



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA**



UNIDAD TÉCNICA
EJECUTORA DE TITULACIÓN
DE TERRENOS DEL ESTADO

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Juana Aurelia Herrera Cuello

Coordinador

Emilia Reyes Castillo

Aileen Nicole Decamps Perallón

Duarte Méndez

Mary Dely Bonilla

Mildred Geanny Rodríguez Méndez

Luz Estefany Valdez Bautista

Digno Heriberto Sánchez García

Ursulina del Carmen de Delgado

Francia Montero

Evaluador (es)

Santo Domingo, D.N.

Octubre 2022

CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1 MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	3
MISIÓN.....	3
VISIÓN.....	3
VALORES INSTITUCIONALES.....	3
POLITICA DE CALIDA.....	3
BASE LEGAL.....	4
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	4
SERVICIOS.....	5
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	5
Ejes Estratégicos y Principales Objetivos.....	5
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	5
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	5
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.	8
ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	8
ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	10
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.	14
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	14

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

La Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, facilita en las organizaciones del sector público la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño.

Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

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

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

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

MISIÓN.

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

VISIÓN.

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

VALORES.

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

POLÍTICA DE CALIDAD

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

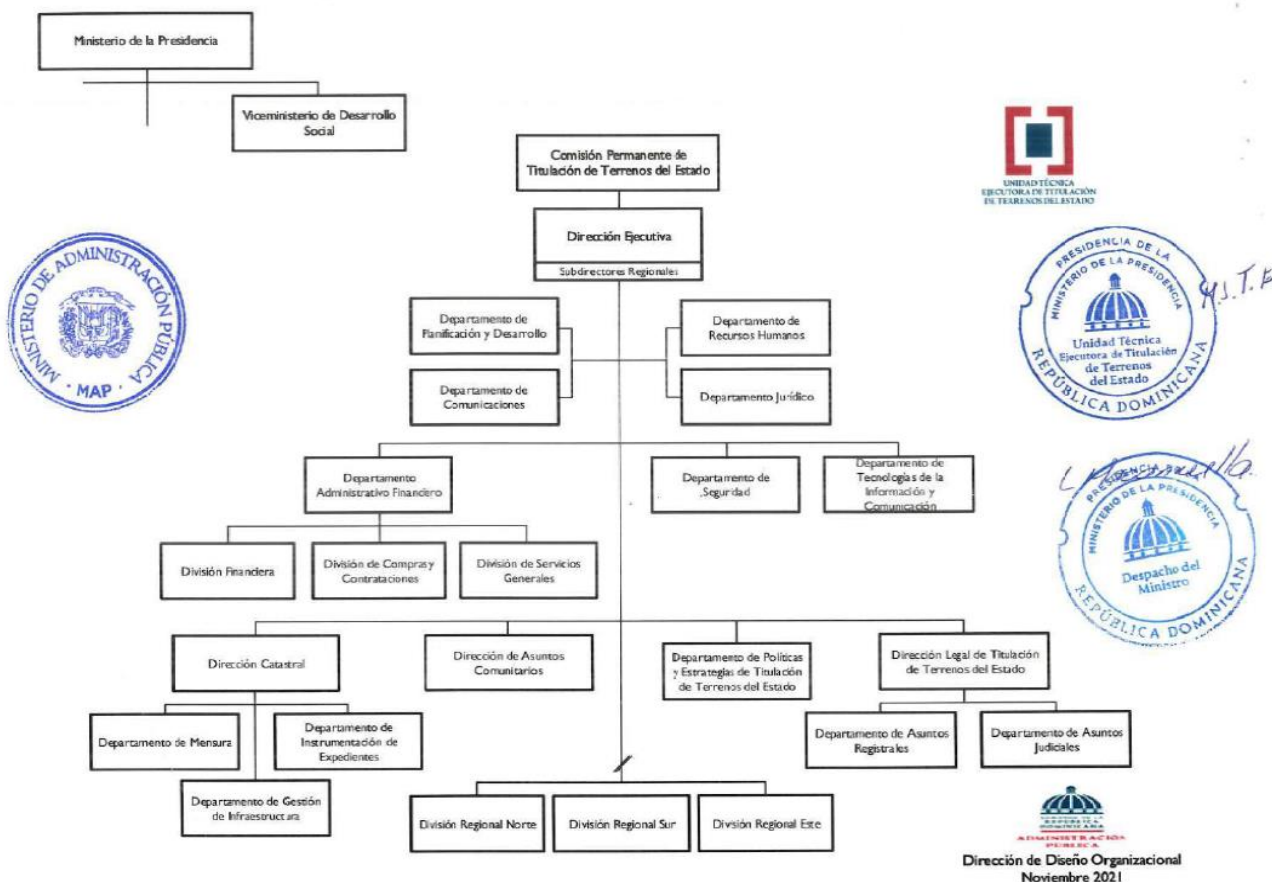
garantiza y promueve el derecho del acceso a la propiedad inmobiliaria, mediante políticas y estrategias para la titulación de inmuebles estatales, que cumplan con estándares de calidad y normativas legales aplicables, implementando mejoras continuas para satisfacer las necesidades de las partes interesadas”.

