el índice de rotación fue de 1.2%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de absentismo • Reporte de Rotación del personal 	<p>No se evidencia mediciones de desempeño relacionado con la motivación y la implicación.</p> <p>No se evidencia mediciones de desempeño relacionado con el rendimiento individual.</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Las mediciones del nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades presentan una valoración positiva de 82.96%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2020 	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>El Índice de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), e implementación del gobierno electrónico, presenta una valoración positiva de 77.79%, según el último informe de mediciones de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe SISTICGE 2020 • Encuesta de Clima Organizacional 	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>El Índice de Gestión del Desarrollo por medio al subíndice del Plan de Capacitación, expuso un nivel de cumplimiento de 79% en el año 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública) 2020 	
<p>7. 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>No se evidencia Evaluación del Desempeño</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se evidencia mediciones</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>La CEP-INVI no ha recibido reportes de dilemas éticos.</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Trimestral de denuncias no recibidas remitido a la Dirección General de Ética Pública <p>La Institución participa en actividades sociales donde se involucra a todo el personal de manera voluntaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos Actividades Relación de Asistencia Jornadas de Prevención 	
---	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>La institución realiza aportes de impacto sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Se toman en cuenta especialmente representantes del deporte, humanitarias y personas en situación de desventaja.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificado de Viviendas entregadas a deportistas Beneficiarios de Viviendas <p>Recientemente la ONG Polétika RD publicó un informe de seguimiento de las promesas cumplidas por el presidente y aquellas que</p>	

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización</p>	<p>responden al área de viviendas fue la que obtuvo el primer lugar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Poletika RD 2020 <p>La creación de nuevos Proyectos de vivienda la institución eleva el flujo de la economía en dicha localidad, con los nuevos habitantes y los diferentes medios que crean esos habitantes para mantener una economía dinamizada.</p> <p>De igual manera con proyectos como "Dominicana Se Reconstruye" se dinamizará el sector construcción y la obra de mano en todas las provincias del territorio nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adjudicación de contratos del plan para iniciar en enero 2021 Beneficiarios de Viviendas <p>En el año 2019 el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), realizó un reporte evaluando las zonas de peligro en la institución. En el mismo, se indica la ausencia determinando que no existe zonas de alto riesgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe del CMSST <p>El Instituto Nacional de la Vivienda, ocupa la posición número siete entre los diez ministerios e instituciones más admiradas, de acuerdo al ranking publicado por la Revista Mercado.</p>	<p>No se evidencian mediciones en cuanto a la percepción del impacto social.</p>
---	---	--

<p>sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en 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>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Estamos comprometidos con el proceso de cambio y los lineamientos del gobierno central.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Revista Mercado <p>Evidenciamos la cobertura mediática en los medios de comunicación con la difusión de temas relacionado a vivienda y el Instituto Nacional de la Vivienda.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prensa • Redes Sociales • Página Web/Noticias 	<p>No se evidencian mediciones de opinión pública en general sobre accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p> <p>No se ha realizado medición de la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>En los pliegos de condiciones establecidos por la institución, se especifica a los contratistas las variables de cumplimiento con la responsabilidad social y las medidas de seguridad establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pliegos de condiciones 	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos <p>La cobertura realizada de las actividades de supervisión, entrega e inauguración han tenido gran impacto a nivel mediático y comunicacional tanto en la zona o provincia visitada, así como también a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más de 100 menciones en medios informativos • Menciones adicionales de Presidencia, Vicepresidencia entre otros. <p>La institución presenta un resultado de apoyo destinado a 705 familias en situación de desventaja con una inversión estimada de RD\$52,519,902.75.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2020 <p>La institución ha participado en el desarrollo de proyectos de cooperación internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos INVI- CAF • Proyectos INV-BID <p>El Instituto Nacional de la Vivienda a través del concurso “Diseña la fachada del INVI” busca incentivar el talento y la creatividad de los estudiantes dominicanos.</p> <p>Se evidencia el apoyo y soporte en beneficio de los atletas de alto rendimiento y cuyas</p>	<p>No se evidencia mediciones de calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se evidencia la existencia de mediciones de desempeño dirigidas a políticas de minorías étnicas.</p> <p>No se evidencia la existencia de mediciones del rendimiento de los empleados en apoyo dirigidas a actividades filantrópicas.</p>
---	--	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>condiciones de vida sean precarias, así mismo hemos colaborado con algunas ligas deportivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de Viviendas • Fotos de apoyo a la Liga Luisito Mercedes 2019 • Participantes Concurso/Fotos <p>La institución organiza y participa frecuentemente en actividades de intercambio productivo de conocimientos e información mediante coloquios nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foros UHPH • Encuentros • Intercambios Regionales para la Gestión de Riesgos • Conferencias con el MAP, MEPyD, CGR <p>La institución ha realizado charlas y actividades que buscan evitar o disminuir riesgos que afectan nuestra salud, motivando un estilo de vida saludable.</p> <p>También se evidencia la existencia de un dispensario médico en caso de requerir asistencia médica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativos • Fotos Dispensario • Listado de Participantes 	<p>No se evidencia actualización del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo</p> <p>No se evidencia mediciones de resultado sobre la responsabilidad social.</p>
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>La institución ha publicado los resultados en términos de output en su memoria institucional 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Memoria Institucional 2020 <p>Se evidencia la terminación de quinientas veintiséis (526) viviendas nuevas, el mejoramiento y/o reconstrucción de ciento setenta y nueve (179) viviendas, beneficiando a setecientas cinco (705) familias de bajos ingresos.</p> <p>En cumplimiento de la Ley No. 189-II, que tiene como objetivo apoyar y fortalecer la construcción de viviendas de bajo costo, este año fueron certificados por parte del INVI unos setenta y dos (72) proyectos inmobiliarios.</p> <p>Contamos con un Portal Web rediseñado, actualizado y apegado a las normas de tecnologías de información, transparencia y datos abiertos, donde se le informa a los Ciudadanos/Clientes noticias institucionales relevantes.</p> <p>Estamos trabajando en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Portal Web	<p>No se evidencia Encuesta de Satisfacción</p>

