

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones

FECHA:

Junio 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se evidencia que la máxima autoridad del MIVHED aprobó el marco filosófico de la institución trabajado en la dirección de planificación y desarrollo, con el involucramiento de los grupos de interés y colaboradores, se realizaron 10 talleres y reuniones para el análisis y formulación de la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Se evidencia que para la elaboración del Plan estratégico del ministerio se analizó el marco legal con incidencia en la misión institucional establecida en la ley 160-21 y su reglamento de aplicación.</p> <p>Se consulto las necesidades y expectativas dirigida a los grupos de interés, mediante encuestas y análisis POA.</p> <p>El MIVHED compartió su misión y visión la cual esta publica en la página institucional, además de que se divulgo de manera interna mediante una sesión de planeación estratégica que se transmitió para todo el personal de manera virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I-Captura de Pantalla Página del MIVED, con la misión y visión.</p>	

	<p>2-Correos de Planificación de reuniones para la formulación y análisis del marco filosófico.</p> <p>3-Plan estratégico Institucional.</p> <p>4-Correos del proceso de formulación</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se evidencia que los valores de la institución están establecidos dentro del marco de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Los valores institucionales se establecen en función de la misión y visión vigentes, los cuales fueron incluidos además en la formulación del PEI.</p> <p>La institución revisa el cumplimiento de los valores relacionados a los principios constitucionales mediante acuerdos de fiel cumplimiento de los bienes y servicios contratados, fiscalizando periódicamente los acuerdos y su desempeño, instrumentando las documentaciones legales que garanticen la ejecución contratada y aplicando las sanciones estipuladas ante el incumplimiento de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Remisión valores a la DIGEIG del MIVHED.</p> <p>2-Plan Estratégico Institucional 2022- 2024</p> <p>3-Código de ética Institucional.</p> <p>4-Documento Compromiso de fiel cumplimiento legal.</p>	

	5-Contrato de Bienes y Servicios	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El proceso de formulación del marco filosófico de MIVHED, aseguró alinearse con la agenda nacional y las estrategias nacionales que se corresponden, tales como la Estrategia nacional y los objetivos de desarrollo sostenible. Los planes institucionales se desarrollan tomando en cuenta los lineamientos globales mediante el análisis situacional y de objetivos, con el fin de generar indicadores para valorar su rendimiento.</p> <p>Evidencias: 1-Misión y visión del MIVHED. 2-Productos diseñados en la Cadenas de Valores, PNPSP 3-Medidas de políticas del Sector Vivienda 2022. 4-Lineamientos Estratégicos PNPSP actualizado 2022 - 2025 marzo 2022 (Sector Vivienda). 5-Circular Actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021 -2024-2022. 6-Resultados e indicadores - Vivienda (Act. PNPSP 2022-2025) 7-Lista de participantes + Video Cadena de Valor. 8-Correo cadena de valor institucional - MIVHED junio 2022.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El MIVHED asegura una comunicación de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados y grupos de interés, garantizando que el personal se sienta identificado con los mismos.</p> <p>Los carnets institucionales incluyen en su diseño posterior la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>En ese mismo sentido, se publicaron en el portal Web del MIVHED, así como murales informativos</p>	

	<p>dentro de las sedes de la institución. la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Diseño de carnet institucionales</p> <p>2-Captura de pantalla portal web MIVHED.</p> <p>3-Murales MIVHED</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>El MIVHED, conforme a lo establecido a la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública ha revisado la misión, visión y valores. La última revisión fue realizada durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2024, tomando en consideración los factores favorables y desfavorables del entorno de la institución a nivel político, económico y tecnológicos.</p> <p>La institución participa en mesas de trabajo interinstitucionales para conocer las adecuaciones y actualizaciones a la legislación aplicable y poder así modificar los procedimientos institucionales. En cuanto a la digitalización de los archivos fue programada para iniciar durante el año 2023. Han sido se han realizado encuentros para analizar las propuestas que permitan llevar a cabo los trabajos referentes a ello, mediante outsourcing.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Agenda taller PEI 2022-2024</p> <p>2-Capítulo I Análisis Situacional del PEI 2022- 2024.</p> <p>3-Contratación consultores para formulación del marco filosófico de la institución.</p>	

	<p>Convocatoria presentación y actualización</p> <p>4-Disposiciones técnicas Reglamentos LEY-108-05</p> <p>5-Minutas reuniones outsourcing</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El MIVHED cuenta con un comité de ética, quien a su vez crea el código de ética institucional, en el cual se describe el comportamiento tanto del personal como de la responsabilidad institucional ante situaciones de conflicto ético y se encarga de gestionar el comportamiento de sus miembros y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que el MIVHED gestiona mediante su código de ética y la declaración de compromiso ético, los reglamentos para las compras institucionales, así como la rendición de cuentas de estos. El incumplimiento a estos implica sanciones, según se establecen en los documentos antes mencionados. MIVHED revisa las documentaciones depositadas, para los casos de adjudicaciones, como medida de cumplimiento de los pliegos de condiciones del proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Código de Ética</p> <p>2- Declaración Jurada Compromiso ético</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El MIVHED cuenta con un código de ética que promueve orientación a sus miembros, respecto a confianza y respeto entre sus colaboradores. Permitiendo además la gestión y/o tramite de conflictos de carácter ético, fomentando además</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>con esto la transparencia publica, no solo como valor institucional sino además desde la perspectiva moral. El comité de ética se encarga de hacer revisión de los canales disponibles para realizar las denuncias realizadas por los colaboradores y conciliar cualquier situación que pueda surgir.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Código de ética.</p> <p>2- Captura de pantalla, socialización Código de Ética e Integridad.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El MIVHED se encuentra en proceso de actualización de su estructura organizativa, haciendo revisión de las funciones establecidas por área dentro del manual de organización y funciones, en lo cual se han desarrollado varios encuentros tanto a solicitud de las áreas interesadas como de la persona encargada de procesar las solicitudes, esto luego de realizar un análisis situacional de cada una de las áreas organizacionales que conforman la actual estructura.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Minutas de reuniones Correos electrónicos (solicitud de reunión)</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores</p>	<p>La institución contrató un sistema de gestión para llevar a cabo la programación y monitoreo de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>indicadores de desempeño en función de los objetivos estratégicos, donde se evidencia el seguimiento asistido de los mismos, permitiendo alcance oportuno de las metas institucionales, mediante la utilización de indicadores alineados a los resultados de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) adicional, basado en esto se diseñaron y crearon indicadores de éxito para velar por el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y los planes operativos indicadores de procesos y de desempeño.</p> <p>Las responsabilidades de monitoreo de los indicadores de logros y objetivos de las áreas organizaciones reposa bajo el liderazgo de altos y medios mandos, quienes de manera recurrente evalúan los progresos de los compromisos asumidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Captura de cuadro de mando, en la plataforma eMarsuite.</p> <p>2- Informe anual monitoreo PNPSP MYE – Extenso.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El MIVED cuenta con la Sección de Equidad de Género, dentro de su estructura organizacional, como dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo, desde esta unidad se planifica y ejecuta el desarrollo e implementación de la perspectiva de Igualdad de Género partiendo del enfoque de paridad, ética, reconocimiento de la diversidad y no discriminación en la construcción de una sociedad</p>	

	<p>más justa, equitativa, democrática y participativa, a través de la difusión de conocimientos tendentes a forjar conciencia y fomentar el respeto mutuo, la equidad y la justicia, mediante el proceso de elaboración y aplicación de políticas, programas y proyectos que garanticen la igualdad de acceso y oportunidades en los distintos ámbitos y competencias del Ministerio, en ese sentido se crea una metodología para la elaboración del Plan de equidad de género, estableciendo 4 fases para su total implementación, de las cuales, las 2 primeras presentan una ejecución del 100%, mientras que la 3era fase, presenta un 80% de avance.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Resolución 001-2022 que aprueba el organigrama del MIVED.</p> <p>2-Plan de Equidad de Género</p> <p>3-Definición de fases de elaboración.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha definido las pautas para evaluar, medir y valorar los riesgos, así como la planificación y sistema para monitorear de manera permanente las estrategias y los logros operativos. Documentando e institucionalizando las mismas para su correcta aplicación y administración en manuales que faciliten la aplicación y debido accionar para cada caso.</p> <p>Se cuenta además con un manual para la planificación institucional y un sistema para de gestión de la planificación</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>1- Manual de Gestión de Riesgos del MIVHED</p> <p>2- Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planificación Institucional.</p> <p>3-Plataforma eMarsuite</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El MIVED, ha programado la certificación de ciertos procesos bajo la norma ISO 9001, para lo que se realizó levantamiento con fines de elaborar un diagnóstico que permita conocer las oportunidades para el proceso de certificación, para lo cual fue elaborado un plan, en el cual se define cada una de las acciones necesarias para la solicitud de certificación de los procesos. Se llevo a cabo la inducción del personal involucrado en el proceso, como sistema de gestión de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Capacitación Introducción a la norma ISO 9001.</p> <p>2-POA 2023. DCG/Dirección de Tramitación</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que se asegura una efectiva comunicación externa a los grupos de interés mediante los diversos medios de comunicación internos (correo institucional) y externos (redes sociales) de los que dispone la institución, en los cuales se han desarrollado campañas para posicionar a la misma y mejorar la percepción del ciudadano respecto a la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>1-Boletines informativos</p> <p>2-Comunicado</p> <p>3-Captura pantalla promoción de capacitaciones, cumpleaños y efemérides.</p>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia que el MIVHED asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos mediante la estandarización de estos. Para ello la institución partió de la elaboración de planes documentales que sirven para evaluar y priorizar la documentación de los procesos, desarrollando a su vez proyectos documentaciones estandarizadas. Los levantamientos y posterior aprobación de dichos documentos se trabajaron como proyectos que contribuyeran implementar el sistema de gestión de la calidad y oportunidades de mejora. Así como los adiestramientos necesarios para dar a conocer cada uno de los productos levantados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Plan Documental 2022 2- 2-Control de Adiestramiento 3- 3-Infografías 	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>La institución tiene como punto clave la transparencia de la información, delimitada por una comunicación interna y externa eficaz y efectiva, lo cual se visualiza en el manejo de informaciones masivas de manera interna a todo el personal con correos informativos, y generales de interés para los empleados, además de la presencia constante en las redes para el usuario externo.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 1- Métricas comunicaciones 2- Screenshot correos internos 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Se evidencia la promoción de la cultura de mejora en el MIVHED mediante la documentación de los procesos. Esto se realiza en base a la planificación de los mismos, teniendo como parámetro aquellos que impacten significativamente el control interno de la institución, una vez puesta en marcha su planificación, se procedió al levantamiento y documentación de los procesos , concluido el levantamiento, el área responsable del levantamiento (DCG) analizan los hallazgos y estos a su vez se traducen en un informe que permita elaboración de propuestas de mejora para el proceso, con la finalidad de eficientizar su desarrollo, y orientar a los responsables del mismo, así como también, controlar el debido adiestramiento de los involucrados, brindando la retroalimentación requerida</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Plan Documental 2-Informe de Rediseño 3-Control de adiestramientos 	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se evidencia que se comuniquen las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>El MIVHED cuenta con diversos grupos que permiten actuar en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el marco filosófico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Comité de Calidad 2- Comité de Ética 3-Comité de seguridad y Salud laboral 4- Asociación de Servidores Públicos ASP 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones se han implementado acciones que promueven la diversidad e inclusión, en este caso contamos con funcionarios y servidores de diferentes generaciones, culturas organizacionales. De igual forma, se generan espacios y sesiones para toma de decisiones de trabajo en equipo en un entorno colaborativo de los distintos niveles jerárquicos evidenciando nuestros valores de equidad y trato humano. El MIVHED cuenta con estructuras que se encargan de contrarrestar la discriminación en todas sus formas, fomentando con ello la igualdad de oportunidades y necesidades individuales atendiendo además las circunstancias especiales de los colaboradores. la institución es muy diversa en cuanto a la contratación de colaboradores, estas estructuras responden a disposiciones generales para el Estado Dominicano, a las que la institución da cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>1- Conformación comité de Ética</p> <p>2- Código de ética</p> <p>3-Organigrama MIVHED</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia la realización de por lo menos una vez al año encuesta de clima organizacional en la cual se mide la percepción de los grupos internos sobre la administración institucional, arrojando oportunidad de mejora en favor de los colaboradores, gerentes y la organización a nivel general, dicha encuesta se realiza bajo criterios de confidencialidad y de manera virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I-Encuesta clima laboral 2022I</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En el MIVHED se evidencia el empoderamiento y apoyo hacia el personal mediante reuniones de seguimiento, grupales e individuales, en las cuales se asignan responsabilidades y actualizan las tareas asignadas. Se establecen acuerdos para la entrega de las asignaciones, las cuales son verificadas periódicamente según la programación de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I- Captura de pantalla convocatoria a encargados para seguimiento de trabajos.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El MIVHED promueve la potencialización de sus colaboradores a través de la asignación de responsabilidades y sus respectivas representantes, asegurando además la continuidad de los trabajos. Se diseño para tales fines una matriz donde se</p>	

	<p>delega el responsable de dar continuidad a los trabajos en curso. Conforme a las políticas establecidas en la Ley 107-13 de regulación de los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, se realizan los procesos de periodo probatorio de personal, así como el establecimiento de los acuerdos de desempeño y revisión de estos con la finalidad de monitorear el desempeño para promover la mejora continua y el desarrollo de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Acuerdos de Desempeño.</p> <p>2-Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED.</p> <p>3- Matriz de Suplencia.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución promueve la cultura de aprendizaje mediante la elaboración de un plan anual de capacitación. Este Plan es elaborado de acuerdo a las necesidades de la institución, solicitando a las áreas las capacitaciones que consideran necesarias detección de necesidades. La solicitud y posterior formulación se realiza el último trimestre de cada año. las capacitaciones seleccionadas para que se incluyen en el Plan, se organizan para ser ejecutadas trimestralmente priorizando las que son impartidas por instituciones gubernamentales, tales como: INFOTEP, CAPGEFI e INAP. sin embargo, durante el transcurso del año se reciben distintas solicitudes que de ser posibles son gestionadas fuera de la planificación anual y en caso de no ser posibles, se agendan para incluir en la programación anual siguiente.</p>	

