

**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 (MIVHED)** _____

FECHA:

_____ **Junio 2025** _____

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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).	Se evidencia que el marco filosófico de la institución (misión, visión y valores), fue elaborado por la Dirección de Planificación y Desarrollo con la participación de colaboradores y grupos de interés, durante el 3er trimestre del año 2024 utilizando la herramienta Manual Metodológico para la Gestión de la Planificación Estratégica Institucional (PEI) proporcionada por el MEPYD como ente rector, el mismo fue analizado y formulado en varias sesiones de trabajo, revisando lo siguiente: la propia herramienta metodológica MEPYD, el Marco Legal, el Marco Institucional, asegurando su alineamiento con las normas y políticas públicas establecidas. La máxima autoridad del MIVHED aprobó y compartió su marco filosófico en el portal institucional y de manera interna mediante una sesión de planeación estratégica que se transmitió para todo el personal de manera virtual y se planificó el envío de infografías. Se consultó las necesidades y expectativas dirigida a los grupos de interés, mediante encuestas y análisis POA. 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. Evidencias: 1- Listas de asistencia revisión Marco Institucional. 2- Fotos de la presentación del Plan Estratégico Institucional. 3- Planeación Estratégica Continua/Guía. 4- Infografía ¡Conoce Nuestro Marco Filosófico! 2024	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	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. Evidencias: 1- Código de Integridad del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). 2- Plan Estratégico Institucional 2025-2028. 3- Planeación Estratégica Continua/Guía. 4- Documento Compromiso de fiel cumplimiento legal. 5- Formato Contrato de Bienes y Servicios. 6- Listado De Requisitos Para Fines De Elaboración De Documentos Legales Rvs-Adm 2024	

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).	La formulación del marco filosófico del MIVHED, aseguró alinearse con la Estrategia Nacional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los planes globales mediante el análisis situacional de sus objetivos, con el fin de generar indicadores para valorar su rendimiento La misión y visión de la institución se alinea a la END y al marco normativo de la institución y los planes sectoriales, ya que mediante su producción institucional da respuesta a las demandas de los municipios y provincias las cuales están plasmadas en el Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT). Evidencias: 1- Misión y Visión del MIVHED. 2- Productos Diseñados en la Cadenas de Valores, PNPSP 3- Preparación para la sesión de Planeación Estratégica 2022-2025. 4- Circular Actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024. 5- Lista de participantes + Video Cadena de Valor. 6- Correo Cadena de valor Institucional-MIVHED 7- Reportes de estado demandas territoriales RUDCT 2023-Trimestre 2024	
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.	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. En ese mismo sentido, se publicaron en el portal Web del MIVHED, así como	

	murales informativos dentro de las sedes de la institución de la misión, visión y valores. Evidencias: 1- Captura de Misión, Visión y Valores. 2- Captura de pantalla portal web MIVHED 3- Infografía ¡Conoce Nuestro Marco Filosófico! 2024	
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).	Se evidencia que el MIVHED, conforme a lo establecido a la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública y con herramientas de seguimiento se ha revisado la misión, visión y valores. La institución participa en sesiones de trabajo interinstitucionales para conocer las adecuaciones y actualizaciones a la legislación aplicable y poder así modificar los procedimientos institucionales, de ser posible. Se realizan reuniones de monitoreo a la planificación estratégica y operativa de manera periódica, con la finalidad de medir su efectividad en los resultados alcanzados e impacto en la institución, y a su vez tomar en consideración los factores favorables que puedan contribuir a mejorar el entorno externo de la institución en caso de que fuera necesario. En cuanto a la digitalización de los archivos. La institución ha renovado la licencia de un Enterprise resource planning (ERP) por sus siglas en inglés, y la elaboración de un Plan para su puesta en marcha. Esto contribuye al fortalecimiento y formalización la estructura tecnológica institucional (física y lógica),	

	para lo cual se identificaron los proveedores para dicha implementación. La dinamización de la gestión de proyectos a través de la ventanilla única de construcción (VUC) la cual alcanzó un nivel de implementación de un 85% y se contempla para 2025, la ampliación del alcance de este sistema. Se han realizado encuentros para analizar las propuestas que permitan llevar a cabo los trabajos. Evidencias: 1- Guía para la sesión de PE MIVHED 2- Listado de Asistencia Formulación PEI 2025-2028 3- Planeación Estratégica Continua/Guía. 4- Fotos Presentación PEI 2025-2028. 5- VUC. 6- Renovación de licencia ERP SAP	
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.	El MIVHED cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, quien a su vez crea el código de integridad 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. Se evidencia que el MIVHED gestiona mediante su código de integridad 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. Evidencias: 1- Código de Integridad del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) 2- Declaración Jurada Compromiso ético	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El MIVHED cuenta con un código de integridad que promueve orientación a sus miembros, respecto a confianza y respeto entre sus colaboradores. Durante la revisión del marco institucional, fue agregado el respeto como valor institucional, reforzando así el compromiso de todos los niveles. Permitiendo además la gestión y/o tramite de conflictos de carácter ético, fomentando además con esto la transparencia publica, no solo como valor institucional sino además desde la perspectiva moral. Evidencia: 1- Código de Integridad del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) 2- Lista de Participantes Código de Integridad.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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.	En el MIVED ha sido aprobada y refrendada la estructura organizativa, lo que permite una gestión eficiente alineada a la administración pública, de igual forma la Resolución que aprueba las funciones de áreas. Existen procedimientos establecidos para las actualizaciones de estructura organizativa que puedan surgir. son analizadas y tramitadas a la dirección de RR. HH para su aprobación e implementación. Evidencias: 1- Resolución núm. 003/2023 que aprueba la estructura organizativa del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). 2- Resolución No. 001-2024 que aprueba el Manual de Organización y Funciones. Manual de Organización y Funciones	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	La institución ha contratado un sistema de gestión orientado a la programación y monitoreo de los indicadores de desempeño, alineados con los objetivos estratégicos. Este sistema permite un seguimiento asistido, lo que facilita el cumplimiento oportuno de las metas institucionales mediante indicadores vinculados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). A partir de estos lineamientos, se diseñaron y crearon indicadores de éxito con el propósito de garantizar el cumplimiento tanto del Plan Estratégico Institucional como de los planes operativos, incluyendo indicadores de procesos y de desempeño. La responsabilidad del monitoreo de los indicadores vinculados a logros y objetivos recae	

	en los altos y medios mandos de la institución, quienes realizan evaluaciones periódicas para dar seguimiento al avance de los compromisos establecidos. Evidencias: 1- Captura de cuadro de mando, en la plataforma eMarsuite. 2- Informe anual monitoreo PNPSP MYE – Extenso.	
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.).	El MIVED cuenta con la Sección de Equidad de Género, adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo, cuyo propósito es desarrollar e implementar la perspectiva de igualdad de género. Esta labor se realiza bajo un enfoque de paridad, ética, reconocimiento de la diversidad y no discriminación, con el objetivo de contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa, democrática y participativa. A través de la difusión de conocimientos, se busca generar conciencia y promover el respeto mutuo, la equidad y la justicia, mediante la aplicación de políticas, programas y proyectos que aseguren la igualdad de acceso y oportunidades en todos los ámbitos y competencias del Ministerio. En este marco, se ha diseñado una metodología para la elaboración del Plan de Equidad de Género, estructurada en cuatro fases. Las dos primeras fases han sido ejecutadas en su totalidad (100%). Además, mediante la habilitación de asociaciones sin fines de lucro, se promueve la equidad social a través del impulso de proyectos orientados a beneficiar a	

	personas en situación de vulnerabilidad, como madres solteras y personas con discapacidad. Evidencias: 1- Resolución 001-2024 que aprueba el organigrama del MIVED. 2- Planificación del Plan de Género	
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.	El MIVED ha establecido directrices claras para la evaluación, medición y valoración de riesgos, así como para la planificación y monitoreo continuo de sus estrategias y logros operativos. Para ello, cuenta con la plataforma eMarsuite, que permite dar seguimiento tanto al Plan Estratégico Institucional como a los planes operativos. Estas acciones han sido debidamente documentadas e institucionalizadas mediante manuales que aseguran su correcta aplicación y gestión, facilitando el accionar adecuado en cada caso. Asimismo, la institución dispone de un manual específico para la planificación institucional y de un sistema de gestión que respalda dicho proceso. Evidencias: 1- Manual de Gestión de Riesgos del MIVHED 2- Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planificación Institucional. 3- Captura de cuadro demanda de la Plataforma eMarsuite.	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión	El MIVED, ha programado la certificación de ciertos procesos bajo la norma ISO 9001, para lo cual ha	