BASE LEGAL.

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Organigrama de la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT)



SERVICIOS

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Ejes Estratégicos y Principales Objetivos

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

2.1.1. CRITERIO 1: LIDERAZGO

- Garantiza la comunicación y socialización del marco institucional a través de la inducción a los empleados, la carnetización, cursos como la planificación estratégica que contemplan la importancia de la misma y la página web de la UTECT.
- Define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización, tras la creación de la Unidad Técnica de la CPTTE.
- Aplica los principios de gestión de la Calidad y se encuentra en el proceso levantamiento para la implementación de la norma ISO: 9001 y la metodología CAF.
- Asegura la difusión adecuada de las informaciones relevantes a los grupos de interés para su intervención en los operativos realizados por la UTECT para levantar los datos necesarios para la obtención de los Certificados de Títulos.
- Alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas, a través de los planes anuales operativos de las áreas misionales de la institución y el Plan Nacional de Titulación.

- Informa y consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización a través de la consulta de los diferentes comités institucionales y de las reuniones de seguimiento con el Staff.
- Motiva, fomenta y potencializa, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. La institución delega funciones y rota a su personal para realizar las actividades demandantes en los operativos en campo. Conforme a las políticas establecidas en la Ley 107- 13 de regulación de los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, se realizan los procesos de periodo probatorio de personal, así como el establecimiento de los acuerdos de desempeño y revisión de estos con la finalidad de monitorear el desempeño para promover la mejora continua y el desarrollo de los colaboradores.

2.1.2. CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- La UTECT ha realizado la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) donde se ha evaluado por medio de la guía autodiagnóstico de dicho modelo, los puntos fuertes y puntos de mejora de la Institución a partir del cual se realiza un Plan de Mejora institucional. Además, se han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución, logrando así identificar posibles riesgos desde el contexto institucional que impacta en a la UTECT.
- Se evidencia que en el PEI 2021-2024 se ha definido una estrategia para la mitigación del problema de la falta de titulación o registro de propiedad en República Dominicana. Donde integra aspectos de responsabilidad social y planes de organización..
- Mediante al Plan Estratégico Institucional que contiene las prioridades de la institución para el período 2021–2024, las cuales se ejecuta mediante los POA por áreas. Mediante la Resolución núm. UTECT-2022-01, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la UTECT, dependencia del Ministerio de Presidencia, que responde a la misión institucional. La institución se encuentra en el levantamiento de los procesos para definir las directrices, políticas y procedimientos para cumplir con una de las acciones del PEI sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015.
- Dispone de un Plan Operativo Anual 2022 que contiene los productos y los procesos de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición.

2.1.3. CRITERIO 3: PERSONAS

- El Departamento de Recursos Humanos realiza periódicamente el análisis o detección de necesidades actuales y futuras de los recursos humanos de las distintas áreas de la institución en cumplimiento con las disposiciones y directrices del Ministerio de Administración Pública.
- Motiva una cultura de desempeño, todos los colaboradores acuerdan y firman un documento formal donde se establecen los objetivos, metas y responsabilidades que un colaborador(a) debe alcanzar durante un periodo determinado, en conjunto a su supervisor inmediato.