	<p>Adicional a esto la institución ha realizado una serie de acuerdos con instituciones educativas que promueven el fortalecimiento de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Correos institucionales con capacitaciones para el personal.</p> <p>2- Plan Anual de Capacitaciones 2023</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se evidencia que el MIVHED reconoce los esfuerzos, tanto individual como colectivos, tomando en cuenta distintos requerimientos los cuales fueron presentados en una política que define tanto a quien como y cuando se efectúan los reconocimientos, en aspectos como el tiempo colaborando en la institución, el logro de los objetivos, la colaboración y el liderazgo. Para lo cual se realizan revisiones periódicas (trimestral, anual) para las selecciones de cada reconocimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Política de reconocimiento a los colaboradores</p> <p>2) Correos reconocimiento a colaboradores</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En cumplimiento con lo estipulado en la Ley 160-21, que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) y su artículo 25, que establece la elaboración del Plan Decenal de Viviendas (PDV), con la finalidad de disminuir gradualmente el déficit habitacional uno de los compromisos del Ministerio es realizar consultas nacionales, convocar a los actores claves, partes interesadas y entidades que, por su naturaleza, línea de acción e influencia pudiesen ser o convertirse en un componente determinante para el sector.</p> <p>Se evidencia que el MIVED participa en la Mesa de seguimiento de la Política de Vivienda y Política de Transporte, con el fin de revisar los Programas Prioritarios y Programa Orientado a Resultados que impactan los resultados de desarrollo de las Políticas.</p> <p>Esta mesa se enmarca en el proceso de seguimiento a los Programas Prioritarios, como monitoreo de políticas y en un sistema de información con periodicidad trimestral, verificando el registro de las informaciones, sondeos de satisfacción ciudadana, así como el seguimiento a la ejecución de los compromisos alcanzados en reuniones previas.</p> <p>De estos encuentros se generarán informes de seguimiento para conocimiento de las autoridades, en coordinación con las instituciones evaluadas y los órganos rectores gubernamentales cuyo objetivo es agilizar cualquier proceso vinculado a esas iniciativas, buscando dar solución a las problemáticas identificada, con el fin de lograr los resultados esperados.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>1- Borrador del Plan Decenal de Viviendas.</p> <p>2-Convocatoria a reunión de seguimiento a las prioridades de gobierno sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte.</p> <p>3- Presentación de Programas prioritarios sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte.</p> <p>4-Lista de asistencia a reunión de seguimiento a las prioridades de gobierno sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte.</p> <p>5-Informe sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte</p> <p>6-Minuta reunión de seguimiento sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte.</p> <p>7-Minuta de la Reunión de seguimiento Política de Vivienda Digna, miércoles 26 de octubre.</p> <p>Acuerdos establecidos</p> <p>2-Minutas de Sesiones o Foros de Participación</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se han identificado las políticas públicas con competencias del Ministerio a través de los lineamientos y directrices del Estado y del Gobierno Central.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Ley 1-12 de END 2030</p> <p>2-Lineamientos Generales del Programa de Gobierno del Cambio 2020-2024</p> <p>3-Plan Plurianual del Sector Publico 2021-2024</p> <p>4-Plan Estratégico Institucional 4-Plan Operativo Anual</p>	

	<p>5-Presupuesto Institucional</p> <p>6-Planes, Programas y Proyectos del MIVED</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencia que se identifiquen las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No se evidencia que se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Para la elaboración del Plan decenal de Vivienda se consideró el análisis de los interesados para la elaboración del PDV se llevó a cabo mediante consultas nacionales, con el propósito de realizar un proceso participativo para construir políticas públicas en materia de vivienda, en cumplimiento con lo estipulado en el Numeral 8 del Artículo Núm. 3 de la Ley 160-21 se instaure que “el Estado garantiza la participación de los sectores social y privado, de acuerdo con las disposiciones de la ley, durante los procesos de formulación, gestión y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos de viviendas”.</p> <p>Para llevar a cabo las Consultas de Partes Interesadas se elaboró una Matriz de Priorización que permitiese realizar la preponderancia de los actores claves, estos son aquellas personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad en la prestación del servicio o entrega de un producto, para este caso el Plan Decenal de Viviendas, se constituyen como actores claves para</p>	

el éxito de la elaboración y puesta en marcha de este.

se evidencia que el ministerio regula y fomenta las organizaciones sin fines de lucro como establece la ley 122-05, ya que las ASFL traducen las iniciativas ciudadanas a partir de la voluntad de la ciudadanía de participar en la construcción de una mejor sociedad, propiciando procesos de cambios democratizadores en la cultura y en la práctica política que posibilitan un mayor control social sobre las acciones de los (as) representantes políticos (as).

Para esto se otorga la “habilitación sectorial” que es una resolución administrativa emitida por el ministerio como responsable de la rectoría de un sector de políticas públicas específicamente Viviendas y Edificaciones. Mediante la licencia de habilitación sectorial se certifica que una asociación sin fines de lucro- ASFL- cumple con los requisitos normativos y operativos necesarios para poder desarrollar las actividades o entregar los servicios de interés social que ofrece, según los estándares de calidad y seguridad establecidos por la institución pública a la que se vincula programáticamente la ASFL en función de la naturaleza y enfoque temático de los programas y proyectos que desarrolle. (Art. 138 Reglamento Núm. 40-08).

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

1. Oficina de Habilitación, integrada exclusivamente por personal técnico del área de Planificación, la cual aún se encuentra en proceso de aprobación de la estructura por el Ministerio de administración pública

2. Comisión Mixta de Habilitación Sectorial, integrada por representación de ministerio, así como por representantes de sociedad civil y de agencias de cooperación del sector.

Estos dos mecanismos coordinan la elaboración de las normas particulares de habilitación, así como en la aplicación del procedimiento para la habilitación de las ASFL establecido en la Ley Núm. 122-05 y su Reglamento.

A la fecha el ministerio ha recibido a través de la plataforma del SIGASFL, un total de 43 solicitudes de habilitación, de las cuales se han emitido 6 licencias de habilitación y 2 ASFL reciben fondos de la subvención por un valor total de RD\$ 7,600,000.00 en el presupuesto del 2023

Evidencias:

1- Resolución No. 0001/2022 que aprueba la creación de la comisión mixta de habilitación.

2- Resolución 68-2017 que pone bajo la responsabilidad de las Unidades de planificación y Desarrollo, el proceso de Habilitación evaluación y seguimiento a las ASFLs.

	<p>3- Formulario FO-DDO-003 para la creación de la estructura organizativa Departamento de habilitación, y Seguimiento a las ASFLs.</p> <p>4- certificados de habilitación emitidos.</p> <p>5- Listado resumen con las organizaciones que han realizado solicitud.</p> <p>6- Captura de pantalla de la plataforma SISGASFL.</p> <p>7- Presupuesto aprobado 2023.</p> <p>8-Borrador Plan decenal de Viviendas</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>		<p>No se evidencia que se participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia los esfuerzos del Ministerio por posicionar la institución como marca social en la promoción de viviendas accesibles a personas con limitaciones económicas. Mediante la colocación de publicidad en distintos canales virtuales, dando a conocer la labor del ministerio de manera constante, a la vez que le permite conocer la opinión de los Ciudadanos en general en cuanto al desarrollo de las actividades en general que se desarrollan en el Ministerio.</p> <p>Evidencia: I- Constancia de Colocación de Publicidad Febrero-Marzo 2023.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se realizó la integración de los principales hallazgos del diagnóstico del sector de la vivienda en la República Dominicana. Este análisis tiene el objetivo de resumir, de manera integral, algunos de los principales retos identificados a través de los distintas áreas o temáticas del diagnóstico, apoyándose en los resultados de las consultas nacionales a los actores claves y de la investigación realizada, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• La caracterización sociodemográfica y territorial.• El análisis del marco legal y jurídico.• Las dinámicas de oferta y demanda de vivienda.• El déficit habitacional. <p>La integración del diagnóstico se efectúa con base en las metodologías PESTEL (permite analizar los factores externos que influyen en el sector, a saber, políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales) y FODA (que integra las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas), mediante un análisis que facilita la identificación y planificación de acciones para dar respuestas a las debilidades y amenazas, o bien para capitalizar las fortalezas y oportunidades</p>	

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

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

Asimismo, la metodología FODA permitió la evaluación de los factores tanto internos como externos del sector, ordenándolos lógicamente, lo cual suministra un panorama general que proveerá mayor comprensión de los factores para tomar decisiones, puesta en marcha y operativización del Plan Decenal de Viviendas.

En virtud de que ambas metodologías son complementarias, una vez evaluados los factores externos a través del PESTEL, el abordaje se enfocó en integrar estos factores en el análisis interno mediante la metodología FODA, adhiriéndose y describiéndoles puntualmente en conjunto con las oportunidades y amenazas.

Evidencias:

- 1- Borrador Plan decenal de Viviendas.
- 2- PNPSP-Plan Nacional Plurianual del Sector Público 21-24.
- 3- Informe anual monitoreo PNPSP MYE - extenso
- 4- Plan Estratégico Institucional (PEI) MIVED 2022 - 2024.

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED tiene identificados los Grupos de Interés, tal como lo expresa en el Foco 4 de Alineamiento Institucional, Procesos y Comunicaciones del PEI 2022-2024, el cual tiene dentro de sus objetivos Implementar un Sistema de Gestión de la Excelencia fomentando la mejora continua, asegurando la satisfacción de los grupos de interés y el desempeño institucional. el ministerio realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de algunos grupos de interés para la formulación del plan estratégico institucional a través de encuestas.</p> <p>Se evidencia además que el ministerio participa en espacios coordinados por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), a través de su Viceministerio de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional (VIOTDR), con el acompañamiento de la Agencia de Cooperación internacional (JICA) por medio del Proyecto de Desarrollo de Capacidades para la Eficiente Planificación y Gestión del Desarrollo Territorial en la Región Cibao Norte</p> <p>(PRODECARE), para analizar e incorporar en su planificación y presupuestación las demandas que son levantadas oficialmente por las distintas entidades del Estado, con el fin de asegurar que la ciudadanía reciba una respuesta oportuna a dichas necesidades.</p> <p>Se han levantado en todas las Regiones del País las demandas municipales, a través de los Planes Municipales de Desarrollo (PMD) y registradas en el Sistema Único de Registro de Demandas</p>	
---	---	--

	<p>Territoriales (RUDT), en el cual se realizó una primera consolidación por demandas comunes y luego una revisión, consolidación y aprobación por el Consejo de Desarrollo Provincial</p> <p>juntamente con la Comisión Técnica Provincial, logrando tener el listado de demandas municipales y provinciales de todo el Territorio Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Matriz de Detección de Actores Internos y Externos de Grupos de Interés del MIVHED. 2- Listado de beneficiarios de programas y proyectos. 3- Certificado de habilitación ASFL 4- Registro o reporte de trámite de expedientes mediante la VUC. 5- Evaluaciones internas y externas. 6- Correo de la convocatoria. 7- Levantamiento de las Demandas territoriales. 8- Matriz de sistematizada con las demandas Territoriales y de que forma el ministerio da respuesta a ellas. 9- Incorporación de la Demandas en el presupuesto 2023 (estructura programática 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El MIVHED ha realizado diversos análisis de las reformas del sector público que le conciernen para desarrollar el Plan estratégico 2022-2024 y establecer sus metas y objetivos en las cuales se tomaron en cuenta el Plan de ordenamiento</p>	

	<p>territorial del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Eficiencia de los procesos de Tramitación de planos mediante el proyecto de burocracia cero a través de la implementación de la VUC para el servicio emisión de licencias de construcción así como además los servicios para, Actualización de los reglamentos de construcción y la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública, ley 160-21 que crea el MIVHED y la misma instruye el diseño del Plan Decenal de viviendas y la política de mantenimiento de edificaciones públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1)Formulación del PEI 2022-2024</p> <p>2)Plataforma de gestión para servicios en la VUC</p> <p>3) Ley 160-21</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>A raíz de la promulgación de la Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), para la Elaboración e Implementación del Plan Estratégico del Ministerio de la Vivienda y Edificaciones, con la asesoría de Global Knowledge Link, Inc. Dicho plan conto con cinco (5) etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la Situación Actual. 2. Establecimiento de la Visión a Futuro. 3. Revisión del Marco Estratégico y Generación de Iniciativas Estratégicas. 4. Aprobación del Plan Estratégico. 5. Seguimiento Proactivo y Control en la Ejecución del Plan Estratégico. 	

En la etapa I se realizó un **análisis de la situación actual:** con Entrevistas y Encuestas a Ejecutivos, Empleados, Clientes y Proveedores. Evaluaciones de la situación actual interna y externa, por su relación con la institución y el **Establecimiento de la Visión a Futuro:** a través de análisis de los resultados de las acciones realizadas en la Etapa I. Análisis, revisión o generación, de la Misión, Visión, Propósito y Valores. Determinación por la Alta Gerencia de la propuesta de Valor Único y de los Focos Estratégicos para el Período 2022-2024.⁷⁸

Se evidencia que el MIVHED analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas institucionales a través de la herramienta de análisis FODA y evaluación de desempeño, midiendo el rendimiento individual de los colaboradores permitiéndole identificar las fortalezas y oportunidades de mejora. Además, se llevan a cabo monitoreos trimestrales de los planes de la institución y gestión de riesgos.

Evidencias:

- 1- Resultados de la evaluación interna, análisis (FODA).
- 2- Evaluaciones de desempeño.
- 3- Informe de Monitoreos plataforma eMarsuite

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que el MIVED, realizó el Establecimiento de los Objetivos Estratégicos y Metas por Foco alineado a la Misión y Visión, resultando con la formulación de 28 objetivos estratégicos plasmados en el PEI los cuales están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Metodología y cronograma de trabajo 2- Plan Estratégico. 3- Alineación con la planificación global 4- Cadena de Valor PNPSP. 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia la realización de Encuestas de Expectativas Externas, con el objetivo de establecer la metodología para analizar el grado de satisfacción y expectativa de los grupos de interés relacionados al Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio sostiene relación con las organizaciones sin fines de lucro para el logro de sus metas globales a través de la subvención de proyectos de mejoramiento de viviendas y mejoramiento del hábitat.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Encuesta de Expectativas externas 2022. 2- Comunicación de DIGEPRES con el listado de ASFL aprobadas en el presupuesto. 	<p>No se ha ejecutado encuesta de expectativas internas 2023.</p>

	<p>3- Presupuesto aprobado 2023.</p> <p>4- Marco lógico y cronograma de actividades del proyecto subvencionado.</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED contempla en los <i>Focos Estratégicos</i> del Plan Estratégico Institucional los aspectos de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social, diversidad y género lo cual se evidencia de manera específica en: el Objetivo General del <u>Foco 1</u>, en el cual se considera impulsar la construcción de hábitats integrales y sostenibles a nivel nacional que promuevan mejores condiciones de la calidad de vida para la población dominicana; además del Objetivo General del <u>Foco 6</u>, que establece una gestión del talento humano integrado y eficiente, y en la Iniciativa Estratégica 3 que establece implementar una cultura de balance entre vida personal y laboral que contemple el bienestar físico y emocional de los colaboradores; en el <u>Foco 7</u>, específicamente en la Iniciativa Estratégica 4 que establece el ahorro de materiales e insumos institucionales, dentro del programa de reciclaje y sostenibilidad. Así como actividades de responsabilidad social, atendiendo especialmente el cuidado de los recursos naturales (limpieza de playas, reforestación, además de jornadas de salud. La institución cuenta con una brigada de emergencias para minimizar riesgos ante desastres y accidentes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan estratégico Institucional 2022-2024</p>	

	<p>2) Convocatoria limpieza de playas</p> <p>3) Convocatoria a reforestación</p> <p>4) Matriz planificación de actividades de voluntariado</p> <p>5) Manual de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>6) Plan general de emergencia MIVHED</p> <p>7) Plan de contingencia para huracanes terremotos, incendios, evacuación de ocupantes</p> <p>8) Políticas para contratista.</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos en el presupuesto institucional, también se cuenta con el apoyo de organismos internacionales para la ejecución de proyectos en específico.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- POA 2023</p> <p>2- PACC 2023</p> <p>3- Presupuesto Institucional</p> <p>4- Programación Físico Financiero</p> <p>5- Acuerdos de cooperación (vigentes)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia que en el 2022 se realizaron reuniones con la alta directiva para definir las prioridades directivas para el año 2023, las cuales establecieron las metas que se quieren alcanzar a través de la implementación del POA-2023-</p>	