de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	elaborado un programa que permite el análisis de su contexto organizacional de cara a esta certificación, la planificación de auditorías iniciado levantamiento y diagnóstico, y así como la inducción correspondiente al personal involucrado en él, como sistema de gestión de calidad. Evidencias: 1- Informe diagnóstico ISO 9001:2015 2- Plan de Implementación ISO	
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.	Se evidencia que la institución garantiza una comunicación externa efectiva con los grupos de interés, utilizando tanto medios internos, como externos, tales como las redes sociales, correo institucional. A través de estos canales, se han desarrollado campañas orientadas al posicionamiento institucional y a mejorar la percepción ciudadana. Evidencias: 1- Boletines informativos 2- Capturas pantalla promoción de capacitaciones, cumpleaños, comunicados y efemérides.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se evidencia que el MIVHED garantiza las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus procesos a través de su estandarización. Para ello, la institución inició con la elaboración de planes documentales que permiten evaluar y priorizar la documentación de los procesos, desarrollando proyectos con documentos estandarizados. El levantamiento y la posterior aprobación de dichos documentos se abordaron como iniciativas clave	

	para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la identificación de oportunidades de mejora. Asimismo, se llevaron a cabo los adiestramientos necesarios para dar a conocer cada uno de los productos generados. Evidencias: 1- Control de Adiestramiento 2- 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.	La transparencia en el manejo de la información constituye un eje fundamental para la institución, sustentada en una comunicación interna y externa eficaz y efectiva. Esto se refleja en la difusión de información masiva al personal mediante correos informativos y comunicados de interés general, así como en una presencia activa y constante en redes sociales dirigida al usuario externo. Evidencias: 1- Screenshot correos internos 2- Boletines	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	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. Evidencias: 1- Plan Documental 2- 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 comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	El MIVHED cuenta con diversos grupos que permiten actuar en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el marco filosófico institucional. Evidencias: 1- Comité de Calidad 2- Código de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	
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	El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) ha implementado acciones concretas para promover la diversidad y la inclusión. Actualmente, la institución cuenta con funcionarios y servidores pertenecientes a distintas generaciones y culturas organizacionales. Asimismo, se propician	

abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	espacios colaborativos y sesiones para la toma de decisiones en equipo, integrando a los diferentes niveles jerárquicos, lo que refleja el compromiso con los valores de equidad y trato humano. El MIVHED dispone de estructuras orientadas a prevenir y contrarrestar cualquier forma de discriminación, fomentando así la igualdad de oportunidades, el respeto y la confianza en un entorno impulsado por la innovación. Además, se atienden las necesidades individuales de los colaboradores, considerando sus circunstancias particulares. La institución promueve una contratación diversa, cumpliendo con las disposiciones generales establecidas por el Estado Dominicano. Evidencias: 1- Código de Integridad del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) 2- Organigrama MIVHED	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia que, al menos una vez al año, se realiza una encuesta de clima organizacional con el objetivo de medir la percepción de los grupos internos respecto a la gestión institucional. Los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades de mejora tanto para los colaboradores y los equipos gerenciales, como para la organización en general. Esta encuesta se aplica de manera virtual y bajo estrictos criterios de confidencialidad. Evidencias: 1- Plan de Acción Encuesta Clima Laboral 2024	

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.	En el MIVHED se evidencia el empoderamiento y respaldo al personal a través de reuniones de seguimiento, tanto grupales como individuales, en las que se asignan responsabilidades y se actualizan las tareas en curso. Durante estos espacios, se establecen acuerdos para la entrega de asignaciones, las cuales son verificadas periódicamente conforme a la planificación específica de cada área. Evidencias: 1- Informe Encuesta Clima Laboral. 2- Informe de Capacitaciones. 3- Acuerdo Compromiso de Capacitación	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El MIVHED impulsa el desarrollo y fortalecimiento del potencial de sus colaboradores mediante la asignación de responsabilidades y la designación de representantes para asegurar la continuidad de las labores. Para ello, se ha diseñado una matriz que permite delegar formalmente a los responsables de dar seguimiento a los trabajos en curso. En cumplimiento con las disposiciones de la Ley 107-13, que regula los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, la institución implementa procesos como el período probatorio del personal, así como el establecimiento y revisión de acuerdos de desempeño. Estas acciones permiten monitorear el rendimiento, promoviendo la mejora continua y el crecimiento profesional de los colaboradores. Evidencias: 1- Acuerdos de Desempeño.	

	2- Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED	
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).	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. Adicional a esto la institución ha realizado una serie de acuerdos con instituciones educativas que promueven el fortalecimiento de los colaboradores. Evidencias: 1- Fotos con capacitaciones para el personal. 2- Plan Anual de Capacitaciones 2024	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se evidencia que el MIVHED reconoce tanto los esfuerzos individuales como colectivos, a través de una política que establece claramente los criterios, destinatarios y momentos en que se otorgan dichos reconocimientos. Esta política contempla aspectos como el tiempo de servicio en la institución, el logro de objetivos, la colaboración activa y el ejercicio del	

	liderazgo. Para ello, se realizan revisiones periódicas, trimestrales y anuales, que permiten seleccionar de manera objetiva a los colaboradores merecedores de estos reconocimientos. Evidencias: I - Política de reconocimiento a los colaboradores.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) 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.	En el MIVHED, tiene de objetivo conocer y dar seguimiento a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, se han creado varios programas y proyectos. Estos se llevan a cabo mediante consultas con los propios grupos, buscando siempre que el proceso sea participativo y que sirva de base para construir políticas públicas en el área de vivienda. Esta acción cumple con lo establecido en el Numeral 8 del Artículo 3 de la Ley 160-21, que garantiza la participación de los sectores social y privado en la formulación, gestión	

	y ejecución de políticas, planes y proyectos de vivienda. Para lograr esto, el MIVED realiza distintas actividades que le permiten actuar de forma más efectiva en cada programa o proyecto. Algunas de estas actividades incluyen: • Consulta con el Ministerio de Salud Pública para obtener datos sobre agua potable y saneamiento, así como conocer los problemas que surgen por la falta de estos servicios en los hogares. • Reunión con la Dirección de Habitación de Servicios y Establecimientos del Ministerio de Salud Pública para recoger información útil para elaborar guías sobre mantenimiento de edificaciones públicas. • Visitas a campo para conocer directamente las opiniones y necesidades de las personas beneficiadas por los programas del MIVED, mediante entrevistas, toma de minutas y fotografías. • Reuniones con los grupos de interés para identificar sus necesidades. Al finalizar estas mesas de trabajo, se elabora un informe que recoge todo lo discutido y se entrega a los participantes. Evidencias: 1- Minuta- Consulta Sector Publico 2- Lista de asistencia a reunión de seguimiento a las prioridades de gobierno sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte.	
--	--	--

	3- Informe sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte. 4- Minuta reunión de seguimiento sobre la Política de Vivienda y Política de Transporte. 5- Incorporación de la Demandas en el presupuesto 2024 (estructura programática). 6- Reportes de estado demandas territoriales RUDCT 2023- Trimestre 2024	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	En el MIVHED, se ha demostrado una participación en las reuniones de trabajo convocadas por distintas áreas ejecutivas del gobierno, vinculadas a las políticas de vivienda del país. Estas reuniones son coordinadas de manera conjunta y, una vez agendadas, el Ministerio se encarga de programarlas formalmente, preparar los puntos a tratar y levantar los acuerdos preliminares. Posteriormente, esta información es compartida con las partes involucradas a través de correo electrónico. Durante el año 2024, se destaca la participación del MIVED en los siguientes espacios de trabajo: • Reuniones con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en el marco de los trabajos del Plan Municipal de Ordenamiento Territorial en Pepillo Salcedo. • Mesa de Articulación Intergubernamental, para apoyar la implementación de la Ley 368-22 sobre Ordenamiento Territorial, Uso de Suelo y Asentamientos Humanos.	