- Como forma de potencializar el talento de sus colaboradores ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de establecer nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias y diseño de trabajo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad de los mismos para que los colaboradores a estudien a tiempo parcial.
- Involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.

2.1.4. CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

- La UTECT desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración y convenios interinstitucionales con las con aspectos relevantes para la institución.
- Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los beneficiarios los procesos y sus estándares de calidad, considerando, que la institución no aplica a la carta de compromiso.
- Asegura la transparencia financiera y presupuestaria remitiendo las informaciones financieras a la Oficina de Libre Acceso a la información Pública.
- Asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de expedientes soportes de la adquisición de bienes y servicios, requeridos a través de los sistemas de control de los órganos rectores. Se asegura con la ejecución eficiente del Presupuesto Institucional alineado al Plan Anual de Compras y Contrataciones.

2.1.5. CRITERIO 5: PROCESOS

- La UTECT cuenta con sus procesos misionales debidamente documentados y mapeados acorde a la interacción entre las partes interesadas internas y externas.
- Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.
- La UTECT involucra a los beneficiarios en el diseño, entrega y mejora de los Certificados de Título y en el desarrollo de estándares de calidad.

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

- Por la naturaleza de la UTECT este criterio no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano.
- Como evidencia la UTECT cuenta con la Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP (Indicador 01.4.1.). Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. Para más información ver: Decreto No. 624-12 / Decreto No. 35-21.

2.1.7. CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se encontraron fortalezas.

2.1.8. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Se evidencia que la UTECT realiza acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, a través de los procedimientos definidos como la entrega de los certificados de títulos puerta a puerta para los beneficiarios que no tienen las condiciones para participar en el proceso de titulación.
- La UTECT impacta en el desarrollo económico de la comunidad y el país, a través de la entrega de 36,290 certificados de títulos a los beneficiarios que les ha ahorrado un total de 2,903,200,000.00 peso dominicanos en la gestión (2020-2022).

2.1.9. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

- No se encontraron fortalezas.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1 CRITERIO 1: LIDERAZGO

- 1.1.6- No se evidencia que la UTECT cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos.
- 1.2.2- No se evidencia la implementación de los Indicadores del SGC.
- 1.2.4- No se ha evidencia que la UTECT gestionan un sistema de información, sistema de gestión de control interno (NOBACI), y de gestión de riesgos.
- 1.2.7- No se evidencia que se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.
- 1.2.9- No se evidencia que la UTECT muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.
- 1.2.10- No se evidencia que se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.
- 1.3.7- No se evidencia que la UTECT premia los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

2.2.1.2 CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- 2.4.4- No se evidencia que la UTECT promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

2.2.1.3 CRITERIO 3: PERSONAS

- 3.1.2- No se evidencia una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales.

3.1.6- No se evidencia que la UTECT aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

3.2.4- No se evidencia, que la UTECT establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.

3.2.9- No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

3.3.1- No se evidencia que se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.

3.3.2- No se evidencia de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados.

3.3.9- No se evidencia que se proporcionen planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.

2.2.1.4 CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

4.1.3- No se evidencia los resultados de monitoreo e impactos de las alianzas sistemáticamente.

4.2.2- No se evidencia la participación de los beneficiarios a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas a través de un buzón en la infraestructura.

4.2.3- No se evidencia se defina el marco de trabajo para procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos.

4.4.1- No se evidencia que la UTECT crea una unidad centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.

4.4.2- No se evidencia que la UTECT garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.

4.4.3- No se evidencia la UTECT utilice la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

4.4.4- No se evidencia que la UTECT establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

4.4.5- No se evidencia que la UTECT monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.

4.4.6- No se evidencia que la UTECT desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.

4.4.8- No se evidencia que la UTECT asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

4.6.1- No se ha realizado un programa anual para la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.

4.6.2- No se evidencia que la UTECT proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

4.6.4- No se evidencia que la UTECT brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

4.6.5- No se evidencia que la UTECT garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

2.2.1.5 CRITERIO 5: PROCESOS

5.1.2- No se evidencia que la UTECT diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos para los procesos misionales.