	<p>MIVHED. Así también, la institución ha trabajado arduamente en la elaboración de las políticas y procedimientos institucionales, y la actualización y mejora de los Manuales de Organización y Funciones y el de Cargos.</p> <p>En Inversión Pública, se trabajó en la priorización del desarrollo de los proyectos activos y por activar, según requerimiento de la población y de los lineamientos institucionales y de gobierno.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Presentación de los resultados 2022 2- Plan Anual Inversión Pública -2023-MIVHED. 3- Estructura organizativa y sus manuales relacionados. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución define para cada área Planes Operativos Anuales (POA) los cuales establecen los resultados esperados y los indicadores que permiten monitorear el logro de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planes operativos publicado en el portal web del MIVED. 2. Captura de pantalla de la plataforma con los planes cargados de cada área. 3. Matriz de indicadores. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles</p>	<p>Se evidencia que la institución realizó una actividad de socialización del Plan Estratégico Institucional 2022-2024, el cual fue transmitido de manera online para toda la institución y grupos de interés, además</p>	

<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>de que estuvieron presentes las máximas autoridades de la institución.</p> <p>La Máxima autoridad de la institución realizó una serie de talleres para la formulación de los planes operativos, con el propósito de alinear la planificación estratégica con la planificación operativa de cada área y la vinculación con los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lista de Asistencia de la Socialización Del PEI 2022-2024 2) Grabación de la sesión 3) PPT sobre taller de planificación 4) Listas de asistencias a los Talleres 5) Imágenes Mesas de Trabajo formulación. POA 2022-2023 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia que se realizan Reunión de Monitoreo Trimestral para la Implementación del PEI y de los Planes Operacionales e Indicadores de Éxito, estas reuniones trimestrales generarán informes de seguimiento para consumo de las más altas autoridades y los órganos rectores gubernamentales, en coordinación con los consultores de Global Knowledge Link, Inc. (GKL), cuyo objetivo es agilizar cualquier proceso vinculado a esas iniciativas, buscando dar solución a las problemáticas identificada, con el fin de lograr los resultados esperados, en ese sentido la institución realiza ajustes o cambios en la planificación según amerite, como resultado de las reuniones de monitoreo trimestrales a través de acuerdos levantados en las minutas de las reuniones.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos de convocatorias 2. Cronograma de reuniones 3. Informes realizados 4. Listas de asistencias 5. Fotografías 6. Minutas de reuniones de monitoreo trimestral 7. Informes de monitoreos 8. Correos con las solicitudes de cambios <p>Matriz de registro de los cambios</p>	
--	--	--

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

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

<p>la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Certificación de Participación en calidad de Ponentes en el “Benchmarking de Buenas Prácticas en el Servicio, Innovación y Calidad” del SNS, (Departamento de Desarrollo Organizacional, MIVHED) 2- Agenda Benchmarking ONU: Hábitat 3- Agenda Ministerio de hábitat y Edificaciones Perú: Políticas de Vivienda 4- Agenda Ministerio de Hábitat y Edificaciones Colombia: Asamblea MINURVI 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		<p>No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El MIVHED mediante sus planes sustantivos ha asegurado la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los objetivos y cambios planificados, en materia de cambios estructurales, capacitación, recursos humanos, equipos tecnológicos, apoyo a la marca y acciones del POA. Se asegura un presupuesto para la implementación de mejoras, y se gestiona cooperación de organismos internacionales en caso de ser necesario.</p>	

	Evidencias: 1- Presupuesto Institucional 2- POA	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia que la Dirección de Recursos humanos ha incluido en su plan operativo anual las necesidades de recursos humanos de la institución, el mismo realiza trimestralmente reuniones de monitoreo a la implementación del PEI y los planes operacionales e indicadores de éxito. con la finalidad de revisar el cumplimiento de las iniciativas, actividades y el logro de metas. Evidencias: 1-Correo de convocatoria a la reunión. 2-Plan operativo de RRHH. 3-Correo de solicitud de la planificación de RRHH por parte del MAP. 4-Acuse de remisión de la planificación de RRHH.	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se Evidencia que la Dirección de Recursos Humanos con la Dirección de Planificación del MIVHED realizó un plan general de documentación de los procesos de Recursos Humanos, donde estos fueron documentados con el grupo de interés. Se realizaron reuniones para la socialización y revisión de los procesos relacionados con reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades. Se realizo un informe de rediseño y formulario de mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-Aprobación Manual de Cargos al MAP. 2-Escala Salarial Aprobada. 3-Manual de Reclutamiento y Selección. 4- Manual de Procedimientos de Promoción, Ascenso y Traslado del Personal. 5- Manual de Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. 6- Política de Compensación y Beneficios. 7- Lista de Asistencias. 8- Plan de Levantamiento 2022. 9- Informe de Rediseño. 10-Formulario de Mejora. 11-Plan Documentación 2022. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad,</p>	<p>Se evidencia que dentro del plan de documentación incluyo dentro de los documentos a levantar se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>encuentra las políticas relacionadas con equidad, neutralidad, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. con la equidad cuenta con políticas de equidad e igualdad, así como políticas de equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. La cual se han documentado la política de Igualdad de Género, Flexibilidad Laboral, Protocolo de para Teletrabajo y Reconocimiento a los Colaboradores. Se realizo un plan para realizar diversas jornadas sociales. Se realizaron jornadas de limpiezas de playas y reforestación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-Politica de Igualdad de Género. 2-Politica de Flexibilidad Laboral. 3- Formulario Solicitud de Permisos. 4-Protocolo para Teletrabajo. 5-Reconocimiento a los Colaboradores. 6-Lista de Participantes limpieza de playa. 7-Listado de Asistencia voluntariado de Reforestación. 8-Infografía limpieza reforestación. 9-Imágenes jornada de limpieza de playa. 10-Imágenes Reforestación. 11- Power Point con Logros 2022. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED realizo su POA, en el cual ha incluido el Plan de Capacitación Anual</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>basado en criterios de mejora continua e igualdad de oportunidades. Se ha documentado un procedimiento de Capacitación y Desarrollo. La institución ha ejecutado el plan de capacitación a sus colaboradores. Se realizan trimestralmente informes de ejecución del plan de capacitación.</p> <p>Se elaboran reportes de acuerdo de Desempeños e informes de la evaluación de Desempeño para análisis las debilidades de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Procedimiento de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>2-Plan de capacitación y desarrollo 2023.</p> <p>3- Manual de Cargos.</p> <p>4- Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023.</p> <p>5- Informe de Evaluación de Desempeño 2022.</p> <p>6-Informe trimestrales de capacitaciones.</p> <p>7-Plan operativo de RRHH.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED en cumplimiento con la ley 105-13 de política salarial en función pública, desarrolla el proceso de acuerdos, en el POA en el cual está incluido la elaboración de acuerdo y evaluación de Desempeño. Se realizan revisión periódica y evaluación anual de desempeño de los colaboradores. Asimismo, cuenta con un Manual de Elaboración de Acuerdos y Evaluación del Desempeño.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <p>1-Circular de convocatoria para la elaboración de acuerdos de desempeño 2023.</p> <p>2-Charla de sensibilización de evaluación de desempeño 2023.</p> <p>3-Reporte de acuerdos de desempeño remitida al MAP 2023.</p> <p>4- Revisión de Acuerdos de Desempeño del 1er trimestre 2023.</p> <p>5- Manual de Elaboración de acuerdos y Evaluación de Desempeño.</p> <p>6-Plan operativo de RRHH.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED existe una Sección de Equidad de Género, como dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la cual este a cargo de velar por la inclusión, equidad y no discriminación en los procesos del Ministerio en coordinación con el Ministerio de la Mujer y ASFL de participación ciudadana. Asimismo, contamos con una Política de Igualdad de Género.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Resolucion 001-2022 que aprueba el Organigrama del MIVHED.</p> <p>2-Manual de Organización y Funciones MIVHED.</p> <p>3-Política de Igualdad de Género.</p> <p>4-Matriz diagnóstico de equidad de Género.</p>	

	5- Charlas de Equidad de Género	
	6- Comité de Equidad de Género	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que el MIVHED ha incluido en su POA la elaboración de acuerdo y evaluación de Desempeño. se evalúan los conocimientos y el desempeño de cada servidor, con la finalidad de evaluar las áreas de mejoras y evaluaciones de cumplimiento individual, las mismas se apoyan en documentos controlados como manuales de procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-POA (RRHH) 2-Acuerdo de desempeño 3-Evaluación Anual del desempeño 4-Manual de cargos 5- Manual de Elaboración de acuerdos y Evaluación de Desempeño. 6-Minuta de Reunión de acuerdo de desempeño 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia que el MIVHED en su POA ha incluido los recursos, la ejecución de planes de capacitación y encuesta de clima organizacional para lograr la misión, visión y objetivos de la institución, existe una política de reclutamiento y selección. Se realizan concursos públicos para adquirir talentos que aporten al desarrollo de la institución. Se detectan</p>	

	<p>las necesidades de los colaboradores y se realizan capacitaciones para fortalecer los puntos débiles y estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA (RRHH) 2. Manual de Reclutamiento y selección 3. Manual de Beneficios 4. Concursos Publico 5. Encuesta de Clima Laboral 6. Plan de capacitación 2023 7. Fotos de capacitación 8. Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia que se realizó un plan de capacitación anual para el desarrollo de competencias de los servidores, en las que se destacan el desarrollo de las habilidades blandas mediante aprendizajes que mejoran el trabajo en equipo. Se detectan las necesidades de los colaboradores y se realizan capacitaciones para fortalecer los puntos débiles y estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de cumplimiento de capacitación 2022 2. Plan de capacitación 2023 3. Fotos de capacitación 4.30 Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia que se realizó un plan de capacitación anual para el desarrollo de competencias de los servidores, en las que se destacan el desarrollo de las habilidades blandas mediante aprendizajes que mejoran el trabajo en equipo. Se detectan las necesidades de los colaboradores y se realizan</p>	

	<p>capacitaciones para fortalecer los puntos débiles y estos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Plan de capacitación 2023. 2-Convocatoria por áreas. 3-Fotos de capacitaciones. 4-Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. 5- Informe de cumplimiento de capacitación 2022.</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se puede evidenciar que el MIVHED planificó en el POA un programa de inducción a los servidores de nuevo ingreso al área y puesto. La institución cuenta con un procedimiento de inducción y reinducción del personal para facilitar el proceso de adaptación e integración a la institución y a su puesto de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1-Procedimiento de inducción y reinducción del personal. 2-Contenido multimedia de inducción al nuevo personal. 3- POA (RRHH).</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se puede evidenciar que el MIVHED promueve la movilidad interna y externa de los empleados según lo establecido en la ley de función pública 41-08.la institución cuenta con un manual de procedimiento de promoción ascenso y traslado de personal y de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I- Manual de procedimiento de Promoción</p>	

	<p>ascenso y traslado de personal</p> <p>2- Correos de solicitud</p> <p>3- Manual de Reclutamiento y Selección de personal.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED realizo un plan de capacitación de las cuales se imparten de manera presencial y virtual con métodos de formación con herramientas digitales, los cuales desarrollan y promueven la formación de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Plan de Capacitación 2023</p> <p>2- Sensibilizaciones por TEAMS in house</p> <p>3- Capacitaciones virtuales con distintas entidades de formación</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se puede evidenciar que en el MIVHED se planifican actividades formativas y de desarrollo en técnicas de comunicación con actividades en áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad y enfoque de género y ética las cuales están dentro del plan de capacitación y el PACC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Plan de Capacitaciones</p> <p>2- PACC 2023</p> <p>3- Conformación del comité de ética</p> <p>Actividades de formación de genero</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En el MIVHED se puede evidenciar que se evalúa el impacto de las formaciones con la finalidad de ver los costos / beneficios de los programas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Encuesta de evaluación de eficacia de servicios</p>	

	<p>2- Informe del impacto de la eficacia de los programas</p> <p>3- Informe costo Beneficio de Capacitaciones</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED Planifico capacitaciones de acciones formativas en Trabajo en Equipo. Se promueve una cultura que fomenta el trabajo en equipo desarrollado mediante capacitaciones. así mismo, existe un buzón de quejas y sugerencia para canalizar las sugerencias de los colaboradores y medir la satisfacción de estos. Contamos con un Procedimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Usuario Interno.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Plan de Capacitación Anual. 2- Buzón de Quejas y Sugerencias. 3- Imágenes de capacitación. 4- Procedimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Usuario Interno. 5- Firmas de Participantes. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED se planifica mensualmente reuniones de staff para dar a conocer los avances y logros de las Direcciones. la realización de sesiones y reuniones para el establecimiento de metas y rendición de cuentas de los equipos de trabajo de manera periódica. existe un buzón de quejas y sugerencia para canalizar las</p>	

	<p>sugerencias de los colaboradores y medir la satisfacción de estos. Contamos con un Procedimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Usuario Interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Listado de Participantes de “reuniones operativas” 2- Minutas de Reuniones de “reuniones operativas” 3-Buzón de Quejas y Sugerencias. 4-Procedimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Usuario Interno. 5-Correo reunión de Staff. 6-Listado de participantes reunión de Staff. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a sus colaboradores en los procesos a través de los diferentes comités compuestos por el personal de diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Asociación de Servidores Públicos. 2. Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo <p>Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que se ha planificados todos los objetivos de todas las Direcciones de la Instituciones en el POA. Entre los directivos y empleados realizan un acuerdo donde se establecen</p>	

	<p>los objetivos a lograr y los tiempos para alcanzar los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I- POA. Acuerdos de desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En el MIVHED se evidencia que se planifico dentro del POA la aplicación de la Encuentra de Clima, el plan de mejora de los resultados de la Encuesta de Clima y la socialización de esta. periódicamente se aplican encuestas, con la finalidad de lograr mejoras y se elaboran plan de acción para la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I- Resultado de Encuesta de Clima Laboral. 2- Plan de Acción de Mejora de la Encuesta de Clima Laboral. 3- POA.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha planificado en su POA Actividades para prevención de riesgos laborales y supervisiones, monitoreos para controlar la administración de los procesos de salud de los colaboradores. tiene un comité mixto de seguridad y salud en el trabajo la cual asegura las buenas condiciones ambientales y cuidado de salud de sus colaboradores. También se aplican simulacros para asegurar la buena reacción de los colaboradores ante situaciones de peligros. se realizan jornadas de salud a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I- Manual de Salud y Seguridad del Trabajo.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 2- Acta constitutiva del comité mixto de seguridad y salud en el trabajo. 3- Simulacros. 4- Capacitaciones a brigadistas. 5- Diversas jornadas de salud. 6- POA. 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Se evidencian que todas las Direcciones Planifican las vacaciones también se ha agregado en el POA el diseño del plan de integración del personal, beneficios y festividades. Existe un procedimiento de programación de vacaciones dentro del Manual de Registro, Control y Nómina, política de compensaciones y beneficios, flexibilidad laboral, teletrabajo para que los colaboradores cuenten con las condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Política de compensaciones y beneficios. 2. Política de Flexibilidad laboral. 3. Programa de teletrabajo. 4. Formulario de solicitudes de vacaciones, permisos y licencias. 5. Matriz de Programación de Vacaciones. 6. Manual de Registro, Control y Nómina. 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia que en el MIVHED presta atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Fotos de rampa para personas con discapacidad. 2. Fotos de antideslizante. 	