	• Presentación de resultados de la iniciativa para promover estadísticas empresariales con enfoque de género, como parte de la convocatoria realizada por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE). Evidencias: 1- Invitación a presentación de resultados alcanzados por la iniciativa de la promoción de estadísticas empresariales con enfoque de género (ONE) 2- Fotos actividad presentación de resultados alcanzados por la iniciativa de la promoción de estadísticas empresariales con enfoque de género (ONE) 3- Fotos reunión con MEPYD, en los trabajos del Plan Municipal de Ordenamiento Territorial en Pepillo Salcedo.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	En el MIVHED, las políticas públicas se gestionan bajo dos enfoques fundamentales. El primero es el enfoque estratégico, mediante el cual se identifican y definen las políticas públicas a partir de la revisión y análisis de los principales marcos estratégicos nacionales, como la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), permitiendo así alinear la política habitacional con los objetivos de desarrollo del país. El segundo enfoque es el del cumplimiento normativo, que asegura que las políticas públicas se diseñen dentro del marco legal establecido en la Ley 160-21, que rige el funcionamiento del MIVED. Como parte de este proceso, y en el marco de la elaboración del Plan Decenal de Viviendas, se han	

	identificado diversas iniciativas de políticas públicas mediante mecanismos participativos, las cuales han sido incorporadas a la gestión institucional para su implementación articulada con distintas áreas e instituciones. Entre estas iniciativas se destacan el Programa de Suelo Servido, el Programa de Agua y Saneamiento, y el Programa de Ahorro Asistido, todos integrados al Plan Operativo Anual (POA) de la institución, garantizando su ejecución y seguimiento dentro del marco estratégico y normativo correspondiente. Evidencias: I- Programa y saneamiento según estructura programas MIVHED Programa de Autoproducción de la vivienda	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Se evidencia que el MIVHED Alinea de manera estratégica las políticas, programas y proyectos, despendidos a su vez con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), para vincular la política habitacional con los planes de desarrollo del país. El Plan Nacional Plurianual del Sector Público debe ser implementado por las instituciones públicas de acuerdo con sus competencias legales. El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones, enmarcado en el ámbito de la vivienda bajo la Ley 160-21, tiene la responsabilidad de desarrollar programas de vivienda dirigidos a reducir el déficit habitacional cualitativo y cuantitativo, mejorando así la calidad de vida de los dominicanos. Evidencias: I- Marco conceptual autoproducción de la vivienda	

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.).	En el MIVHED, promueve la participación de grupos de interés en el diseño de sus políticas, programas y proyectos. Entre los aliados estratégicos se encuentran el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y organizaciones sin fines de lucro como Ciudad Alternativa, Techo RD, Hábitat para la Humanidad y Nature Village. Desde el Viceministerio de Vivienda y Hábitat se trabaja con las comunidades beneficiarias para fomentar la creación y formalización de asociaciones, a fin de garantizar mayor eficiencia y control en la ejecución de los proyectos. Asimismo, el Viceministerio de Políticas y Planificación, junto con el Viceministerio de Normas, participó en la VIII Mesa Nacional de Vivienda: “Visión 2030”, como parte de los espacios de articulación. En la elaboración del Plan Decenal de Vivienda (PDV) se aplicó una Matriz de Priorización de actores clave, con el objetivo de asegurar un proceso participativo. El MIVED también regula y habilita organizaciones sin fines de lucro conforme a la Ley 122-05 y su reglamento de aplicación, otorgando licencias de habilitación sectorial que certifican el cumplimiento de los estándares requeridos para operar en el sector vivienda. Para esta función, se han creado dos instancias técnicas: la Sección de Habilitación (en proceso de aprobación por el MAP) y la Comisión Mixta de Habilitación Sectorial. Hasta la fecha, se han recibido 43 solicitudes de habilitación a través del SISGASFL, de las cuales se han emitido 6 licencias, y 2 ASFL han recibido fondos de subvención por un	

	total de RD\$ 40,000,000.00 en el presupuesto 2024. 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. 3- Certificados de habilitación emitidos. 4- Listado resumen con las organizaciones que han realizado solicitud. (Registro ASFL) 5- Captura de pantalla de la plataforma SISGASFL. 6- Presupuesto aprobado para ASFL 2024. 7- Fotos reuniones con ASFLs y Cooperativas. 8- Matriz de Seguimiento ASFLs	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia que el MIVHED realiza diferentes actividades con grupos profesionales y organizaciones representativas para el intercambio de conocimientos y oportunidades de crecimiento profesional, tales como: Ciudad Alternativa y Techo RD. El intercambio de conocimientos que se realiza con estos grupos nos proporciona una base y modelos para la creación de programas. Además, nos permite identificar grupos clave, entender necesidades específicas y conocer mejor a los grupos vulnerables, entre otros beneficios. 1) Techo RD, programa de Cambio de techo de zinc y viviendas de emergencia. 2) Ciudad alternativa,	

	desarrollan programas de agua y saneamiento, vivienda progresiva. 3) Desarrollo de publicaciones de políticas habitacionales del estado. 4) Participación en la 8va. Mesa de la Vivienda organizado por ACOPROVI. 5) Entre otros aportes. Evidencias: 1- Fotos participación en 8va mesa de la vivienda ACOPROVI 2- Fotos visita proyecto Techo	
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.		No se promueve la conciencia pública, reputación y reconocimiento de la organización para desarrollar un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.

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
La Organización:		
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	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 las distintas áreas o temáticas del diagnóstico, apoyándose en los resultados de las consultas	

globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	nacionales a los actores claves y de la investigación realizada, que incluyen: • La caracterización sociodemográfica y territorial. • El análisis del marco legal y jurídico. • Las dinámicas de oferta y demanda de vivienda. • El déficit habitacional 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 existentes. Constituyendo ambas metodologías uno de los principales insumos para la definición del Marco Estratégico del Plan Decenal de Vivienda. 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- Plan decenal de Viviendas 2022-2032. 2- PNPSP-2021-2024. 3- Plan Estratégico Institucional (PEI) del MIVED 2025–2028.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	De acuerdo con los resultados definidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2025-2028, el MIVED identificó sus grupos de interés, los cuales se encuentran plasmados en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Adicionalmente, se realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de algunos de estos grupos, como insumo para la formulación del PEI, a través de evaluaciones internas y externas. Se evidencia también la participación del Ministerio 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 propósito de dar respuesta e incorporar en la planificación institucional las demandas identificadas en los municipios y provincias. Estas demandas están siendo gestionadas por el MIVED a través del Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT). Evidencias: 1- Plan Estratégico Institucional (PEI) del MIVED 2025–2028. 2- Evaluaciones internas y externas realizadas durante el proceso de formulación. 3- Reportes de estado de las demandas territoriales – RUDCT 2025.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El MIVHED ha realizado diversos análisis de las reformas del sector público que le conciernen para desarrollar el Plan estratégico 2025-2028 y establecer sus metas y objetivos en las cuales se tomaron en cuenta el Plan de ordenamiento 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 la 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.	

	Evidencias: 1- Plan Estratégico Institucional (PEI) del MIVED 2025–2028. 2- Plataforma de gestión para servicios en la VUC. 3- Ley 160-21	
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.	Durante la formulación del PEI 2025-2028, la Institución llevó a cabo un análisis FODA con el propósito de evaluar el desempeño interno del Ministerio, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Adicionalmente, se incorporó la gestión de riesgos en el POA 2025, con el fin de identificar oportunamente posibles riesgos y definir acciones de mitigación. Para asegurar un seguimiento efectivo, se realizan monitoreos trimestrales de los POA's. Evidencias: 1- Plan Estratégico Institucional (PEI) del MIVED 2025–2028. 2- Análisis FODA 3- Informe de Cumplimiento de POA Trimestre I 2025	

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:		

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.	Se evidencia que el MIVHED, a través de su PEI 2025-2028, ha establecido sus Objetivos Estratégicos y Metas por Focos, todos alineados con la Misión y Visión institucional. Estos objetivos y metas guardan coherencia con los principales marcos de planificación y desarrollo del país, incluyendo la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Evidencias: 1- Metodología y cronograma de trabajo 2- Plan Estratégico Institucional (PEI) del MIVED 2025–2028. 3-	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se evidencia la realización de Encuestas de Expectativas Internas y Externas, con el objetivo de establecer una metodología que permita analizar el grado de satisfacción y expectativas de los grupos de interés vinculados al Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). Asimismo, se constata la interacción continua con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) a través de intercambios vía correo electrónico, con el propósito de asegurar que el PEI esté debidamente adaptado a las necesidades y expectativas institucionales. Evidencias: 1- Encuesta de Expectativas Internas y Externas 2024. 2- Correos Seguimiento herramientas PEI-Borrador de PEI MIVHED.	