<p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>e) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales Institucionales • Memoria Institucional 2020 • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso <p>Estamos trabajando en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano en Proceso <p>Se evidencia resultados de valoración positiva sobre el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos realizados por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Firmados • Puntuación en el Sistema de Compras y Contrataciones • Indicadores de Metas presidenciales <p>Se evidencia intercambio de buenas prácticas y optimización de los logros de la institución, con el uso del benchmarking/ benchlearning.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación y asistencia a conferencias, • Encuentros, foros. • Constancias Reuniones <p>Nuestra institución buscando cumplir con los requerimientos de nuestros ciudadanos clientes innovamos y desarrollamos los siguientes programas:</p> <p>Se evidencia la puesta en marcha del Plan “Dominicana Se Reconstruye”, mediante el cual serán intervenidas unas treinta mil quinientas (30,500) viviendas a nivel nacional.</p>	<p>No se evidencia la existencia de niveles de calidad establecidos para la prestación de servicios</p> <p>No se evidencia el cumplimiento del Plan de Mejora CAF</p> <p>No se evidencia resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>
---	--	--

	<p>Iniciaremos la construcción de seis mil doscientas cuarenta y ocho (6,248) unidades dentro del programa de viviendas nuevas. La construcción de estas viviendas será a través de un esquema de alianza pública-privada (APP), el cual se articulará por medio de los planes “Hogar” y “Mi Casa”, para darle la oportunidad a los ciudadanos y ciudadanas de bajos recursos de adquirir sus viviendas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominicana Se Reconstruye • Planes “Hogar” y “Mi Casa” 	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>Los directivos del INVI realizan reuniones periódicas con la finalidad de monitorear los Planes, Programas y Proyectos, enfocados a mejorar el desempeño Institucional.</p> <p>Así mismo se evidencia el cumplimiento de las Normas Básicas de Control interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOBACI • Memoria Institucional • Plan Operativo Anual • Plan Estratégico Institucional • Minutas de Reuniones • Asistencia Reuniones de Seguimiento <p>Elaboramos el Presupuesto Anual apegados a las Normas establecidas y el mismo fue tramitado por las vías correspondientes.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ● Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. ● Resultados de benchmarking (análisis comparativo). ● Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>Se contempla el Plan de Capacitación Anual, contribuyendo a la gestión del conocimiento manteniendo a nuestros empleados capacitados para realizar sus labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • Presupuesto Institucional • Plan de Capacitación Anual <p>La institución periódicamente implementa modelos de benchmarking (análisis comparativos) contrastando el uso de buenas prácticas de gestión mediante el Autodiagnóstico CAF.</p> <p>Igualmente, se aplica benchlearning mediante indicadores con las observaciones del Clima Laboral producto de las encuestas. Los resultados de los estos nos permiten elaborar planes que persiguen la mejora continua y la gestión de la calidad total.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Acción y Mejora • Autodiagnóstico CAF <p>Se evidencia eficacia en el alcance de objetivos producto del cumplimiento de los acuerdos de colaboración por las alianzas estratégicas realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adjudicaciones de Compras y Contrataciones • Informe de resultados del Plan Operativo Anual 	<p>No se evidencia resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<p>El área de tecnología ha implementado Microsoft Outlook, un sistema de correo institucional que permite reducir el uso de papel y el trabajo conjunto entre los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación Correo Institucional <p>Las mediciones e inspecciones realizadas a la institución por los órganos rectores evidencian alto grado de cumplimiento en la gestión pública institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública <p>Se evidencian Certificaciones de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC). Dentro de las certificaciones logradas también está la “Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano”, o la NORTIC A3, la cual establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano, que resalta el buen manejo de la información institucional, así también como el correcto uso e implementación de las TICS en el INVI, a fin de garantizar la transparencia y servicios en línea.</p> <p>Damos cumplimiento a la Gestión Presupuestaria, según los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y las normas establecidas para tales fines</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC 	<p>No se evidencia Evaluación/Acuerdos de Desempeño</p>
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. ● Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. ● Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto <p>El INVI cumple con las leyes vigentes en cuanto a la elaboración y ejecución del presupuesto anual y plurianual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • Informes emitidos • Memoria Anual <p>Los resultados de las auditorias e inspección de la gestión financiera son evidenciados en los informes correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestaria • Informes de Auditoria <p>El Comité de Compra Institucional se encarga de gestionar los procesos de adquisición, compra de suministros y pago de servicios, buscando la eficiencia del gasto, en cumplimiento de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Compra Menor • Procesos de Compra y Contrataciones Licitaciones 	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.