	3. Fotos de ascensor.	
9) Proporciona 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).	<p>En el MIVHED se puede evidenciar políticas y procedimientos en los que se toman en cuenta beneficios a favor de los servidores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de Compensación y Beneficio. 2. Política de Flexibilidad. 3. Política de reconocimiento del personal. 4. Política de compensaciones extraordinarias. <p>Actividades sociales</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

- Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)
- Agencia de Cooperación de Corea
- Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo

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

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

Se ha realizado acercamiento con el Banco mundial con el fin de establecer una relación de cooperación en cuanto a la gestión de riesgos ante desastres, mediante la disposición de fondos internacional.

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

prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones:

1. Ministerio de Turismo.
2. Ministerio de Agricultura.
3. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
4. Ministerio de Industria y Comercio.
5. CONAPE.

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

En este mismo sentido, se evidencia también que la institución cuenta con una sección de Género, que actualmente sostiene una colaboración directa con el órgano rector el Ministerio de la Mujer con el cual se tiene interacción continua para los avances del ministerio en cuanto a la transversalización de género a lo interno y externo de la institución.

Esta colaboración surge mediante la Resolución conjunta entre el Ministerio de Administración

Pública y el Ministerio de la Mujer, que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector Público.

Evidencias:

1. Resultados de la Evaluación de Procedimientos de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL).
2. Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 4. Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo. 5. Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo. 6. Correos de solicitud del Bench a cada una de las organizaciones. 7. POA de Recursos Humanos (Planificación de convenios). 8. Contratos con las empresas desarrolladoras (donde se contempla programas de pasantías). Convenios (Universidad Dominico Americano, Universidad Católica de Santo Domingo, Instituto CEF). 9. Aplicaciones para becas internacionales. 10. Correos de aplicación para becas internacionales a la MESCYT. 11. Programa mi pasantía. 12. Convocatoria de becas 13. Agenda Banco mundial misión post Fiona 14. Resolución de las UIG. 15. Cumplimiento de la resolución de las UIG: <ul style="list-style-type: none"> • Creación del Comité de Transversalización de Género. • Política de Igualdad de Género. • Diagnóstico Institucional en materia de Género. • Plan de Equidad de Género 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la</p>	<p>El Ministerio está desarrollando un programa de pasantía con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos, en el cual se beneficiará a estudiantes de ingeniería Civil y Arquitectura a través de las empresas desarrolladoras que participan en los proyectos del MIVHED, de manera que puedan</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>poner en práctica los conocimientos adquiridos. Además, se les ha brindado la oportunidad a estudiantes de nivel medio de realizar pasantías laborales, los cuales estarán realizando sus actividades en el MIVHED.</p> <p>Se ha realizado acercamiento con el Banco Mundial con el fin de establecer una relación de cooperación en cuanto a la gestión de riesgos ante desastres, mediante la disposición de un fondo internacional.</p> <p>Se ha establecido acuerdos de colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente con el objetivo de lograr responsabilidad social por medio del voluntariado en las actividades de forestación y limpieza de costas.</p> <p>Es importante destacar los convenios con diferentes universidades nacionales, con el objetivo facilitar a los empleados ofertas académicas, a la vez que los servicios brindados por estas sean conocidos por los colaboradores del ministerio. Con el objetivo de impulsar el desarrollo de las habilidades duras y blandas los colaboradores y ampliar sus conocimientos, el MIVHED ha establecido convenios de colaboración con el INFOTEP, INAP Y CAPGEFI para para la capacitación de todo el personal.</p> <p>El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), ha identificado instituciones que son referentes de excelencia en la gestión de las asociaciones sin fines de lucro ASFL, con la intención de conocer las lecciones aprendidas en el proceso, por lo que se ha programado Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones:</p>	
---	--	--

1. Ministerio de Turismo.
2. Ministerio de Agricultura.
3. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
4. Ministerio de Industria y Comercio.
5. CONAPE.

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

Evidencias:

1. Programa mi pasantía.
2. Carta de Aceptación para Solicitud de pasantías.
3. Contrato con las empresas desarrolladoras (acuerdo de pasantías para estudiantes de arquitectura e ingeniería).
4. Convenios (Universidad Dominico Americano, Universidad Católica de Santo Domingo, Instituto CEF).
5. Correos de voluntariados.
6. Agenda Banco mundial misión post Fiona
7. Listas de asistencia a programas de forestación y limpieza de costa.
8. Plan anual de capacitación con el INAP.
9. Lista de participantes a Talleres de capacitación realizados.
10. POA (Recursos Humanos)
11. Resultados de la Evaluación de Procedimientos de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL).

	<p>12. Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>13. Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>14. Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo.</p> <p>15. Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo.</p> <p>16. Correos de solicitud del Benchmarking a cada una de las organizaciones.</p> <p>17. POA 2023.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se evidencia que se ha establecido la responsabilidad del socio del Ministerio de la Mujer mediante la resolución conjunta entre el Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de la Mujer, que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector Público. En cumplimiento con la misma, se han impartido Capacitaciones al personal de la UIG por el Ministerio de la Mujer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios básicos de Género y Prevención de la Violencia contra la Mujer. (COHORTE 15). • Género y Cuidados (COHORTE I). (en curso) <p>Su rol es monitorear y dar seguimiento a que se estén cumpliendo las funciones indicadas en la</p>	

resolución mediante informes que debe enviar la UIG periódicamente al MMUJER.

Se evidencia también que el MIVHED monitorea el cumplimiento de las capacitaciones por trimestre de acuerdo con plan de capacitación por medio de indicadores del POA y a través de SISMAP.

Evidencia:

1. Indicadores de SISMAP (Recursos Humanos)
2. Indicadores del POA (Recursos Humanos).
3. Cumplimiento de la resolución de las UIG:
 - Creación del Comité de Transversalización de Género.
 - Política de Igualdad de Género.
 - Diagnóstico Institucional en materia de Género.
 - Plan de Equidad de Género
4. Informes trimestrales de seguimiento a partir del 2023.
5. Participación en curso Principios básicos de Género y Prevención de la Violencia contra la Mujer. (COHORTE I5) y Género y Cuidados (COHORTE I).
 - Capturas de pantalla de las clases virtuales.
 - Fotos de las clases presenciales.
 - Listado de participantes clases presenciales.
 - Programa del curso.
6. Reuniones de seguimiento de avances. (captura de pantalla).

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha planificado realizar Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones, de las cuales ya se han realizado los acercamientos con los Ministerios de Turismo y Medio Ambiente, los que restan y quedan pendiente son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ministerio de Agricultura. 2. Ministerio de Industria y Comercio. 3. CONAPE. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos de solicitud del Benchmarking a cada una de las organizaciones. 2. POA 2023. 	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>		<p>No se aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>

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

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

	<p>Gubernamental de Tecnologías de La Información y Comunicación).</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Certificación NORTIC-A3</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones con la realización de encuesta para poder obtener información relevante de nuestros usuarios externos. Además, ha dispuesto de un buzón de sugerencias en el área de recepción con el objetivo de permitir que los ciudadanos /clientes puedan colaborar en la mejora continua de nuestros servicios mediante sugerencias, ideas, opiniones y/o quejas. Además, se puede evidenciar que en cumplimiento con la ley 160-21 crea el MIVHED, se establece el proceso para la realización de Encuesta pública, se ha dispuesto la publicación de los reglamentos y normas de construcción para encuesta pública, de manera que todos los sectores relacionados a estos temas puedan ofrecer sus sugerencias y comentarios al respecto, dentro del plazo dado por el ministerio y los mismos se tomarán en cuenta antes de realiza la publicación final (Vista Publica) de la Norma y/o Reglamento.</p> <p>Además, se evidencia que el MIVHED incentiva la participación ciudadana realizando convocatoria a reuniones del Consejo Nacional de Regulaciones Técnicas para Edificaciones (CONARTED) según lo establecen los artículos 37,39 y 97 de la Ley No. 160-21 que crea el MIVHED, con el objetivo de investigar, analizar y elaborar los reglamentos</p>	

	<p>técnicos, científicos y metodológicos que sirvan de base para la preparación y ejecución de proyectos y obras de ingeniería, arquitectura y ramas afines, en materia de construcción de viviendas, habitad y edificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Buzón de QDRS 2- Formulario 3- Encuesta Satisfacción ciudadano 4- Encuesta pública de reglamentos normas. 5- Comentarios recibidos durante encuesta pública. <p>Lista de participantes CONARTED</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha definido un marco de trabajo para la recolección de la información proveniente de las opiniones de los ciudadanos/clientes, esto queda evidenciado en la elaboración del Procedimiento Manejo de Quejas.</p> <p>Además, se ha creado un Manual de Procedimientos de Normas y Reglamentaciones, donde se describe el proceso de la actualización y creación de reglamentaciones Técnicas para la construcción, en el mismo se especifica la manera correcta que debe ser llevada a cabo la recolección y análisis de la información obtenida en la encuesta pública de cada reglamento o norma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manuales de QDRS 2. Matriz de seguimiento a las QDRS y respuestas. 	

	3. Manual de Procedimientos de Normas y Reglamentaciones.	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		No se evidencia que el MIVHED desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Se evidencia que el MIVHED alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos plasmando en el POA la ejecución del presupuesto asignado y los proyectos de inversión pública. Adaptando y Realizando las modificaciones presupuestarias, según las variaciones de los escenarios en el periodo planificado, dando cumplimiento a los requerimientos de los órganos rectores relacionados con la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de ejecución presupuestaria, colgado en el portal de transparencia. 2. Modificaciones presupuestarias solicitadas al Ministerio de Hacienda. 3. POA del MIVHED. 	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que la institución, elabora un presupuesto equilibrado en base a resultados, incluyendo metas físicas y financieras, que aseguren la correcta y eficiente ejecución del gasto. Implementando un presupuesto por programa, el cual, través del Viceministerio Administrativo a cargo de La Dirección Financiera se mantiene en constante monitoreo de su ejecución, velando que la distribución de los recursos esté acorde con los proyectos ejecutados durante el año y que en ocasiones pasan de un año a otro. Evitando con esto que se detengan los avances de los mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto de la Institución 2. PACC 2. Reportes de ejecución presupuestarias 	<p>No se evidencia que el MIVHED evalúa los riesgos de las decisiones financieras.</p>
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED en conformidad y en cumplimiento a la Ley 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No. 130-05, coloca a disposición de los usuarios el portal de Transparencia, para ofrecer de forma íntegra y oportuna, la información pública donde publicamos tanto el presupuesto institucional, como la planificación y ejecución del mismo; así también la programación y ejecución de la programación Físico financiero de los productos, programas y proyectos; las compras y contrataciones.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Estados de cuentas por pagar 2- Estados Financieros 3- Reportes de Ingresos y Egresos 4- Reportes de Pago a suplidores 5- Nominas, Reportes de Ejecución Presupuestarias. Las mismas se cargan el portal WEB, bajos los formatos establecidos por la OAI. 6- Informe de Evaluación de las Metas Físicas-Financieras (Trimestral, semestral y anual) 7- Informe de Programas 8- Informe de Proyectos 9- PAC 2023 10- Reportes de ejecución presupuestarias 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>MIVEHD cuenta con una Dirección Financiera que a la vez tiene departamentos bajo su mando entre los que se encuentran: Contabilidad, Ejecución Presupuestaria, Tesorería y Créditos de Cobros. Los cuales se valen de un software interno, con diferentes módulos que robustece la administración de la institución. Permitiendo el control interno, con los niveles de permisos por usuarios. A su vez, permite generar la reportaría para toma de decisiones y realizar registros en cada una de sus etapas.</p> <p>Lo antes mencionado, va de la mano con el software financiero estatal SIGEF. Donde se puede evidenciar la ejecución y registros contables de manera general.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- SIGEF (reportes) 2- MasterSoft (sistema interno, capturas de pantallas) 	

	3- SIAB (bienes, captura de pantalla reportes)	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo plasma en un plan operativo anual las necesidades generales de la institución para el año, como también los proyectos de inversión que están siendo desarrollado por el ministerio, elaborando un presupuesto por programa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Plan Operativo Anual 2023 2- Presupuesto por Proyecto Presupuesto de Programas 	No se evidencia sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>El MIVHED, cuenta con el Viceministerio El MIVHED, cuenta con el Viceministerio Administrativo y Financiero. De ahí se desprenden la dirección Financiera, dirección Administrativa, Departamento de Presupuesto y ejecución Presupuestaria, Departamento de Contabilidad. Todo entrelazado en procedimientos, que establecen que cualquier proceso o solicitud de pago, es revisado por el Departamento de Revisión interna y validado por la unidad interna de Contraloría General de la Republica. Utilizando el sistema SIGEF, que es el sistema de gestión financiera del estado dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Organigrama Institucional 2- Manual de Organización y Funciones 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio ha proporcionado diferentes herramientas para incrementar el conocimiento de sus colaboradores como los planes de capacitación sobre el uso de aplicaciones y software informáticos, plan de capacitación para educación continuada de sus colaboradores.</p> <p>Además de adquirir el licenciamiento de Office 365, el cual ofrece herramientas informáticas que permiten la administración, almacenamiento y evaluación de la información como son: One Drive, SharePoint, Teams, Planner.</p> <p>Con el fin de salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización, se ha elaborado un plan documental para los levantamientos de los procesos y estandarización de estos. Los cuales, una vez aprobados por las áreas correspondientes, se colocan en carpetas compartidas de modo que sean de fácil consulta cuando sea necesario.</p> <p>El MIVHED también cuenta con un manual y políticas de inducción para el personal de nuevo ingreso, de manera que cada colaborador conozca los términos bajo los cuales debe realizar sus tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de participantes y fotos a talleres para capacitación sobre el uso de herramientas informáticas. (Taller Introducción a Office 365) 2. Portal Office 365 (captura de pantalla) 3. Plan de capacitación 2023 	

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Manual de inducción 5. Plan de documentación 2022 y 2023 6. Listas de asistencias para levantamiento de procesos. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un plan organizacional de los archivos físicos, el cual se está llevando a cabo por etapas, realizando levantamientos de los espacios para su ubicación y conservación. Este proceso cuenta de tres etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-Levantamiento de los espacios 2-Depuración de las áreas 3-Digitalización <p>Las cuales se encuentran en proceso de ejecución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Trabajo de Gestión Documental. 2. Proceso de depuración de los archivos. 3. Orden de compra de cajas para archivo 4. Orden de compra carpetas para archivo. 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia que el MIVHED ha adquirido licencias de softwares para implementar la digitalización de la información en diferentes áreas, de manera que sea más fácil el manejo y el análisis de estas, utilizando herramientas digitales para fomentar el aprendizaje de sus colaboradores. Estos programas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adobe Acrobat pro 2. Power BI pro 3. Slack Business 4. eMarSuite 	