3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se evidencia que el MIVHED incorporó el enfoque de políticas transversales en su Plan Estratégico Institucional 2025-2028, contemplando aspectos clave como la sostenibilidad ambiental, la responsabilidad social, género, derechos humanos, cohesión territorial y gestión de riesgo, entre otros. Evidencias: 1- Plan Estratégico Institucional (PEI) del MIVED 2025–2028. 2- Herramienta 5. Adopción de los enfoques de las políticas transversales. 3- Estructura Programática 2024.	
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.	El MIVHED 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. Asegura también la programación de los fondos para las necesidades y/o requerimientos de las áreas mediante la elaboración de un Plan Anual de compras y Contrataciones, el mismo es revisado trimestralmente como indica el órgano rector; Así también con la formulación del Plan Operativo Anual en consonancia con el Presupuesto Institucional, según los fondos asignados al ministerio. Evidencias: 1- POA 2024 2- PACC 2024	

	3- Presupuesto Institucional 2024 4- Programación Físico Financiero	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia que el MIVHED formuló su Plan Operativo Anual (POA) 2025 con base en las prioridades establecidas por la alta dirección. Para ello, se llevaron a cabo diversas reuniones de coordinación con las distintas áreas que conforman el Ministerio, garantizando así la articulación y alineación de las acciones operativas con los objetivos estratégicos institucionales. Evidencias: 1- Plan Operativo Anual (POA) 2025. 2- Lista de Participación de Formulación	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la Institución define Planes Operativos Anuales (POA) específicos para cada área, en los cuales se establecen los resultados esperados y los indicadores de seguimiento, permitiendo así el monitoreo y evaluación del logro de los objetivos propuestos. Evidencias: 1- Planes operativos publicado en el portal web del MIVED. 2- Captura de pantalla de la plataforma eMarsuite con los planes cargados de cada área.	

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 organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se evidencia que la Institución llevó a cabo un encuentro de socialización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, con la participación de los directivos y encargados de las distintas áreas. El evento fue transmitido en vivo para toda la institución y sus grupos de interés, y contó con la presencia de la máxima autoridad institucional, lo que refleja el compromiso de la alta dirección con la difusión y apropiación del plan estratégico en todos los niveles organizativos. Evidencias: I- Lista de Asistencia de la Socialización Del PEI 2025-2028	
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.	Se evidencia que la Institución realiza seguimientos mensuales y monitoreo trimestral a la implementación de los Planes Operativos Anuales (POA) y los Indicadores de Éxito, cuyos resultados se consolidan en informes periódicos dirigidos a las máximas autoridades institucionales y a los órganos rectores gubernamentales. Estas sesiones de monitoreo se desarrollan en coordinación con los consultores de Global Knowledge Link, Inc. (GKL), con el objetivo de agilizar los procesos, dar respuesta a las problemáticas identificadas y asegurar el cumplimiento de los resultados esperados. En ese sentido, la planificación institucional se ajusta o modifica según lo requieran los hallazgos derivados de este monitoreo.	

	Evidencias: 1- Informe de POA TIC 2025 2-	
--	--	--

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se evidencia que, en la actualidad, los procesos de solicitud son más ágiles y dinámicos, permitiendo al ciudadano acceder a la información sin necesidad de trasladarse físicamente a las oficinas, a diferencia de lo que ocurría anteriormente. Asimismo, se ha realizado una actualización del portal web del Ministerio, adaptándolo a las necesidades de los ciudadanos, con un diseño más moderno, interfaz intuitiva y funcionalidades que facilitan la navegación y el acceso a los servicios. Evidencias: 1- Capture Portal Mi Vivienda. 2- Capture Portal Institucional.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Se evidencia que, durante el año 2024, no se ha llevado a cabo un proceso de benchmarking/benchlearning, debido a que el MIVED alcanzó una calificación de 93.5, mejorando significativamente respecto al 2023, cuando obtuvo una puntuación de 88.3. Este avance ha permitido a la institución posicionarse dentro del TOP 3 en el Ranking Sectorial, reflejando un alto nivel de	

	desempeño en comparación con otras entidades del sector público. Evidencias: I- Ranking del 2023 y Ranking del 2024	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Se comunica la política de innovación en función de los resultados organizacionales, orientando la gestión hacia la optimización continua de actividades y procesos. Evidencia: I- Comunicación Política de Gestión de Innovación.	
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.		No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El MIVHED, a través de la formulación de diversos planes y la identificación de necesidades en las distintas áreas de la institución, así como de las reuniones llevadas a cabo con los departamentos involucrados en la elaboración del anteproyecto de presupuesto, garantiza que se realicen proyecciones adecuadas. Esto asegura la disponibilidad de los fondos necesarios para alcanzar los objetivos y realizar los cambios planificados, logrando así un presupuesto que responda efectivamente a las necesidades del ministerio. Evidencias:	

	1- Presupuesto Institucional 2024. 2- POA 2024. PACC 2024	
--	---	--

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 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.	
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.	Se evidencia que la Dirección de Recursos Humanos cuenta con el Manual de Cargos Comunes y Típicos aprobado por el MAP. Evidencias: 1- Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED. 2- Escala Salarial Aprobada.	

	3- DRH-MA-003 Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso. 4- DRH-MA-009Manual de Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. 5- Política de Compensación y Beneficios. 6- Planificación de RRHH.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Se evidencia que el MIVED ha documentado en la política de Igualdad de Género, Flexibilidad Laboral, Protocolo de Teletrabajo y Reconocimiento a los Colaboradores. Se realizó un plan para llevar a cabo diversas jornadas sociales, como, por ejemplo: las jornadas de limpiezas de playas y reforestación. Evidencia: 1- Política de Igualdad de Género. 2- Política de Flexibilidad Laboral. 3- Formulario Solicitud de Permisos. 4- Protocolo para Teletrabajo. 5- Lista de Participantes limpieza de playa. 6- Listado de Asistencia voluntariado de Reforestación. 7- Infografía reforestación. 8- Imágenes jornada de limpieza de playa. 9- Imágenes Reforestación.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia que el MIVHED realizo su POA, en el cual ha incluido el Plan de Capacitación Anual 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.	

	Evidencia: 1- Manual de Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. 2- Plan de capacitación y desarrollo 2024. 3- Manual de Cargos Comunes y Típicos aprobado por el MAP. 4- Informe de Evaluación de Desempeño 2024. 5- Informes trimestrales de capacitaciones. 6- Plan operativo de RRHH 2024.	
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.	El MIVHED, en cumplimiento con la Ley 105-13 sobre política salarial en la función pública, desarrolla el proceso de acuerdos a través del POA, el cual incluye la elaboración de acuerdos y la evaluación del desempeño. Este proceso contempla revisiones periódicas y una evaluación anual del desempeño de los colaboradores. Además, la institución cuenta con un Manual para la Elaboración de Acuerdos y Evaluación del Desempeño que guía la correcta implementación de estas acciones. Evidencias: 1- Correos de convocatoria para la elaboración de evaluación de desempeño 2024. 2- Charlas de sensibilización de evaluación de desempeño. 3- Informe de Evaluación de Desempeño 2024. 4- Manual de Elaboración de acuerdos y Evaluación de Desempeño. 5- Plan operativo de RRHH.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la	En el MIVHED se ha establecido una Sección de Equidad de Género, adscrita a la Dirección de	

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.	Planificación y Desarrollo, responsable de velar por la inclusión, la equidad y la no discriminación en todos los procesos del Ministerio, en coordinación con el Ministerio de la Mujer y las asociaciones sin fines de lucro de participación ciudadana. Asimismo, contamos con una Política de Igualdad de Género que respalda estos esfuerzos. Evidencias: 1- Resolución 003-2023 que modifica la estructura organizativa aprobada del MIVHED. 2- Manual de Organización y Funciones MIVHED. 3- Política de Igualdad de Género. 4- Diagnóstico de brecha de género 5- Correos de convocatoria para capacitaciones de Género. 6- Listado de participación Capacitaciones de Género 7- 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.	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 mejora y evaluaciones de cumplimiento individual, las mismas se apoyan en documentos controlados como manuales de procedimientos.	