5.1.3- No se evidencia que la UTECT analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

5.1.5- No se evidencia que la UTECT simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.

5.1.6- No se evidencia que la UTECT impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

5.1.7- No se ha medido y/o mejorado los indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.

5.1.8- No se evidencia que la UTECT revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado.

5.2.2- No se evidencia que la UTECT, trabaja métodos innovadores para desarrollar procesos orientados al beneficiario y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

5.3.2- No se evidencia que la UTECT desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

5.3.4- No se evidencia que la UTECT incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

En este criterio no se identificaron áreas de mejora.

2.2.2.2 CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.1.

1) Resultados en relación con la percepción global de las personas.

1. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
2. No se ha medido la opinión del personal con respecto al involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
3. No se ha medido la opinión del personal con respecto participación de las personas en las actividades de mejora.
4. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.
5. No se ha medido la opinión del personal con respecto a los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.
6. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la responsabilidad social de la organización
7. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8. No se ha medido la opinión del personal con respecto al impacto de la digitalización en la organización.
9. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la agilidad de la organización. No obstante, se percibe la aceptación de la productividad al culminar cada proyecto de titulación.

2) Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión

1. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, sin embargo, nos encontramos en proceso para la gestión de la encuesta del clima laboral.
2. No se ha medido la opinión del personal con respecto al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.
3. No se ha medido la opinión del personal con respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.
4. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la gestión del conocimiento.
5. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la comunicación interna y los métodos de información.
6. No se ha medido la opinión del personal con respecto al alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.
7. No se ha medido la opinión del personal con respecto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

3) Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo

1. No se ha medido la opinión del personal con respecto al ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

2. No se ha medido la opinión del personal con respecto al enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).
3. No se ha medido la opinión del personal con respecto al manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4. No se ha medido la opinión del personal con respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

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

1. No se evidencia que la UTECT cuenta con un desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
2. No se ha medido la opinión del personal con respecto a la motivación y empoderamiento.
3. No se ha medido la opinión del personal con respecto al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

7.2

1) Resultados generales en las personas

1. No se ha medido los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc).
2. No se ha medido el nivel de participación en actividades de mejora.
3. No se ha medido el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.
4. No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
5. No se ha medido los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (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).

2) Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales

1. No se ha medido los indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).
2. No se ha medido los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
3. No se ha medido los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.
4. No se ha medido la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.2.2.3 CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

8.1.1- No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.

8.1.2- No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

8.1.5- No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.

8.1.6- No se ha medido el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

8.1.7- No se ha medido la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

8.2.1- No se ha realizado 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.

8.2.6- No se ha medido el intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).

8.2.7- No se ha medido el número de programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).

8.2.8- No se ha medido los resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución.

2.2.2.4 CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

9.1.3- No se ha medido resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

9.1.5- No se ha medido resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

9.1.7- No se ha medido los resultados de la implementación de reformas del sector público.

9.2.1- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas de gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.

9.2.2- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas de mejoras e innovaciones de procesos.

9.2.3- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

9.2.4- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas eficacia de las alianzas.

9.2.5- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.

9.2.6- No se ha medido resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

9.2.7- No se ha medido los resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

9.2.8- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

9.2.9- No se ha medido la eficiencia de la organización en temas resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT), aplicando las buenas practicas del Marco de Evaluación CAF, ha identificado durante el proceso las áreas de mejora de la institución y ha servido como guía para la elaboración de los planes de mejora institucional, contribuyendo a la implementación de sistemas de gestión que aportan a la mejora continua, a través de la estandarización, medición y acción. A su vez promueve la cultura de la excelencia y el cumplimiento de los distintos indicadores gubernamentales que regulan el buen funcionamiento de la gestión.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	102	120
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	94	100
3: Personas (100 puntos)	57	80
4: Alianzas (100 puntos)	50	60
5: Procesos (120 puntos)	72	80
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	100	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	1	50
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	59	70
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	41	70
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	576	730