	<p>Este proceso se llevó a cabo mediante licitaciones organizadas por parte del departamento de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Licencias (captura) 2- Licenciamiento Office 365 (Herramienta Microsoft Teams) POA Tecnología (Digitalización)</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio de la Vivienda ha elaborado acuerdo de colaboración con el Archivo General de la Nación con el objetivo de capacitar el personal del área de archivo del MIVHED para la debida instrucción de organización de los archivos y su conservación por medio de talleres. Esto en obediencia a la ley 481-08 establece los principios y las normas que rigen la actividad archivística nacional, define las funciones y atribuciones de los organismos que lo integran y donde se dispone que la aplicación de la citada ley es de carácter general y obligatorio en cuanto al aspecto archivístico en todo el Sector Público. A partir de esto el Departamento de Archivo se ha involucra en una serie de actividades con el objetivo de optimizar las tareas pertinentes a esta área.</p> <p>El Ministerio ha dispuesto la creación del Portal de Ventanilla única (VUC), con el objetivo de centralizar todos los permisos de emisiones y gestión de licencias de construcción y otros servicios a fines y así implementar la interoperabilidad con las instituciones involucradas (EDES, Ayuntamientos, Corporaciones de electricidad, Medio Ambiente, Burocracia cero, OGTIC)</p>	

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

	<p>Para fortalecer la seguridad de la información, el Ministerio de la Vivienda Hábitats y Edificaciones, se ha adquirido Fortinet (Fire Walls) brindan seguridad perimetral de la red evitando el ingreso de equipos no autorizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Licencia de Office 365 2. Renovación de licencia de equipos Fortinet. 3. Aplicación de licenciamiento (captura) 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se ha elaborado un plan documental para la realización de levantamiento de los procesos y estandarización de estos. Los cuales, una vez aprobados por las áreas correspondientes, se colocan en carpetas compartidas de modo que sean de fácil consulta cuando sea necesario.</p> <p>El MIVHED también cuenta con un manual y políticas de inducción para el personal de nuevo ingreso, de manera que cada colaborador conozca los términos bajo los cuales debe realizar sus tareas.</p> <p>Además, mantiene canales para el flujo y la transmisión de información relevante para todo el personal, a través de circulares y cápsulas informativas, las cuales se comparten a través de murales y correo electrónico.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Manual de inducción 2- Plan de documentación 3- Listas de asistencias para levantamiento de procesos 4- Licenciamiento de Office 365 5- Capsulas informativas 6-Circulares 	

<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>El MIVHED cuenta con un portal web donde se cargan todas las informaciones relevantes para las partes interesadas externas, además ha creado el portal de ventanilla única de construcción para el libre acceso a los servicios de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal Web 2. Portal de ventanilla única de Construcción (VUC) 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio cuenta con un Departamento de Relaciones Laborales, el cual, al momento de efectuar una desvinculación, emite una solicitud a la dirección de Tecnología, para salvaguardar la información del usuario desvinculado, retirar las licencias cargadas al colaborador y se aplique una retención y se procede a reenviar los correos a otro colaborador que este activo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Correo de solicitud de desvinculación</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un Plan Estratégico Institucional en el cual se detallan los objetivos institucionales, el cual anualmente se le dan seguimiento y proponen metas alcanzables</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	I-POA (Dirección de Tecnología).	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Se evidencia que la Dirección de Tecnología planifica y realiza reuniones de seguimiento para aplicar las recomendaciones y mejores prácticas de vanguardia sugeridas por nuestros asesores externos. Además, se han realizado mejoras en los servicios de telefonía y conexiones de internet de frente al crecimiento y demanda del ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Reporte de reuniones para mejoras de seguridad tecnológica. 2- Correo de convocatoria a reuniones para mejoras de seguridad de la información. 3- POA de Tecnología 4- Reporte del Proyecto de cableado en el Edificio 1 y 2 del MIVHED. 5- Reporte de Instalación de equipos Wireless para la mejora de conexión wifi. 	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se evidencia que el Ministerio tiene licenciamiento de herramientas informáticas que permiten la automatización de procesos, análisis de datos y big data.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal Office 365 (Licenciamiento Power BI, Power Automate) 	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación	Se evidencia que el ministerio ha proporcionado diferentes herramientas para incrementar el	

<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>conocimiento de sus colaboradores como los planes de capacitación sobre el uso de aplicaciones y software informáticos, plan de capacitación para educación continuada de sus colaboradores.</p> <p>Además de adquirir el licenciamiento de Office 365, el cual ofrece herramientas informáticas que permiten la administración, almacenamiento y evaluación de la información como son: One Drive, SharePoint, Teams, Planner.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Portal Office 365</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un portal web donde se cargan todas las informaciones relevantes para las partes interesadas externas, además ha dispuesto la creación del Portal de Ventanilla única (VUC), con el objetivo de centralizar y mejorar todos los permisos de emisiones y gestión de licencias de construcción y otros servicios a fines y así implementar la interoperabilidad con las instituciones involucradas.</p> <p>Además, dispone del portal digital Mi Vivienda, en el cual se encuentran formularios digitales para aplicar como beneficiario.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Portal Web 2- Portal Mi Vivienda 3- Portal VUC</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED han empezado el proceso para alcanzar la certificación de las normas NORTIC A7 – sobre la seguridad de las tecnologías</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>de la información y comunicación en el estado dominicano.</p> <p>Además, Para fortalecer la seguridad de la información, el Ministerio de la Vivienda Hábitats y Edificaciones, se ha adquirido equipos Fortinet (Fire Walls) brindan seguridad perimetral de la red evitando el ingreso de equipos no autorizados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos para inicio certificación NORTIC A7. 2. Lista de asistencia para elaboración de políticas de seguridad de la información. 3. Renovación de licencia de equipos Fortinet. 4. Aplicación de licenciamiento (captura) 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED implementa aplicaciones que incluya facilidades para usuarios con discapacidades, nuestra página permite realizar cambios de contraste, modificar tamaño del texto, etc. Implementa soluciones que ayuden al colaborador ahorrar insumos, teniendo esta actividad un impacto en el medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal web (botón de accesibilidad para discapacitados) 2. DTI-006-2022 Solicitud de Servicio Impresora.docx MivedPagina.pdf. 	<p>No se evidencia que el MIVHED lleve a cabo un sistema de gestión de residuos electrónicos.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones físicas con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de estos. Se realiza una Planificación Anual de Compras y contrataciones en la cual se incluyen los servicios externos, equipos, materiales y suministros necesarios para el mantenimiento, funcionamiento y remozamiento de la infraestructura interna y externa. Con el fin de que esta planificación se lleve a cabo de la manera correcta, se ha dispuesto de un personal que se encarga de monitorear e inspeccionar periódicamente la ejecución de todas las actividades relacionadas a las entregas, solicitudes, entradas y salidas de insumos, los cuales se controlan a través de formularios y matrices de control.</p> <p>Además, se asegura de la oportuna disponibilidad y el correcto uso de los medios de transporte para responder a la demanda de los requerimientos de empleados a fin de cumplir con los proyectos del Ministerio, para ello el Departamento de Transportación utiliza una matriz de control. Se cuenta también con la adjudicación de una compañía externa la cual</p> <p>Se evidencia que el MIVHED ha establecido en el POA la realización de contratos con talleres externos para el chequeo preventivo de las unidades a su cargo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Procesos de licitación y compra de mobiliario, equipos electrónicos y aires acondicionado. 2- Acta de adjudicación de Planta eléctrica. 3- Inventarios de insumos 4- Resolución adjudicación equipos ligeros y pesados del Ministerio (Vehículos). 5- Matriz de control Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos ligeros y pesados del Ministerio (Vehículos). 6- Solicitud de Mantenimiento Vehículo 7- Fichas de mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones. 8- Matriz Control Uso de transporte. 9- Imagen de remodelaciones de las áreas del MIVED y planilla Presupuesto. 10- POA de Tecnología 11- PACC (Dirección Administrativa) 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con accesibilidad universal para los ciudadanos/clientes, tomando para el diseño de estos la colocación de accesos para distintas discapacidades, tanto en los accesos a la edificación como la circulación dentro de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Foto rampas Edificios 1, 2, 2B 2- Foto Braille Ascensor. 	<p>No se evidencia se proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes en todos los accesos.</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con la planificación anual de las remodelaciones de las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>instalaciones de acuerdo con su necesidad. Además, por medio de la Dirección Administrativa gestiona eficazmente de las instalaciones y sus mobiliarios, realizando descargo de los mismo una vez cumplida su vida útil y en caso de que lo amerite, solicitando la reutilización de estos. Además, clasifica y</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Solicitudes de descargos de activos fijos a Bienes Nacionales 2- Conduces de movimiento de activos fijos a centros regionales. 3- Remodelaciones al área de archivo (fotografías) 4- POA (Dirección Administrativa) 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia que el MIVHED Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>EL MIVHED garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos mediante la Supervisión periódica del kilometraje recorrido por los vehículos de la institución y la Adjudicación de taller de mantenimiento preventivo para asegurar el buen funcionamiento de la flotilla.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I-Documento de adjudicación.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED está ubicado en una de las principales calles de la ciudad de Santo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Domingo, en las cuales existen transportes públicos, permitiendo así la accesibilidad de los ciudadanos/clientes. Además, que se han planificado y realizado acuerdos de alquileres de solares próximos a la institución, con la intención de cubrir las necesidades de parqueos para empleados y visitas programadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Contrato de alquiler de solares para parqueo. 2- Fotos nuevo parqueo ubicado en la Av. Pedro Henríquez Ureña. 3- Captura ubicación en el mapa del MIVHED 	
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección de Planificación y Desarrollo realizó un plan general de documentación de los procesos claves, estratégicos, de apoyo y de mejora continua, donde los mismos fueron documentados en conjunto con todas las direcciones y grupos de interés. Se realizaron reuniones para la socialización, revisión y actualización de los procesos que se estarían documentando con el fin de incluir las opiniones y necesidades de los interesados. Se continuó con la documentación de los procesos priorizando aquellos que responden al Control Interno</p>	

	<p>Institucional, además de la elaboración del Mapa de Procesos Institucional y la Ficha de Indicadores de Procesos por área.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Mapa de Procesos Institucional. 2- Manual de Procesos por área. 3- Ficha de Indicadores de Procesos por área. 4- Lista de asistencia 5- Plan documental 2022. 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se evidencia que el MIVHED diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Se evidencia que la institución realizó un plan documental en el que se planteó la necesidad de crear un Manual de Riesgos, en el que se analizan y evalúan los factores que impidan alcanzar satisfactoriamente los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Plan documental 2- Manual de Gestión de Riesgos. 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se evidencia que la Dirección de Planificación y Desarrollo realizó un plan general de documentación con los dueños de procesos (Políticas, Manuales, Procedimientos, Formularios, entre otros documentos) cuentan con el control documental, donde se visualiza el ciclo de elaboración, revisión y aprobación de los documentos, siendo quien aprueba la persona dueña del proceso, definiendo también las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>responsabilidades y competencias de todos los que inciden en la ejecución de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Documentos aprobados y procedimientos. 2- Listado de Asistencia. 3- Plan documental. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha incluido en su planificación anual el desarrollo de una cultura de calidad enfocada en la mejora continua y también el desarrollo e implementación de un programa de diseño y rediseño de los procesos, como también la simplificación de trámites a través de la integración de la tecnología.</p> <p>Se realizaron los levantamientos de los procesos actuales en el Viceministerio de Normas, Reglamentaciones y Tramitaciones y se propusieron, socializaron y aprobaron mejoras que quedaron plasmada en la implementación de la VUC.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Plan Operativo Anual. 2- Lista de Asistencia. 3- Informe de Mejora. 4- Ventanilla Única de Construcción. 5- Macroproceso de tramitación de licencia y permisos de construcción a través de la VUC 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que algunos de los servicios que se ofrecían de manera presencial, son brindados en línea (Web y Telefónico).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Servicio de Solicitud del Proyecto Mi Vivienda. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>2- Servicio de Solicitud del Bono Saldo Mi Hogar.</p> <p>3- Ventanilla Única de Construcción, Pagos hipotecarios a través de Banreservas (NetBanking).</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un plan operativo anual en la que se realizan los seguimientos de las actividades de todas las áreas de la institución de forma mensual, reportando el cumplimiento y eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Informes de Seguimiento al cumplimiento del POA. 2- Correos de Seguimiento al Cumplimiento del POA. 3- Indicadores de desempeño. 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con los sistemas (hardware y software) necesarios para garantizar la protección de los datos. Además, se han planificado la elaboración de copias de seguridad a Servidores, Switches, Storage NAS, Access Point, Teléfonos y Firewall todos los meses y al menos 2 veces al año a los equipos. También, se ha implementado un sistema de alertas para el monitoreo y la identificación de vulnerabilidades que puedan presentarse. Dichos procesos se han documentado para asegurar su ejecución y su revisión cada tres años, según lo establecido en el Manual de Procedimientos para Control de Documentos (DCG-MA-001).</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>1- Alojamiento web (Microsoft Azure). Office 365.</p> <p>2- Documentos aprobados Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p>3- Manual de Procedimientos para Control de Documentos (DCG-MA-001)</p> <p>4-Copias de Seguridad (Back Up).</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Desde la elaboración del Plan Estratégico Institucional se evidencia la inclusión de los ciudadanos/clientes y grupos de interés como parte fundamental del diseño, entrega y mejora de los servicios y productos de la Institución, esto a través de la aplicación de encuesta en el proceso de elaboración de dicha planificación estratégica. Además, se han establecido los medios por los cuales se canalizarán las quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones, mediante la documentación del procedimiento para el manejo de quejas (DAU-PR-001). El MIVHED, a través de la Dirección de Atención al Usuario busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes, a través de la aplicación de Encuestas de Satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Resultados De La Evaluación Externa, Plan Estratégico Institucional 2022-2024.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 2- Encuesta de satisfacción de Satisfacción Ciudadana 2022. 3- Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. 4- Procedimiento Para El Man85ejo De Quejas (DAU-PR-001). 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia que el MIVEHD ha centrado en desarrollar métodos innovadores para ofrecer servicios que faciliten la tramitación a los ciudadanos/clientes, abriendo diversas vías de solicitud. Anteriormente, dichos servicios se ofrecían exclusivamente de forma presencial. En la actualizadas estos son brindados en línea (vía web y telefónica).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Servicio de Solicitud del Proyecto Mi Vivienda. 2- Servicio de Solicitud de Reparación de Vivienda. 3- Servicio de Solicitud del Bono Saldo Mi Hogar. 4- Ventanilla Única de Construcción. 5- Pagos hipotecarios a través de Banreservas (NetBanking)). 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la metodología de las encuestas de satisfacción se aplica una cuota en base a la diversidad de género. Así también, como los resultados dentro de los informes de dichas encuestas.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>1- Metodología de encuesta de satisfacción. 2- Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios mediante la automatización y construcción de viviendas, y edificaciones accesibles a personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Portal Institucional Certificado Bajo la NORTIC A2 2- Servicio de Solicitud del Proyecto Mi Vivienda. 3- Servicio de Solicitud de Reparación de Vivienda. 4- Servicio de Solicitud del Bono Saldo Mi Hogar. 5- Servicios en Línea (Ventanilla Única de Construcción). 6- Pagos hipotecarios a través de Banreservas (NetBanking). 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El MIVHED, a través del Viceministerio de Normas, Reglamentaciones y Tramitaciones, ha dispuesto la creación del Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC), con el objetivo de centralizar todos los permisos de emisiones y gestión de licencias de construcción, logrando coordinar y unificar los procesos del Ministerio con los de las</p>	