	Evidencias: 1- POA (RRHH) 2- Acuerdo de desempeño 2024 3- Informe de Evaluación del Desempeño 2024 4- Manual de cargos comunes y típicos 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.	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 las necesidades de los colaboradores y se realizan capacitaciones para fortalecer los puntos débiles de estos. Evidencias: 1- POA (RRHH). 2- Manual de Reclutamiento, selección, promoción y ascenso. 3- Política de Compensación y Beneficios.	
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).	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. Evidencias: 1- Informe de cumplimiento de capacitación 2024. 2- Plan de capacitación 2024. 3- Fotos de capacitación.	
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.	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 y técnicas para contribuir con aprendizaje que mejoran el resultado de trabajo en equipo. Se detectan las necesidades de los colaboradores y se realizan capacitaciones para fortalecer los puntos débiles. Evidencias: 1- Plan de capacitación 2024. 2- Convocatoria por áreas. 3- Fotos de capacitaciones. 4- Informe de cumplimiento de capacitación 2024	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se puede evidenciar que el MIVHED cuenta con un programa de inducción a los servidores de nuevo ingreso a la institución para dar a conocer la misión, visión y objetivos estratégicos de nuestro ministerio, así como también la inducción a su puesto de trabajo. Evidencias: 1- Procedimiento de inducción del personal.	

	2- Contenido multimedia de inducción al nuevo personal. 3- POA (RRHH). 4- Manual de Cargos Comunes y Típicos 5-	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	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 reclutamiento, selección, promoción y ascenso muestra de eso relación de empleados promovidos. Evidencias: 1- Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso 2- Relación de empleados promovidos 2024	
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).	Se evidencia que 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. Evidencias: 1- Plan de Capacitación 2024. 2- Informe de capacitaciones 2024. 3- Capacitaciones virtuales.	
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.	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.	

	Evidencias: 1- Plan de Capacitaciones 2024 2- PACC 2024 3- Conflictos de interés. 4- Actividades del Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 5- Actividades de formación de género.	
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.	Se puede evidenciar que en el MIVHED se evalúa el impacto de las formaciones para ver los costos/beneficios de los programas. Evidencias: 1- Encuesta de evaluación de eficacia de servicios 2- Acuerdo compromiso	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	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. Encuesta que se realizó por Emarsuite o forms planificación áreas de servicio.	

	Evidencias: 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.	
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)).	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 sugerencias de los colaboradores y medir la satisfacción de estos. Contamos con un Procedimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Usuario Interno. Evidencias: 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.	
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	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.	

identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Evidencias: 1- Asociación de Servidores Públicos. 2- Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 3- Informe Anual de la Comisiónd Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia que se ha planificado todos los objetivos de todas las Direcciones de la Institución en el POA. Entre los directivos y empleados realizan un acuerdo donde se establecen los objetivos a lograr y los tiempos para alcanzar los mismos. Evidencias: 1- POA 2024 2- Acuerdos de desempeño 2024	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Se evidencia en el MIVHED se ejecutó 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, Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno. Evidencias: 1- Informe Ejecutivo Resultado de Encuesta de Clima Laboral. 2- Plan de Acción de Mejora de la Encuesta de Clima Laboral. 3- Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno	

6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución ha integrado en su POA una serie de actividades enfocadas en la prevención de riesgos laborales, junto con supervisiones y monitoreos constantes para gestionar de manera efectiva los procesos de salud de los colaboradores. Cuenta con un comité mixto de seguridad y salud en el trabajo, que se encarga de velar por la preservación de un entorno laboral seguro y saludable. Además, se realizan simulacros regulares para garantizar una respuesta eficiente ante situaciones de emergencia. De igual forma, se organizan jornadas de salud para promover el bienestar integral de los colaboradores. Evidencias: 1- Manual de Salud y Seguridad del Trabajo. 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 RRHH.	
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).	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.	

	Evidencias: 1- Política de compensaciones y beneficios. 2- Política de Flexibilidad laboral. 3- Protocolo de teletrabajo. 4- Formulario de solicitudes de vacaciones 5- Formulario de solicitudes permisos 6- Matriz de Programación de Vacaciones. Manual de Registro, Control y Nómina	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia que en el MIVHED presta atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos o con discapacidad. 1- Fotos de rampa para personas con discapacidad, antideslizante y 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).	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. Evidencias: 1- Políticas de Compensación y Beneficio. 2- Política de Flexibilidad. 3- Política de reconocimiento del personal. 4- Política de compensaciones extraordinarias. Actividades sociales.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
I) 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.).	Se evidencia que, como parte de la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con alcance en la Dirección de Tramitación, Tasación y Licencias, la organización ha desarrollado una matriz de partes interesadas, a través de la cual se identificaron de manera sistemática los principales actores internos y externos relevantes para su gestión. Esta matriz permite clasificar los grupos de interés según su nivel de influencia e impacto en los procesos institucionales, así como detectar sus expectativas, necesidades y preocupaciones. A partir de este análisis, se definieron estrategias de relacionamiento y acciones concretas de respuesta dirigidas a fortalecer la confianza, mejorar la comunicación y generar valor mutuo con los actores clave. Además, se evidencia que la institución ha identificado a organismos internacionales como socios claves, los cuales contribuyen a impulsar el desarrollo de la institución y el alcance de los objetivos estratégicos del mismo. Dentro de los organismos internacionales podemos destacar: 1- AADAIH - Asociación Argentina de Arquitectura e Ingeniería Hospitalaria. 2- Korea International Cooperation Agency – KOICA.	

	3- Shenzhen Association for Promoting International Economic & Technological Cooperation. A través del MESCYT, MEPYD y MIREX en conjunto con diferentes embajadas, como Corea del Sur, y China, 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. Se identifican socios claves de la sociedad civil tales como: organizaciones comunitarias, sociedad civil, Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), mediante la publicación del Procedimiento de Habilitación en nuestro portal web y redes sociales. También, mediante el contacto directo de los actores vinculados a esta sectorial identificados en el Registro Nacional de habilitación. Evidencias: 1- Convocatoria Curso MEPYD Y KOICA 2- Correo de AADAIH 3- Certificados de finalización de curso virtual China 4- Capacitación KOICA 2024 5- INVITACION CURSO VIRTUAL CHINA – MIREX 6- Captura de pantalla del portal web (procedimiento publicado). 7- Captura de pantalla datos del Registro Nacional de Habilitación.	
--	--	--