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

	<p>licencias y permisos de construcción se ha realizado junto con las siguientes Instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EDES • Ayuntamientos • Medio Ambiente • Burocracia cero • OGTIC • MISPAS • MICM • MOPC • CAASD • INDRHI <p>Entre otras</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC). 2- Flujograma del Proceso de Ventanilla Única de Construcción. 3- Convocatorias de reuniones con instituciones para la integración del servicio. 4- Informe de Estatus VUC 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No se evidencia que la institución crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia que la institución incorpore incentivos y condiciones para que se creen procesos interorganizacionales.</p>

<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Oficina Nacional de Estadística (ONE) y el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), ha realizado un convenio de interinstitucional en el que acuerdan establecer las bases de una mutua colaboración continua para la elaboración y generación de información estadística. Dicho convenio firmó en el 2021 y tendrá vigencia hasta agosto 2024. En el segundo semestre del 2022, la Asociación de Constructores y Promotores de la Vivienda (ACOPROVI), el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), el Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVED) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), elaboraron uno de los entregables de dicho convenio. El Registro de Oferta de Edificaciones (ROE) el cual es una operación estadística de tipo censal realizada semestralmente que está orientada a recopilar datos asociados a la construcción y oferta de todas las obras de edificaciones en planos, en ejecución, paralizadas y culminadas, y cuyo objetivo sea para uso habitacional o no residencial, en la zona urbana y parajes seleccionados de la Región Metropolitana.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convenio MIVHED-ONE 28/03/2022 2- Informe de Registro de Oferta de Edificaciones (ROE) 2022-2. 3- Plan de Trabajo Convenio. 4- Capacitaciones. <p>Actas de Reunión</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>		<p>No se evidencia que la institución haya realizado asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencia mediciones que permitan visualizar la imagen global y su reputación pública.
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>La Institución ha programado la realización, por lo menos una vez al año, del análisis de sus servicios con un enfoque orientado al ciudadano/cliente, mediante la formulación de encuestas que permitan identificar la valoración del cliente de frente a las dimensiones de calidad, para lo cual se tomó el promedio mensual de solicitudes de los servicios, obteniendo en la última encuesta realizada una valoración general de 98% de satisfacción, por lo que se desarrolló un Plan de Acción para la ejecución de las mejoras que permitan el fortalecimiento de nuestros servicios de cara al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> I- POA 2022, 2023 I- Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Dando cumplimiento a disposiciones del Órgano Rector (DIGEIG) en materia de Transparencia, la Institución realiza publicaciones con fines de consulta pública. Debido a esto se realizan procesos de consultas públicas en las cuales se permite la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. Los aportes realizados por los grupos de interés a las consultas son revisadas por las áreas responsables del llamado, con fines de evaluar cada una de las opiniones expresadas. Para las revisiones relacionadas con Reglamentaciones de construcciones son tramitadas por medio a CONARTED (Consejo Nacional de Regulaciones Técnicas para Edificaciones) para realizar una ponderación de las opiniones alcanzadas y elegir las de mayor aporte al Reglamento sometido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I- Publicaciones realizadas en el sub-portal Transparencia.</p> <p>2- Acta de Reunión CONARTED</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En el MIVHED la transparencia es uno de los valores institucionales, por lo que tiene el compromiso de cumplir con la sociedad y los Órganos rectores en materia de Transparencia Gubernamental en conformidad a lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04, de modo que, a través de las</p>	

	<p>mediciones de la DIGEIG (Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental) se aprecia: calidad, cantidad, transparencia y apertura en las informaciones proporcionadas por la Institución, para la accesibilidad del grupo de interés, obteniendo como resultado un 96.08 de 100.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Evaluación DIGEIG portal transparencia mes de febrero 2023</p> <p>2- Portal Transparencia.</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se evidencia mediciones que permitan visualizar la integridad de la organización y la confianza generado en los clientes/ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se evidencia que el MIVHED a través de las plataformas digitales más utilizadas por la población hace uso intencional de las mismas para promover sus actividades misionales. Estos canales se utilizan para ofrecer información sobre entregas, sesiones de formación, campañas, así como para servicios de la organización, llevando a cabo estrategias orgánicas de contenidos con los fines de seguir alcanzando resultados importantes a corto y largo plazo.</p> <p>Evidencia</p> <p>1- Captura página MIVHED de FACEBOOK 2- Captura página MIVHED de INSTAGRAM. 3- Captura página MIVHED de LinkedIn</p>	

	<p>4- Captura página MIVHED de TWITTER 5- Captura página WEB MIVHED</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Para un mayor alcance y flexibilidad en la solicitud de los servicios ofrecidos por el MIVHED, la Institución ha diseñado e implementado la plataforma en formato digital de la Ventanilla Única de Construcción (VUC), para la recepción y tramitación del servicio de Licencias de Construcción y cuyo medio permite también apreciar el costo de adquisición para cada servicio. Como opción adicional también de solicitudes y/o informaciones de los ciudadanos/clientes, el MIVHED facilita el acceso en horario corrido en días laborales, a través del portal del Sistema de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). De igual manera y en caso de presentarse solicitudes y/o informaciones dirigidas a otras Instituciones, éstas son tramitadas al Área correspondiente, a lo cual la solicitud y/o información solicitada es respondida por esa misma vía conforme al plazo establecido. Cuenta además con rampa para el acceso a las personas con discapacidad física y motora, al igual que código Braille para los botones del ascensor para aquellos ciudadanos con discapacidad visual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Acceso a la plataforma SAIP a través del portal del MIVHED. 2- Portal VUC</p> <p>Fotos: rampa de acceso y ascensor.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,</p>		<p>No se mide la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.</p>

tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Con el fin de conocer las necesidades particulares de las familias, el MIVHED realiza Encuestas por medio del Formulario de Estudio de Solicitud del Usuario, lo cual contiene informaciones específicas cuya finalidad es el poder asignarles una vivienda digna acorde a estas necesidades especificadas en el Formulario. Por medio a los resultados arrojados se procede a realizar una pre-entrega a las familias encuestadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Formulario de Solicitud. 2- Formulario de Pre-entrega. 3- Fotos beneficiarios 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>El MIVHED como responsable principal de la implementación del Sistema de Ventanilla Única de Construcción de Edificaciones en la República Dominicana, contrata una plataforma digital para la correcta utilización de la VUC y al igual que otros medios digitales (WhatsApp, DM y respuestas inmediatas a comentarios) relacionadas al trámite de Licencia de Construcción, generando agilización de los procesos, lo cual permite mejor interacción con los ciudadanos/clientes, eliminando burocracia con las instituciones participantes.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> I- Portal VUC 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Con la finalidad de ofrecerles a los ciudadanos/clientes servicios con los más altos estándares de calidad, el MIVHED ha diseñado estrategias digital y comunicacional para que</p>	

	<p>mayores números de beneficiarios puedan acceder a viviendas dignas atendiendo a las necesidades de asentamientos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Entrega Proyecto 2- Estrategia digital mi vivienda.pdf</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Con la apertura de la VUC se ha agilizado la solicitud y prestación de los servicios ofrecidos por el MIVHED, lo cual permite una mayor interacción con los ciudadanos/clientes, eliminando así burocracia con las instituciones relacionadas al trámite de Licencia de Construcción y generando una mayor agilización de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I-Portal VUC</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El MIVHED ha establecido políticas para el tratamiento y respuestas a los requerimientos de los ciudadanos/clientes, conforme las normativas vigentes, procesa y monitorea las informaciones solicitadas, lo que permite que los ciudadanos/clientes tengan respuestas a sus solicitudes en el menor tiempo posible y	

	<p>permitiendo así la simplificación de trámites, de lo cual, se evidencia que se han recibido un total de cinco (5) Quejas durante los meses de abril a mayo 2023 y en cuanto las reclamaciones, fueron recibidos durante el año 2022 y 2023 un total de noventa y un (91), siendo atendidas iguales números de casos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Matriz de Quejas y Reclamaciones a través de la Línea 311. 2- Captura pantalla Manual Procedimientos de la OAI (OAI-MA-002-V 02) 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El MIVHED ha creado diferentes canales de interacción para atender las opiniones expresadas por los ciudadanos/clientes. A través de estos medios de comunicación se reciben las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias, las cuales son analizadas y atendidas dentro del plazo establecido, por lo que se evidencia por medio del sub-portal Línea 311 que se han recibido veinte y seis (26) casos comprendidos en el período de julio 2022 a marzo 2023, a lo cual se le ha dado respuesta a igual número de casos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Informe QDRS. 2- Matriz de Quejas y Reclamaciones a través de la Línea 311. 3- Estadísticas 311 por trimestre, desde julio 2022 a marzo 2023. 	

	4- Captura pantalla Manual Procedimientos de la OAI (OAI-MA-002-V 02)	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia cumplimiento a los estándares de servicio publicados.

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

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

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Acceso al SAIP y al 311 desde el portal institucional 2- Dirección para el acceso de las redes sociales. 3- Dirección acceso web. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El MIVHED se rige por las Normativas vigentes y cuenta dentro de sus valores institucionales el suministrar una información transparente, por lo que para el mes de febrero 2023 obtuvo una valoración de un 96.08 de 100, como resultado del proceso de evaluación institucional a través del Órgano Rector de la Ética Pública, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Evaluación realizada por la DIGEIG, febrero 2023 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se evidencia disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>En el cumplimiento institucional del suministro de las informaciones en el portal de Datos Abiertos para una mejor eficiencia gubernamental, el MIVHED procede al envío de las informaciones para que los usuarios/clientes tengan a acceso. También en la evaluación realizada a este punto en particular a través de las mediciones que realiza la DIGEIG de manera mensual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Puntuación 5 de 5, obtenida en datos abiertos en la evaluación correspondiente a febrero 2023. 	

	2- Disponibilidad de la información en el Portal de Datos Abiertos.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Para una mejor atención para la solicitud de información solicitada por los ciudadanos/clientes, el MIVHED cuenta con horarios de servicios accesibles por medio de telefonía fija lo cual está disponible a partir de las 7:00 A.M. y con un área de atención presencial disponible desde las 8:00 A.M a 5.00 PM de lunes a jueves y viernes de 9:00 AM a 4:00 P.M. a través de la Dirección de Atención.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Portal Transparencia del MIVHED.</p> <p>2- Correo indicador de horario de Atención al Usuario.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El MIVHED ha establecido políticas para el tratamiento y respuestas a los requerimientos de los ciudadanos/clientes, conforme las normativas y reglamentos vigentes, procesa y monitorea las informaciones solicitadas, lo que permite que los ciudadanos/clientes tengan respuestas a sus solicitudes en el menor tiempo posible y permitiendo así la simplificación de trámites, estableciendo como tiempos de espera desde dos (2) hasta sesenta (60) días laborales para la obtención del servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I-Catálogo de Servicios MIVHED</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia que el MIVHED ha establecido a través del Viceministerio de Normas y Tramitación el	

	<p>tiempo de servicio de las Inspecciones de las diferentes etapas de Ejecución de las Obras Privadas, y por medio a ella monitorea el cumplimiento del mismo, buscando que no exceda el tiempo previsto para ello, el cual no debe ser mayor de 48 horas laborables luego de haber recibido la solicitud del usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-Matriz de las inspecciones de las diferentes etapas de Ejecución de las Obras Privadas. 2- POA (de la Dirección de Supervisión de Obras Privadas). 3- Indicadores de cantidad de inspecciones realizadas 	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia que con el objetivo de que los usuarios/clientes puedan realizar los pagos de los servicios adquiridos de una manera más rápida, cómoda y segura, el MIVHED ha creado medios de pagos a través del Banco del Reservas vía transferencia bancaria (Netbanking) o depósito bancario, logrando con esto agilizar los procesos en cada etapa de la prestación de estos servicios. Por lo que se evidencia que durante el primer cuatrimestre del 2023, el MIVHED ha brindado 704 servicios no gratuitos, dentro de los cuales se citan: Transferencia de Inmuebles y Emisión de Licencias de Construcción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> I- Catálogo de Servicios MIVHED I- Matriz Renuncia de Bien de Familia 	

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

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

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

	<p>y actualidad de las modificaciones y/o nuevas Reglamentaciones propuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Cantidad Convocatoria a participar en consulta pública, publicada en el sub-portal transparencia</p> <p>2- Cantidad de vista pública.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Como medio para conocer las opiniones expresadas por los ciudadanos/clientes, el MIVHED ha diseñado la Matriz de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) recibidas a través del Sistema Nacional Atención Ciudadana 311, las cuales son evaluadas y resueltas las situaciones de los ciudadanos/clientes. Se evidencian los casos resueltos y el tiempo transcurrido desde la recepción de la queja, y sugerencias el cierre de estas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I-Matriz QDRS</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El MIVHED ha implementado el sistema de Ventanilla Única de Construcción de Edificaciones en la República Dominicana por medio de plataforma digital VUC para el trámite de Solicitud de Licencia de Construcción, generando mayor agilización e interacción con los interesados en someter los expedientes de sus proyectos de construcción, eliminando burocracia con las instituciones que interactúan en el proceso de otorgamiento de la Licencia de Construcción.</p>	

	Evidencia: I-Listado de solicitud tramitados por la VUC	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencian indicadores de cumplimiento en relación con la diversidad cultural.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	La Institución ha planificado la atención a solicitudes realizadas por las partes interesadas (ingenieros/arquitectos independientes, empresas privadas e instituciones públicas) cuya finalidad son las revisiones pertinentes para cumplir con las necesidades y expectativas asociadas a los cambios en el sector de la construcción, atendiendo a las normativas y reglamentaciones vigentes relacionadas y/o asociadas al área que les compete. Evidencia: I- Consulta pública	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Para atender de los ciudadanos/clientes las necesidades, sugerencias y solicitud de prestación de servicio, se han establecido el acceso por medio de la plataforma digital Acceso al 311, Acceso al SAIP, sub-portal Transparencia y la VUC, mediante el cual se reciben las Solicitudes de Información y las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias y la solicitud de Permisos de Licencias de	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Construcción, logrando el acceso directo y más rápido, a lo cual se evidencia el acceso y flujo continuo entre las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Portal transparencia 2- Portal VUC 3- Acceso 311 4- Acceso SAIP 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El MIVHED cumple con lo establecido en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, donde establece con carácter obligatorio la presentación de un servicio permanente y actualizado de las informaciones establecidas. Como mecanismo de control el Órgano Rector dispuso la Resolución No.002-2021 que establece los estándares en que deben publicarse dichas informaciones, las cuales son evaluadas mensualmente y como resultado de estas evaluaciones realizadas se obtuvo una puntuación de 96.08 de 100 en los indicadores de Transparencia, correspondiente al mes de febrero 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-Evaluación realizada por la DIGEIG, febrero 2023 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia la aplicación de la encuesta de clima organizacional, la cual da respuesta al sistema de monitoreo de la administración pública (SISMAP), así como la valoración de la satisfacción de los ciudadanos/clientes, la cual también es registrada dentro del mismo sistema, estas encuestas son ejecutadas anualmente no solo para cumplimiento de indicadores de monitoreo sino además para contribuir en la mejora organizacional y del servicio que se ofrece en el ministerio, en ese sentido, se puede evidenciar que la imagen y el rendimiento general de la institución. El nivel de satisfacción de los servidores es de un 84% y en la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción al cliente 97.8%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de Encuesta de Clima organizacional del 2022. 2. índice de Satisfacción Ciudadana. 	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima, la cual se planifica para ser efectuada anualmente, la misma se realiza de manera virtual a partir de una muestra tomada según cada grupo ocupacional con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Liderazgo y Participación</p> <p>En el año 2022 - 90.08%</p> <p>Identidad con la Institución y Valores</p>	