	Matriz de partes interesadas.	
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 responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia que se han formalizado convenios con varios aliados clave. En el marco del Convenio de Préstamo No. BIRF-9620-DO, suscrito entre la República Dominicana y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), se consolidó una alianza estratégica para fortalecer el sistema nacional de salud. Este acuerdo ha sido gestionado por el Ministerio de Salud Pública (MISPAS) y el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), con la participación del Servicio Nacional de Salud (SNS) y los Servicios Regionales de Salud (SRS), responsables de la oferta directa de servicios a la población. Además, el MIVHED ha establecido convenios de colaboración con INAP para la capacitación de todo el personal. También podemos mencionar que hemos sostenido acercamientos de buenas prácticas de ambas partes con la Contraloría General de la Republica Dominicana en el área de Recursos Humanos para poder conocer su proceso de Detección de Necesidades de Capacitación y las mismas personalidades de RRHH de la Contraloría nos solicitaron hacer una visita para conocer nuestro proceso de Evaluación de Desempeño. Se ha gestionado la firma de convenios que establecen las pautas para el desarrollo de proyectos de interés social tanto para las organizaciones comunitarias como para esta	

	sectorial. Por medio de estos, se encuentran subvencionadas tres Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), las cuales reciben fondos de manera trimestral durante el año, para el desarrollo de proyectos de igual interés. Evidencias: 1- Bench Contraloría General de la Republica Dominicana 2- Adendum Acuerdo INAP 2024 3- Resolución 23-2024 que aprueba la estrategia para fortalecer y eficientizar la inversión pública a los proyectos de las ASFL, a través de los convenios de gestión en cumplimiento con la END. 4- Listado ASFL aprobadas MIVHED Presupuesto 2024. 5- Convenio de Préstamo No. BIRF-9620-DO	
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.	Se evidencia que el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), en el marco del Proyecto financiado mediante el Convenio de Préstamo BIRF-9620-DO, ha establecido una estructura de gobernanza y seguimiento donde cada entidad aliada cumple roles claramente definidos en la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación del Proyecto, garantizando la rendición de cuentas, la eficiencia operativa y el cumplimiento de metas. La estructura del Proyecto contempla instrumentos robustos de control y planificación, como el Plan de Ejecución del Proyecto (PEP), el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan de Adquisiciones (PA), que aseguran alineación entre actores e instrumentos administrativos.	

	El reporte de monitoreo semestral incluye capítulos específicos de cumplimiento de metas, gestión de riesgos, desempeño financiero y coordinación interinstitucional, lo que permite un seguimiento riguroso y oportuno. Se han definido mecanismos de evaluación intermedia y final, que permitirán medir el impacto del Proyecto frente al Marco de Resultados. La definición de roles de cada actor en los convenios de ASFL, se encuentra contemplada en los acuerdos de gestión firmados entre ambas partes, donde se establecen las responsabilidades de cada involucrado. Los mismos son monitoreados por medio visitas de seguimiento a los proyectos que se encuentran en ejecución y como resultado de esto se entrega un reporte de la visita realizada. Estas visitas se encuentran contempladas en el cronograma de visitas de seguimiento. Y está definido en DPyD-PR-001 V2 Procedimiento para Habilitación de ASFL. 1- Cronograma Inspecciones ASFLs. 2- DPyD-PR-001 Procedimiento para Habilitación de ASFL. 3- Reporte de las visitas de Seguimiento. 4- Convenio de Préstamo No. BIRF-9620-DO. 5- Manual de Operaciones del Proyecto (MOP). 6- No Objeción al MOP por parte del Banco Mundial 7- Plan de Adquisiciones (PA)	
--	--	--

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se evidencia que el Ministerio está comprometido en la identificación de las necesidades de alianzas público-privadas (APP) a largo plazo y desarrolla estas alianzas con universidades, colegios, politécnicos y constructoras. Se les ha brindado la oportunidad a estudiantes de realizar pasantías laborales, los cuales estarán realizando sus actividades en distintos departamentos del MIVHED, así como las horas de labor social de los colegios, politécnicos semiprivados y universidades. De esta manera, se fomenta la integración temprana de los jóvenes al entorno laboral, proporcionándoles experiencias prácticas y valiosas que complementarán su formación académica y facilitarán su futura inserción en el mercado laboral. Evidencias: 1- Certificaciones de pasantes 2- Creación perfil de Ingeniero en Pasantías Públicas RD	
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.	Se evidencia que el Ministerio realiza la debida diligencia a cada proveedor seleccionado acorde con los lineamientos del órgano rector, la Dirección General de Contrataciones Pública, con el objetivo de identificar conflictos de intereses, inhabilidades, prácticas anticompetitivas e incumplimiento de los procedimientos contrataciones públicas. Evidencias: 1- Informe Preliminar MIVED-CCC-LPL. 2- Debida Diligencia LPL.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El MIVED en el portal de transparencia, dispone de información en formatos abiertos que permiten su reusabilidad, según lo establece la Resolución No. 002-2021 que establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia. Adicional a esto también disponemos información de interés público en el portal datos.gob.do, cuyo objetivo principal es hacer que estos datos sean más fáciles de encontrar y más fáciles de reutilizar. Evidencias: 1- Evaluación DIGEIG portal transparencia últimos 6 meses del año 2024 (puntuación 5 de 5, obtenida en datos abiertos, cumpliendo al 100% en cada mes). 2- Captura de disponibilidad de la información en el portal de datos abiertos	
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.	Se evidencia que la institución incentiva la participación y la colaboración de los ciudadanos/clientes en los procesos relevantes, a través de Buzones QDRS, correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el objetivo de obtener información precisa respecto a ideas, sugerencias y quejas por parte de los ciudadanos para ser tomadas en cuenta en las tomas de decisiones y mejoras de los procesos. Además, se publica en la sección de Transparencia del portal web, tanto los procesos de consultas	

	públicas que se encuentran abiertas, como también una relación de todas las consultas realizadas y sus resultados. Las consultas abiertas disponen el correo electrónico y plazos establecidos, para que los ciudadanos/clientes puedan participar emitiendo sus opiniones y sugerencias de acuerdo con el tema en cuestión. Los aportes realizados son revisados por las áreas responsables del llamado, con fines de evaluar cada una de las opiniones expresadas y en la relación de consultas públicas, se publica el resultado de cada una, cuando este ya se encuentre finalizado. Evidencias: 1- Fotos de Buzones QDRS 2- Matrices QDRS 3- Correos de recepción y seguimiento de QDRS. 4- Procedimiento Manejo de Quejas 5- Consultas públicas en el sub-portal de Transparencia. 6- Convocatoria para consultas públicas	
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.	Se evidencia que la institución cuenta con un marco de trabajo para procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos / cliente a través de la planificación, el diseño y la ejecución anual de encuestas a los ciudadanos/clientes, como resultados de estas encuestas se obtienen información relevante la cual se procesa y se analiza para tratarse mediante un plan de acción que da respuesta a las quejas, sugerencia, dudas y reclamaciones de los ciudadanos. Evidencia: 1- POA (Planificación de encuesta).	

	2- Resultado de encuesta aplicada. 3- Plan de Mejora. 4- DAU-MA-001 VI Manual de Medición de Satisfacción de los Usuarios.	
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.	Se evidencia que la institución planifica la gestión de información respecto a los servicios ofrecidos a los ciudadanos definiendo las actividades y la periodicidad de las publicaciones y las campañas informativas mediante la formulación del Plan estratégico Institucional (PEI) y el POA de la dirección de Atención al Usuario. Evidencias: 1- Catálogo de servicios 2- Horarios de servicios y dirección de las instalaciones 3- PEI MIVHED 2022-2024 4- POA 2024	

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.	Se evidencia que la institución alinea su gestión financiera con los objetivos estratégicos mediante el Plan Estratégico institucional (PEI), en el cual se ha incluido todo lo relacionado a la gestión de las finanzas y esta a su vez se enlaza con los Planes Operativos Anuales del área financiera. Los mismos	

	se desarrollan durante todo el período correspondiente y se le da el debido seguimiento mediante las plataformas SIGEF Y eMarSuite de estas se reciben los reportes y retroalimentación para realizar los ajustes de lugar, en caso de que lo ameriten, de las actividades ejecutadas. Evidencias: 1- PEI 2022-2024- FOCO3 Estrategia para gestión financiera del PEI 2022-2024. 2- POA de la Dirección Financiera 2024 3- Presupuesto general 2024 4- Captura de pantalla de la plataforma eMaSuite 5- Captura del SIGEF 6- Reportes de SIGEF consolidados en PDF.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	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. Evidencias: 1- Presupuesto consolidado del MIVHED (metas financieras y no financieras). 2- Ejecución presupuestaria mensual.	

	3- Reporte de Cuenta y subcuenta (Manejo de las cuentas y sus modificaciones).	
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.	Se evidencia que el MIVHED asegura la transparencia de su ejecución financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto y los reportes de ejecución en el portal de transparencia mensualmente. En los mismos se detalla la calidad del gasto, costos, etc. a los cuales todas las partes de interés, ciudadanos/clientes, instituciones públicas y privadas, sociedad civil, etc. tienen acceso a esta información. Con esto la Institución vela por el cumplimiento de la Ley 200-04 del libre acceso a la información. Evidencias: 1- Captura de pantalla del presupuesto publicado. 2- Captura de pantalla del portal con informes de la ejecución presupuestaria. 3- Reportes de ejecución enero- diciembre 2024.	
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).	MIVEHD cuenta con una Dirección Financiera que a su vez tiene departamentos bajo su mando las siguientes áreas: Contabilidad, Ejecución Presupuestaria, Tesorería y Créditos de Cobros. Los cuales se valen de un software interno (MASTERSOFT), con diferentes módulos que robustece la administración de la institución, las mismas se aseguran que lo planificado en el PACC este siendo fielmente ejecutado por medio del seguimiento trimestral del mismo. 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. Lo antes mencionado, va de la mano con el software financiero gubernamental SIGEF. Donde se puede evidenciar la ejecución y registros contables de manera general. Evidencias: 1- SIGEF (Captura de pantalla de ejecución de pagos por libramientos). 2- MasterSoft (Captura de pantalla de ejecución y registros contables).	
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.).	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. Evidencias: 1- Plan Operativo Anual 2024 2- Presupuesto por Proyecto 3- Presupuesto de Programas	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	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. Evidencias: 1- DPyD-MA-004 V2 Manual de Organización y Funciones 2- Estructura orgánica institucional	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) 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.	Se evidencia que el MIVHED ha dispuesto de un Sitio de comunicaciones compartido en línea donde se encuentran los manuales, procedimientos, instructivos, políticas, formularios, diagramas, mapas de procesos, entre otras documentaciones relevantes, a fin de salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. Además, ha implementado la digitalización permitiendo transformar documentos físicos en archivos digitales, facilitando su acceso y gestión como es el caso de ONBASE en el viceministerio de Normas. También, se puede evidenciar que se ha implementado la Ventanilla Única de Construcción	

	(VUC) donde se ofrece los servicios accesibles y eficientes para todo el sector construcción del país donde el ciudadano envía todas sus documentaciones de manera online y permanece almacenada en los servidores, a los cuales se les realiza backups diariamente y de manera planificada. Estos son almacenados a su vez de manera física, como respaldo en caso de daños. El proceso de Back up de infraestructura está debidamente documentado en el Manual de Procedimientos de Operaciones TIC (DTIC-MA-002). Evidencias: 1- VUC 2- Microsoft Teams (Share point) 3- Onbase 4- DTIC-MA-002 Manual de Procedimientos de Operaciones TIC.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia que el MIVHED ha implementado un proceso organizado y eficiente para la gestión de la información disponible externamente el mismo se ha establecido en el Manual de Procedimientos de Archivo y correspondencia con el fin de asentar las bases para la recopilación, procesamiento, almacenamiento y utilización de dicha información, asegurando su correcta recepción, clasificación, almacenamiento y recuperación. Este proceso se realiza a través de un sistema organizado, basado en normativas establecidas por la ley de archivo general de la nación (AGN) 481-08.	

	Por otra parte, a través del área de Archivo crea infografías detalladas y visualmente claras para orientar a los usuarios internos sobre las informaciones clave relacionadas con el área de archivo, facilitando su acceso y comprensión. Estas infografías incluyen actualizaciones sobre los cambios realizados en las diferentes áreas de los archivos, como la implementación de nuevas estanterías o la reorganización del espacio, lo que permite a los usuarios mantenerse al día con las modificaciones y optimizaciones en la infraestructura de archivo. En este sentido el área de archivo central utiliza una herramienta eficaz como una matriz de control de documentos. Esta matriz se emplea para registrar las solicitudes de expedientes, tanto de entrada como de salida, lo que facilita el seguimiento y control de estos. La matriz permite gestionar de manera ordenada y eficiente las solicitudes, asegurando que cada expediente sea correctamente almacenado y recuperado cuando sea necesario, lo que contribuye a una gestión más ágil y transparente de la información. Evidencias: 1- Orden de compra de cajas para archivo 2- Orden de compra carpetas para archivo. 3- Fotos del área de Archivo Central EI 4- DADM-FO-011 Matriz de Gestión de Documentos en Archivos 5- Infografías 6- DADM-MA-003 Manual Gestión Archivo y Correspondencia.	
--	--	--

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	También se evidencia que el MIVHED aprovecha la transformación digital como una herramienta fundamental para aumentar el conocimiento y capacitar a sus empleados. Esto se logra a través de una variedad de cursos relacionados con Microsoft Office, PowerBI, supervisión de obras civiles y Charla de Ciberseguridad. Estos programas de formación reflejan el compromiso del MIVHED en mantener a su equipo actualizado con las habilidades necesarias para desempeñarse eficazmente en un entorno laboral en constante evolución. Mediante la incorporación de estas competencias digitales y profesionales, el Ministerio busca no solo mejorar la eficiencia interna, sino también promover el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Se evidencia que el Ministerio ha implementado herramientas tecnológica y aplicaciones que ayudan a potenciar las habilidades digitales de los colaboradores de todas las áreas, mejorando la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos Automatización de procesos: Utilizamos software de gestión de planificación y proyectos como: • Microsoft Planner • Project Microsoft • ERP SAP • Emarsuite • VUC	

	Esto con el objetivo de organizar tareas y mejorar la productividad. Con el fin de proporcionar condiciones y espacios que faciliten y fortalezcan la comunicación interna se ha implementado herramientas como Slacks para facilitar la comunicación entre equipos y departamentos mediante. • Microsoft 365 - Outlook donde todas las personas que cuentan con correo electrónico dentro de la institución reciben a través de este las comunicaciones y boletines informativos, entre otros. • Microsoft Teams: colaboración en tiempo real como llamadas y video conferencia y reuniones virtuales. • Share Point: Subir y compartir archivo y carpeta para un entorno más colaborativo donde hay acceso y búsqueda en cualquier momento. Se ha implementado la digitalización permitiendo transformar documentos físicos en archivos digitales, facilitando su acceso y gestión como es el caso de ONBASE en el viceministerio de Normas. También, se puede evidenciar que se ha implementado la Ventanilla Única de Construcción (VUC) donde se ofrece los servicios accesibles y eficientes para todo el sector construcción del país donde el ciudadano envía todas sus documentaciones de manera online.	
--	--	--

	Evidencias: 1- Convocatoria a Charla de Ciberseguridad 2- Listado de Charla de Ciberseguridad 3- Certificados y listados de participantes de capacitaciones Excel 4- PACC (planificación de la renovación y adquisición de licenciamiento) 5- Microsoft (Planner, Project, Teams) 6- Renovación de licencia ERP SAP 7- Seguimiento al POA Emarsuite 8- VUC 9- Onbase 10- Sistema de turnos 11- Licencias para Citas en línea.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia que el MIVHED sostiene redes de aprendizaje con profesionales del área de ciberseguridad, energía y minas, meteorología, con la finalidad de adquirir información en áreas especializadas para obtener aportes creativos que contribuyan a alcanzar a los objetivos de la institución. Además, el Ministerio ha establecido políticas que permiten el fomento de actividades de Innovación, teniendo como meta la gestión orientada a la optimización continua de las actividades operativas y los procesos correspondientes. Evidencias: 1- Listado de asistencia a Charla de Ciberseguridad 2- Convocatoria a Charla de Ciberseguridad 3- Invitación charla Uso Racional de la Energía 4- Invitación Charla Ciclonas Tropicales	