	<p>En el año 2022 – 92.95%</p> <p>El MIVHED evidencia que promueve la misión, visión y valores a todo el personal de la institución, e involucra a toda la organización en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Campaña MIVHED en Valores 2. Resultados de la encuesta de clima organizacional del 2022 3. Encuesta interna 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Mejora y Cambio.</p> <p>En el año 2022 – 83.60%</p> <p>En el MIVHED se evidencia que cuenta con diferentes comités que velan por mejorar el funcionamiento de las actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asociación de Servidores Públicos 2. Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 3. Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 4. Comité de Calidad 5. Resultados de la encuesta de clima organizacional del 2022 	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Identidad con la Institución y Valores En el año 2022 – 92.95% Austeridad y Combate a la Corrupción En el año 2022 – 92.63% En el MIVHED se puede evidenciar que toma en cuenta de la conciencia de los servidores de la institución, en temas de ética e integridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de ética 2. Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 3. Convocatoria de Seminarios virtuales en la semana de la ética 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Impacto de la Encuesta en mi Institución En el año 2022 – 72.55%</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta de clima organizacional emitido por el MAP 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED cuenta con diferentes programas de responsabilidad social, con la finalidad de impactar la calidad de vida de los dominicanos,</p>	

	<p>para lo cual la institución realiza convocatorias de participación voluntaria de sus colaboradores. Resultados de Limpieza de Playa Manresa</p> <p>Plástico (fundas) - 40</p> <p>FOAM (fundas) - 13</p> <p>Vidrios (fundas) - 3</p> <p>Sargazo (fundas) - 100</p> <p>Zapato (funda) - 3</p> <p>Basura (funda) - 10</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED un 83.60% del personal indicó que la institución implementa cambios e innovación en la institución en la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional emitido por el MAP (dimensión de mejora y cambio)</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED un 81.76% del personal indico que la institución implementa herramientas que contribuyen a un buen uso de la tecnología. En ese sentido, la institución se abocado en un proceso de digitalización y de automatización total.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional emitido por el MAP (dimensión de uso de las tecnologías)</p>	

9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia que en el MIVHED cuenta con un el servicio de ventanilla única donde integra las instituciones que trabajan las solicitudes de permisos de obras de construcción del país.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Lanzamiento de “ventanilla única de construcción”</p>	
------------------------------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<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>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Liderazgo y Participación En el año 2022 - 90.08%</p> <p>Disponibilidad y Recursos En el año 2022 – 78.83%</p> <p>Comunicación En el Año 2022 – 89.3%</p> <p>Enfoque a Resultado y Productividad En el Año 2022 – 91.39%</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional emitido por el MAP. 2. POA.</p>	

	3. PEI.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>El MIVHED evidencia que el 87.81% del personal Indica que la institución cuenta con normativas y procesos de gestión que buscan mejorar el desempeño institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de encuesta de clima organizacional emitido por el MAP (dimensión de normatividad y procesos) 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Enfoque a Resultado y Productividad</p> <p>En el año 2022 – 91.39</p> <p>El MIVHED evidencia que cuenta sus metas definidas, en donde anualmente se evalúa el desempeño de lo definido. También hay actividades definidas dentro del POA en las que inciden el personal de las distintas áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de desempeño 2022. POA. <p>Informe de encuesta de clima organizacional emitido por el MAP</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>El MIVHED evidencia que durante el año 2022 el 82.78% de los colaboradores está de acuerdo que la Dirección de Recursos Humanos desarrolla el potencial del personal de la institución.</p>	

	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Capacitación Especializada y Desarrollo</p> <p>En el año 2022 – 86.31%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>El MIVHED evidencia la implementación de un plan de comunicación y divulgación interna en donde se crearon diferentes canales de comunicacionales tales como correo electrónico, murales informativos, entre otros.</p> <p>Del mismo modo, en la encuesta de clima organizacional del año 2022 en la dimensión de comunicación el 89.30% de los colaboradores están de acuerdo con los métodos implementados por la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El MIVHED evidencia que cuenta con una política de reconocimiento a los colaboradores que se destacan por antigüedad, desempeño, entre otros.</p> <p>Del mismo modo, en la encuesta de clima organizacional del año 2022 en la dimensión de reconocimiento laboral el 86.47% de los colaboradores están de acuerdo con los reconocimientos otorgados al personal.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022. 2. Política de reconocimiento 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El MIVHED evidencia que, durante el año 2022, la institución se abocó a una serie de cambios y reformas internas a raíz de la creación del Ministerio conformado por 3 culturas organizacionales distintas (INVI, OISOE, MOPC).</p> <p>Del mismo modo, en la encuesta de clima organizacional del año 2022 en la dimensión de mejora y cambio el 83.60% de los colaboradores están de acuerdo con los cambios que promueve y agrega valor el Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022. 2. Ley 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Identidad con la Institución y Valores</p> <p>En el año 2022 – 92.95</p>	

	<p>Calidad de Vida Laboral</p> <p>En el año 2022 – 90.71%</p> <p>El MIVHED evidencia que cuenta con herramientas para fomentar el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. En la encuesta de clima organizacional del año 2022 el 80.74% de los colaboradores están de acuerdo que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Calidad de Vida Laboral</p> <p>En el año 2022 – 90.71%</p> <p>Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores</p> <p>En el año 2022 - 94.78%</p> <p>Balance Trabajo Familia</p> <p>En el año 2022 – 73.20%</p> <p>El MIVHED evidencia que cuenta con políticas y programas sociales enfocados en la flexibilidad laboral, vida personal, laboral de nuestros colaboradores y la protección de estos llevando a cabo diversas jornadas de salud.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Equidad de Genero</p> <p>En el año 2022 – 76.50%</p> <p>Liderazgo y Participación</p> <p>En el año 2022 – 90.98</p> <p>Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores</p> <p>En el año 2022 – 94.78%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El MIVHED evidencia en la encuesta de clima organizacional del año 2022 que el 80.74% de los colaboradores indican que la institución cuenta con las condiciones físicas de seguridad e higiene para realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Capacitación Especializada y Desarrollo</p> <p>En el año 2022 – 86.31%</p> <p>Servicio Profesional de Carrera</p> <p>En el año 2022 – 75.00%</p> <p>El MIVHED evidencia que tiene un plan de</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Liderazgo y Participación</p> <p>En el año 2022 – 90.98</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Capacitación Especializada y Desarrollo</p> <p>En el año 2022 – 86.31%</p>	

	<p>Colaboración y Trabajo en Equipo</p> <p>En el año 2022 – 95.80</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El MIVHED evidencia que cuenta con un reporte que mide el nivel de ausentismos y la rotación del personal, llevando controles de este cada mes mediante unas matrices diseñadas para tales fines. Los resultados de esta medición correspondiente al año 2022, son los siguientes:</p> <p>Ausentismo – 4%</p> <p>Rotación de Empleados – 7%</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Reporte de Ausentismos Reporte de Rotación</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones:</p> <p>Mejora y Cambio</p> <p>En el año 2022 – 83.60%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El MIVHED evidencia que a partir de la creación del código de ética institucional, la conformación del comité de ética institucional a final del año 2022, no se han recibido denuncias de dilemas éticos, mediante los canales establecidos para tales fines.</p> <p>Evidencia</p> <p>I- Actas de apertura de buzón</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El MIVHED evidencia que promueve y realiza actividades de concientización relacionadas con la responsabilidad social. Entre estas actividades podemos mencionar: Jornada de reforestación datos, Limpieza de playas datos, voluntariado de entrega de materiales y reconstrucción de viviendas</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jornada de reforestación 2. Jornada de limpieza de playa 3. Jornada de voluntariado de entrega de materiales y reconstrucción de viviendas 	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El MIVHED evidencia que realizan capacitaciones orientadas al servicio del cliente para que nuestros empleados puedan brindar un mejor servicio al público. Estas iniciativas se pueden reflejar en las 28 horas de formación en el servicio al cliente y en la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción al cliente 97.8%</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. índice satisfacción Ciudadana 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Enfoque a Resultado y Productividad</p> <p>En el año 2022 – 91.39%</p> <p>Evidencias:</p> <p>I- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Uso de Tecnología</p> <p>En el año 2022 – 81.76%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Capacitación Especializada y Desarrollo</p> <p>En el año 2022 – 86.31%</p> <p>Reporte de Capacitación 1er trimestre 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participantes – 222 • Capacitaciones – 11 <p>Reporte de Capacitación 3er trimestre 2022</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Participantes – 241 • Capacitaciones – 7 <p>Reporte de Capacitación 4er trimestre 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participantes – 41 • Capacitaciones – 5 <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de Capacitaciones realizadas 2. Informe de Evaluación de Desempeño 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se Evidencia los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Clima con las siguientes puntuaciones: Reconocimiento Laboral</p> <p>En el año 2022 – 86.47%</p> <p>El MIVHED evidencia que con frecuencia reconoce el esfuerzo individual y en equipo de todo el personal a treves de la política de reconocimiento a los colaboradores, en donde se reconoce la antigüedad en servicio, el desempeño laboral, la honestidad, el respeto, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de evaluación del desempeño 2. Política de reconocimiento a los colaboradores 3. Informe de Evaluación de Desempeño 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El MIVHED ha impactado en la calidad de vida de más 85 mil ciudadanos/clientes, a través de sus redes sociales, con la publicación de distintos temas de responsabilidad social. Entre estos se encuentran recomendaciones de cuidado para el asueto de Semana Santa, recomendaciones para el ahorro del agua, entre otras. También, con el fin de ayudar a restaurar los ecosistemas, promover la retención de suelos, mejorar la calidad del aire y del agua, y proporcionar hábitat para la vida silvestre, el Ministerio ha realizado actividades de reforestación. En comparación con años anteriores, se tenía un 0% de este tipo de actividades. Del año 2022 a la actualidad, 8% de las publicaciones del MIVHED se han dedicado a este tipo de campañas y se han realizado 2 actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Publicaciones de recomendaciones. 2- Actividad de reforestación. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la</p>		<p>No se evidencia que el MIVHED contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>

<p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha impactado en la calidad de vida de las personas en situación de desventaja o con necesidades especiales. Esto lo ha realizado a través de los programas de vivienda realizados y entregados en distintas comunidades dentro del país. Dentro de las desventajas o necesidades especiales se puede mencionar aquellas familias en situaciones de riesgo que actualmente residen a orillas de cañadas y ríos. También, para el 2022 se reconstruyeron y mejoraron 13,371 viviendas. Entre 2022 y 2023 se entregaron 33,000 viviendas a más de 107,000 Dominicanos con el programa Dominicana se Reconstruye.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Presentación de Logros 2022. 2- Boletín MIVED TE IFORMA. 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Se evidencia el impacto del MIVHED en el desarrollo económico de la comunidad Dominicana mediante la entrega de más de 2 mil viviendas que benefician a más de 5,900 personas mediante una inversión de 6.995.331.147,48.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Presentación de Logros 2022. 2- Boletín MIVED TE IFORMA. 	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>No se evidencia mediciones del impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El MIVHED, a través del Departamento de Reducción de Riesgo de Desastres y Cambio Climático, ha realizado voluntariados con el fin de tener un impacto medioambiental positivo en la comunidad, teniendo en cuenta el cambio climático. Dentro de dichos voluntariados se encuentra una Jornada de limpieza de playa y jornadas de Reforestación en la provincia de Bonao además de la aplicación de los criterios que establece el Ministerios de Medio Ambiente en cada uno de los proyectos que desarrollamos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatoria Jornada Limpieza de Playas. 2- Jornada de Reforestación. 3- Lista de Participación Jornada de Reforestación. 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El MIVHED cumple y se dispone toda la informatización y la incorporación al sistema de comunicación y/o a cualquier otro sistema similar.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Publicaciones de medios de comunicación.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad</p>		<p>No se evidencia que el MIVHED realice Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>(por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia que el MIVHED gestione 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>A través del portal de transparencia, el Ministerio se responsabiliza con la carga mensual de todas las publicaciones realizadas por los distintos medios de comunicación de país dándole importancia a las coberturas positivas y negativas recibidas. En el 2021 estas coberturas no eran contabilizadas, para el 2022 se reportaron los 12 meses del año y en el 2023 se llevan los meses pasados, para un total de 16 reportes de comunicación externa.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I-Reporte de comunicación externa y transparencia.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que en el MIVHED cuenta con colaboradores con capacidades diferentes, los cuales colaboran con la institución desde áreas de servicios al ciudadano/cliente, facilitando con ello el desenvolvimiento a su vez que se promueve la diversidad.</p> <p>En la dirección de atención a usuarios se encuentran 2 colaboradores no videntes</p> <p>Así como en las áreas de recepción del edificio no. 1</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>I- Acción de personal Nómina de empleados</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia que el MIVHED apoyo proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>Se evidencia que el ministerio ha realizado un benchmarking con el objetivo de mejorar e implementar una cultura de balance entre vida personal y laboral que contemple el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, es por esto, que hemos tomado la iniciativa de realizar un benchmarking institucional, donde hemos levantado informaciones de beneficios laborales de tres instituciones del estado, las cuales describo a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de la Presidencia. • Ministerio de Hacienda. • Oficina Gubernamental de Tecnologías de la información y Comunicación (OGTIC). <p>Se evidencia que en el Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED), nos encontramos implementando los procesos establecidos en la Ley 122-05 sobre regulación y fomento de las asociaciones sin fines de lucro en la Rep. Dom. y la Resolución Núm. 68-2017 del MAP que pone bajo la responsabilidad de las unidades de planificación y desarrollo, el proceso de habilitación, evaluación y seguimiento las ASFL; en tal sentido hemos identificado las instituciones que son referentes de excelencia en la gestión de las asociaciones sin fines de lucro ASFL, con la intención de conocer las</p>	

lecciones aprendidas en el proceso, hemos programado Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones:

1.Ministerio de Turismo.

2.Ministerio de Agricultura.

3.Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

4.Ministerio de Industria y Comercio.

5.CONAPE.

En comparación con años anteriores, en los cuales el Ministerio ha realizado 2 benchmarking nacionales.

Evidencias:

- 1- Matriz de BenchMarking (DPyD-FO-003).
- 2- Resultados de la Evaluación de Procedimientos de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL).
- 3- Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 4- Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 5- Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo.
- 6- Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo.
- 7- Correos de solicitud del Benchmarking a cada una de las organizaciones.
- 8- Planificación operativa año 2023.

	<p>9- Informe del Benchmarking realizado.</p> <p>10- Matriz con reporte comparativo de beneficios.</p> <p>11- Levantamiento de necesidades de colaboradores para el plan piloto de transporte.</p> <p>12- Acuerdos con entidades para subsidios educativos</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED lleva programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales dirigidos a sus colaboradores. Cuenta con programas de telemedicina, fisioterapias, quiroprácticas, psicológicos, prevención de salud, oftalmológicos, entre otros. Además, ha realizado charlas para prevenir los accidentes laborales, como la Extinción de Incendios y Manejo de Extintores, las funciones de las Brigadas de Emergencias, Capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional y otros.</p> <p>En total se el MIVHED tiene 6 programas de prevención de salud y ha impartido 7 charlas de seguridad y salud y prevención de riesgos laborales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Listado de Actividades de Prevención MIVHED. 2- Correos de convocatoria de las charlas. 3- Correos informativos de los programas. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con</p>		<p>No se evidencia la realización de encuestas para medir la percepción sobre el impacto y responsabilidad social del MIVHED.</p>

acciones que sobrepasen la misión de la institución).		
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Evidencias: Finaliza tu vivienda, mi vivienda, certificación de no objeción renuncia a bien de familia.</p> <p>Se evidencia en términos de resultados a marzo 2023, la reconstrucción y mejoramiento de 19,629 viviendas, resultando en un 69% sobre los resultados alcanzados en 2022, en el cual se ejecutaron en este sentido 13,371 viviendas para un total de 33,000 viviendas entre 2022 y 2023. En producción de viviendas nuevas, un total de 1,332, distribuidas en 5 de los proyectos del Plan Mi Vivienda.</p> <p>Con la ejecución del Plan de remozamiento y mejora del hábitat en Invivienda en 2023, la institución realizó la mejora tanto de las edificaciones habitacionales como las condiciones de las aceras, parqueos y entorno, traducido esto en una circulación más segura en beneficio principalmente de los residentes, mediante la restauración de fachadas de 300 edificios, más de 800m2 de aceras, más de 8,200 m2 de parqueo y el remozado Centro Comunal Ing. Pedro Bonilla.</p> <p>Se ha elevado la calidad del entorno y el acceso a servicios básicos e infraestructuras Educativas, de Salud, Gubernamentales y Comunitarias en aquellos</p>	

asentamientos susceptibles de Mejoramiento y Desarrollo del Hábitat.

Con la entrega de a la población 4 obras de salud:

- 1- Hospital Padre Billini.
- 2- Unidad de Hemodiálisis de Cotuí.
- 3- Emergencia del hospital Dr. Alejo Martinez.
- 4- Entrega del Hospital de Villa Hermosa.

Con la entrega de a la población 6 proyectos comunitarios:

- 1- Centro Tecnológico Comunitario CTC-Los Llanos.
- 2- Club Recreativo Coanca.
- 3- Remodelación Oficinas administrativas Ministerio de la Presidencia (MINPRE).
- 4- Iglesia Montegrande.
- 5- Iglesia San José de los Llanos.
- 6- Iglesia San Dionisio.

Durante el 2022, se habilitó el servicio de tramitación, tasación y licenciamiento de obras, con la entrada de 1562 proyectos y emisión de 1581 licencias e inicio de obras.

Evidencias:

- 1- Presentación de logros 2022.
- 2- Memoria Institucional 2022.
- 3- Link video de Invivienda, https://www.instagram.com/reel/CrMWKParxMT/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==
- 4- Informes trimestrales de cumplimiento del Plan Operativo.
- 5- Presentación del Padre Billini.
- 6- Link con las estadísticas acumuladas de viviendas intervenidas:

	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNzQwZGVhZDktYjg1MS00N2ZiLWE0NjgtYTEwMjNmZGM0Y2Q0IiwidCI6ImExZmRjOGlwLTFmZTItNGExMy04NGU0LTE4YzYzM2ODgyMTNmZiIsImMiOiJ9	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia en términos de impacto al cierre del año 2022, más de 107,000.00 dominicanos que han mejorado la calidad de vida con el programa de Dominicana se Reconstruye.</p> <p>Más de 8,000 dominicanos beneficiados, en la intervención y mejoramiento de 2400 viviendas por el paso del huracán Fiona. 187 beneficiarios del proyecto Finaliza tu Vivienda en las provincias de Santo Domingo, Monte Plata y San José de Ocoa.</p> <p>Con el plan Mi Vivienda, más de 3000 viviendas entregadas hasta marzo del 2023, en las provincias Santiago de los Caballeros. Sectores: Los Salados y La Barranquita y Santo Domingo: San Luis, municipio Santo Domingo Este, Hato Nuevo en municipio Santo domingo Oeste, y Ciudad Modelo en Santo domingo Municipio Norte.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Presentación de Logros 2022. 2- Presentación de logro 2021, ubicación de los proyectos. 3- Listado de Beneficiarios Finaliza Tu Vivienda. 4- Link con las estadísticas acumulada de cantidad de viviendas intervenidas: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNzQwZGVhZDktYjg1MS00N2ZiLWE0NjgtYTEwMjNmZGM0Y2Q0IiwidCI6ImExZmRjOGlwLTFmZTItNGExMy04NGU0LTE4YzYzM2ODgyMTNmZiIsImMiOiJ9 	

	OGlwLTFmZTItNGExMy04NGU0LTE4Yz M2ODgyMTNmZiIsImMiOjJ9	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio ha realizado un benchmarking con el objetivo de mejorar e implementar una cultura de balance entre vida personal y laboral que contemple el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, es por esto, que hemos tomado la iniciativa de realizar un benchmarking institucional, donde hemos levantado informaciones de beneficios laborales de tres instituciones del estado, mencionadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de la Presidencia. • Ministerio de Hacienda. • Oficina Gubernamental de Tecnologías de la información y Comunicación (OGTIC). <p>A raíz de este levantamiento se detectaron algunas oportunidades de mejoras en el Catálogo de Beneficios MIVED y Política de Beneficios Institucional.</p> <p>A continuación, se describen los beneficios con los que no se cuenta en el MIVED:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Club Deportivo. • Seguro de Enfermedades Graves (Seguros Reservas). • Seguro Colectivo de Vida (Seguros Reservas). Transporte Institucional. • Subsidio Educativo. • Programa Preserva / Educación Financiera. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 60 minutos con el director. • Facilidad de crédito en óptica VIP. • Semana de la Salud y Bienestar. <p>Para los beneficios identificados en las instituciones y no implementados en la institución se ha planteado la elaboración de un plan piloto, específicamente para el beneficio de transporte institucional, para ello se ha realizado un levantamiento de las rutas y colaboradores interesados, en implementación parcial se han aplicado subsidios educativos a nivel de grado y cursos técnicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informe del Benchmarking realizado 2- Matriz con reporte comparativo de beneficios. 3- Levantamiento de necesidades de colaboradores para el plan piloto de transporte. 4- Acuerdos con entidades para subsidios educativos. 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia que dentro de la programación operativa anual para el periodo julio 2022- a abril 2023 se planifico la ejecución de 310 contratos y/o convenios, apegado a requerimiento interno, cuyo cumplimiento fue monitoreado trimestralmente, dando cumplimiento a la programación operativa anual programada en un 100% respecto a lo programado. Así mismo se evidencia el cumplimiento de 60% de los convenios realizados</p>	

	<p>con instituciones de educación Técnica y Superiores, comercios y entidades varias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con Institucionales con: • GOLDS GYM • My Care • DOMEX • Banreservas (Cantidad de beneficiarios 33) • Instituto cultural Dominico Americano • UCSD • CFE 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencian los resultados de las evaluaciones externa tales como la evaluación sectorial que realiza el MEPyD a través del centro nacional de fomento y promoción de las asociaciones sin fines de lucro, el proceso de Evaluación Sectorial 2022, ejercicio realizado cada año para valorar los avances y oportunidades de los servicios provistos por las oficinas de relacionamiento con las ASFL en busca de la mejora continua y conjunta.</p> <p>Los resultados obtenidos de este proceso fueron presentados y socializados en la primera reunión de planificación estratégica a celebrada el 27 de enero de 2023.</p> <p>Se evidencia que el ministerio ha tenido reconocimientos en la evaluación del monitoreo de estandarización de división de transparencia perteneciente a la resolución 002-2021 de la</p>	

@digeigrdo. Dirección General de Integridad Gubernamental, en donde el ministerio alcanzo resultados de 96 puntos.

El MIVHED obtuvo 85.69 puntos en la evaluación del cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) entregado en enero 2022 y cerró el año con 86.21 puntos.

Este importante reconocimiento fue otorgado por el cumplimiento de las metas pautadas por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) que tiene como principales objetivos:

- Impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos.
- Fomentar una cultura de gestión eficaz y transparente, que garantice el libre acceso de la ciudadanía a la información pública e incentive la sana competencia entre las organizaciones.
- Promover la mejora continua de la calidad de los servicios públicos que recibe la ciudadanía.

Evidencias:

- 1- **ink con la publicación en las redes,**
<https://www.instagram.com/p/CfNBCuRvUfC/>
- 2- Captura de la publicación.
- 3- Resolución 002-2021
- 4- Publicación en las redes ver link.
https://www.instagram.com/p/CZPx_YoPc

	<p>KI/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==</p> <p>5- Comunicación remitida al MAP solicitando la no objeción de incentivo por cumplimiento.</p> <p>6- Captura de pantalla.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Se evidencia que el MIVHED ha implementado estrategias producto de las reformas del sector público alineado a Ley No. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites y lo establecido en la Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), de realizar las coordinaciones interinstitucionales necesarias y homologar los sistemas informáticos para la eficaz implementación de ventanilla única relativa a la tramitación de permisos.</p> <p>En septiembre 2022 se lazo la ventanilla única de la construcción VUC, esto se enmarca dentro del plan de Burocracia Cero.</p> <p>También fueron introducidas las figuras del gestor urbano y el supervisor técnico privado, los cuales llevaran procesos de aprobación y supervisión de proyectos.</p> <p>El Reglamento Orgánico y Funcional de nuestro ministerio, que dará cumplimiento al mandato del artículo 98 de la Ley 160-21 que crea el mismo.</p>	

	<p>Este decreto tiene como objetivo principal definir las competencias, funciones, estructura interna y organización del MIVED, así como el nivel de autoridad e interrelación de sus funcionarios a nivel interno y con las entidades que le estén adscritas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Ventanilla Única 2- Decreto 236-22 3- Captura del evento 4- Captura de instituciones incorporadas en la VUC 5- Link de la VUC, https://vuc.gob.do/home 	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia la gestión de los recursos disponibles incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencia que MIVHED como fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad institucional, ha planificado la documentación estandarizada de los procesos que se desarrollan dentro del Ministerio, de 98 documentos, 40% han sido aprobados, dentro de los cuales al 6% de ellos se han analizados con la finalidad de mejorar e innovar en los procesos aplicables en lo adelante, a la vez que se robustece y fortalece la mejora continua en el Ministerio, como innovación además la institución ha programado la automatización de procesos para ser iniciada en el año 2023, para lo cual se ha definido	

	<p>las capacitaciones y la elaboración de un plan de trabajo para llevar a cabo dicho proyecto institucional .</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Plan Documental 2022</p> <p>2-Informes Rediseño de procesos</p> <p>3- Poa 2023</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Producto de la evaluación de procedimientos de gestión de las oficinas de asociaciones sin fines de lucro (ASFL) realizada en el mes de enero 2023, donde el Ministerio obtuvo una calificación de 70.67 en su primer año, se elaboró un plan de acción para alcanzar más de 90 puntos en la próxima medición, y una de las acciones es conocer las buenas prácticas de las 5 organizaciones con mejores calificaciones y valoración,</p> <p>Se evidencia que en el Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED), nos encontramos implementando los procesos establecidos en la Ley 122-05 sobre regulación y fomento de las asociaciones sin fines de lucro en la Rep. Dom. y la Resolución Núm. 68-2017 del MAP que pone bajo la responsabilidad de las unidades de planificación y desarrollo, el proceso de habilitación, evaluación y seguimiento las ASFL; en tal sentido hemos identificado las instituciones que son referentes de excelencia en la gestión de las asociaciones sin fines de lucro ASFL, con la intención de conocer las lecciones aprendidas en el proceso, hemos programado Benchmarking sobre las buenas prácticas en el proceso de gestión de ASFL con las siguientes 5 instituciones:</p> <p>I. Ministerio de Turismo.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ministerio de Agricultura. 3. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 4. Ministerio de Industria y Comercio. 5. CONAPE. <p>De las cuales hemos visitado el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Medio Ambiente, donde estuvimos conociendo todo lo relacionado a las asociaciones sin fines de lucro.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de la Evaluación de Procedimientos de Gestión de las Oficinas de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL). 2. Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 3. Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 4. Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo. 5. Lista de Participación del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Turismo. 6. Correos de solicitud del Benchmarking a cada una de las organizaciones. 7. Planificación operativa año 2023. 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia que el MIVHED ha planificado la ejecución de alianzas con diferentes instituciones que ofrecen servicios educativos técnico superior, de salud, y recreativos y comerciales así también como alianzas institucionales, las cuales han sido ejecutadas de manera eficaz, beneficiando durante el 2023 a aproximadamente 147 empleados.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convenio MIVED – GOLDS GYM (Cantidad de beneficiarios 14) 2- Acuerdo MIVED – My Care (Cantidad de beneficiarios 103) 3- Convenio MIVED – DOMEX 4- Convenio MIVED - Banreservas (Cantidad de beneficiarios 33) 5- Acuerdo MIVED – DOMINICO AMERICANO (Cantidad de beneficiarios 22) 6- Convenio MIVED – UCSD (Cantidad de beneficiarios 02) 7- Convenio MIVED – CFE 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia el desempeño y eficientización de las tecnologías en la institución mediante el diseño y posterior aplicación de estrategias digitales mediante la implementación de una cultura comunicacional enteramente digital, promoviendo el uso casi exclusivo de correos electrónicos, en un 99%, para compartir y/o solicitar informaciones, disminuyendo con esto la burocracia y el impacto ambiental en cuanto a la reducción del uso de papel. En ese mismo sentido, la Institución ha eficientizado las comunicaciones en un 100% mediante la habilitación de correo electrónico personalizado para el personal que dispone de ordenadores como herramienta de trabajo. Para la gestión de solicitudes con fines de asistencia técnica de equipos y/o funcionamiento de estos, la Dirección de Tecnología de la Información implementó la Mesa de Ayuda, creada para tratar cada una de las solicitudes con fines de soporte técnico, permitiendo esto, además, la planificación y designación de recursos óptimos que amerite la solicitud, optimizando con ello los tiempos de</p>	

	<p>respuesta. Mediante este sistema la unidad responsable ha tramitado 4,984 solicitudes a través de esta vía.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1-Minutas de encuentros para Interoperabilidad de la VUC.</p> <p>2-Cantidad de solicitud de mesa de ayuda</p> <p>3-Diagnostico de falta de funcionalidad de los correos electrónicos habilitados.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia resultados de las evaluaciones o auditorías internas.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia resultados de reconocimientos. por participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>A través del seguimiento al presupuesto se evalúa y se da cumplimiento de lo programado. La institución mantiene constante monitoreo de su ejecución, velando que la distribución de los recursos esté acorde con los objetivos programados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Reportes de Ejecución Presupuestaria</p> <p>2- Reporte trimestral del Indicador de Gestión</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Se evidencia en la ejecución el control en la distribución y gasto de los fondos. Todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley	

	<p>de Compras y Contrataciones, A fin de preservar y mantener la equidad de los recursos. Un ejemplo de impacto con menor costo fue la ejecución del producto de Mejoramiento Habitacional para el año 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Reportes de Ejecución Presupuestaria Proyectos 2- Autoevaluación de la ejecución físico-Financiero 	
--	---	--

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