	5- DPyD-PI-006 VI Política de Gestión de la innovación.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia que el MIVHED con el fin de fortalecer la seguridad de la información, el Ministerio de la Vivienda Hábitats y Edificaciones, por medio de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación ha adquirido softwares (FortiNac), además de nuevos equipos Firewalls de brindan seguridad perimetral de la red evitando el ingreso de equipos no autorizados. Además, con el objetivo de establecer un marco para la regulación de todo lo implicado en la seguridad de la información, se ha realizado una actualización del Manual de Procedimientos de Seguridad TIC. A través del Departamento de Calidad en la Gestión se elabora programas de auditorías internas de la documentación de los procesos de las diferentes áreas a fin de asegurarse de la relevancia y confiabilidad de estos. Mediante los informes de auditorías, productos de las mismas, se identifican las necesidades cambios y se proponen las oportunidades de mejoras en caso de que se ameriten, las misma son plasmadas en el Plan de mejora de hallazgos de auditorías siguiendo las pautas que se ofrece mediante el DCG-PR-002 Procedimiento de Establecimiento de Acciones Correctivas. Además, se cuenta con un Procedimiento de gestión Documental, donde se establecen políticas claras	

	sobre la revisión, medición y Seguimiento de los procesos del ministerio. Evidencias: 1- Factura de compra de equipos FortiNac. 2- Imágenes licencias de Firewalls. 3- DTIC-MA-003 Manual de Procedimientos de Seguridad y Monitoreo TIC. 4- DCG-PR-003 Procedimiento de Auditoría Interna del SGC 5- DCG-FO-007 Programa de Auditoría Interna. 6- DCG-FO-009 Informe Auditoria 7- DCG-PR-004 Procedimiento de Gestión de Procesos. 8- DCG-PR-002 Procedimiento de Establecimiento de Acciones Correctivas	
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.	Se evidencia que el MIVHED ha dispuesto de un Sitio de comunicaciones compartido con todos los colaboradores de la institución, donde se encuentran los manuales, procedimientos, instructivos, políticas, formularios, diagramas, mapas de procesos, entre otras documentaciones relevantes, a fin de para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento. Además, la institución establece acuerdos y compromisos con los empleados, con el objetivo de garantizar que el conocimiento adquirido a través de capacitaciones sea aprovechado en beneficio de la institución. Esto se realiza mediante la implementación de las políticas establecidas en el Manual de Capacitación y Desarrollo (DRH-MA-	

	009) que vinculan la inversión en capacitación con el compromiso de los empleados de aplicar dicho conocimiento en sus funciones diarias para contribuir al logro de los objetivos institucionales. También, se asegura de que todos los colaboradores se mantengan informados y actualizados mediante el envío de cápsulas informativas a través del correo electrónico, murales en áreas comunes de la institución y Boletines informativos (MIVED te informa). Además, se e realizan inducciones al personal de nuevo ingreso y reinducciones periódica al personal más antiguo en la institución. Evidencias: 1- Acuerdo Compromiso de Capacitación 2- DRH-MA-003 V2 Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso 3- DRH-MA-009 V2 Manual de Capacitación y Desarrollo (Gestión del Conocimiento) 4- Infografía Carpeta compartida (Gestión del Conocimiento) 5- Captura de pantalla Sitio de Comunicaciones. 6- Fotos de murales 7- Cápsulas informativas 8- Boletín informativo 9- DRH-MA-004 VI Manual de Inducción y Reinducción del Personal	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera	El MIVED en el portal de transparencia, dispone de información en formatos abiertos que permiten su reusabilidad.	

fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Adicional a esto también disponemos información de interés público en el portal datos.gob.do, cuyo objetivo principal es hacer que estos datos sean más fáciles de encontrar y más fáciles de reutilizar. Evidencias: 1- Puntuación obtenida en datos abiertos 2- Disponibilidad de la información en el Portal de Datos Abiertos	
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.	Gestión del conocimiento, contrato de capacitación a los empleados DRH. Se evidencia que el ministerio cuenta con un Departamento de Relaciones Laborales, el cual ha elaborado políticas y procedimientos donde se establece que, 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. Evidencias: 1- Correo de solicitud de cancelación de accesos a DTIC 2- DRH-MA-002 VI Manual de Relaciones Laborales y Sociales	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la Organización diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativo, mediante la formulación de un Plan Estratégico Institucional (PEI), un Plan Operativo Anual (POA) y un Plan de Compras y Contrataciones (PACC), a su vez lo planificado se desarrolla y se le da el debido seguimiento a través de la plataforma eMarSuite y se a través de indicadores de gestión. Evidencias: 1- PEI alineado con la gestión de Tecnología. 2- POA de Tecnología 3- PACC de Tecnología 4- Control de seguimiento POA eMarSuite. Control de Indicadores eMarSuite	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia que el MIVHED al momento de adquirir o implementar nuevas tecnologías monitorea y la evalúa de manera sistemática de la rentabilidad de esta, para garantizar que los recursos invertidos generen beneficios óptimos, en este proceso se analiza el costo-efectividad, que implica comparar los costos de implementación con los beneficios obtenidos, ya sean económicos, sociales o ambientales. Evidencias: 1- TDR (Términos de referencias) 2- Justificación pericial.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto	Se evidencia el enfoque de innovación del Ministerio con la automatización y nuevas tecnologías, adaptándose rápidamente a los nuevos	

cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	cambios con tecnología emergente para mejorar los procesos como son: • ERP SAP HANA • VUC • SISTEMA GESTION DE TUNOS • SISTEMA DE MESA DE AYUDA • INTELIGENCIA ARTIFICIAL. Evidencias: 1- POA 2024 DTIC (planificación de adquisición de nuevas tecnologías) 2- PACC 3- TDR Renovación de Licencia ERP SAP HANA 4- Proyectos de Innovación (VUC, SISTEMA DE MESA DE AYUDA) 5- Licencia Sistema de Gestión de Turnos. 6- Licencia Copilot Microsoft.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Se evidencia en este enfoque que centramos y aprovechamos las herramientas tecnológicas para fomentar un entorno de trabajo más dinámico y colaborativo con plataforma como son: • Microsoft office 365 plataforma colaborativa y en la nube • Microsoft Azure es una plataforma de computación en la nube que ofrece servicios para crear, ejecutar y administrar nuestras aplicaciones • Microsoft teams plataforma colaborativa en la nube. • BizAgi automatización inteligente de proceso (VUC).	

	- Onbase Digitalización de los planos del Vice Viceministerio de Normas y Reglamentaciones. Evidencias: - ERP SAP HANA (TDR- Renovación SAP 4SHANA) - Licenciamientos ERP SAP - PROYECTOS DE INNOVACION 2024 (BOTON DE PAGOS VUC) - Funcionamiento de botón de pago VUC - Solicitud de adquisición Microsoft (TEAMS) - Solicitud de autorización de renovación de Microsoft 365 y capacitación técnica en Azure Administrator Associate. - Copilot Microsoft-Onbase	
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.	Se evidencia que el Ministerio ha implementado herramientas tecnológica y aplicaciones que ayudan a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mejorando la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos La aplicación de la TIC en el MIVED es una transformación constante con aplicaciones para optimizar la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos en el ministerio. Automatización de procesos: Utilizamos software de gestión de planificación y proyectos como: - Microsoft Planner - Project Microsoft - ERP SAP	

	• Emarsuite • VUC Esto con el objetivo de organizar tareas y mejorar la productividad. Con el fin de proporcionar condiciones y espacios que faciliten y fortalezcan la comunicación interna se ha implementado herramientas como Slacks para facilitar la comunicación entre equipos y departamentos mediante. • Microsoft 365 - Outlook donde todas las personas que cuentan con correo electrónico dentro de la institución reciben a través de este las comunicaciones y boletines informativos, entre otros. • Microsoft Teams: colaboración en tiempo real como llamadas y video conferencia y reuniones virtuales. • Share Point: Subir y compartir archivo y carpeta para un entorno más colaborativo donde hay acceso y búsqueda en cualquier momento. Se ha implementado la digitalización permitiendo transformar documentos físicos en archivos digitales, facilitando su acceso y gestión como es el caso de ONBASE en el viceministerio de Normas. También, se puede evidenciar que se ha implementado la Ventanilla Única de Construcción (VUC) donde se ofrece los servicios accesibles y eficientes para todo el sector construcción del país	
--	---	--

	donde el ciudadano envía todas sus documentaciones de manera online. Evidencias: 1- PACC (planificación de la renovación y adquisición de licenciamiento) 2- Microsoft 365 (Planner, Project, Teams) 3- ERP SAP 4- Emarsuite (Seguimiento POA) 5- VUC 6- Onbase 7- Captura de pantalla del Sistema de turno 8- Licencias Citas en línea. 9- TDR- Renovación SAP 4SHANA Funcionamiento botón de pago con tarjeta	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Se evidencia que el MIVHED ha avanzado en el proceso para la implementación de la NORTIC A7 – sobre la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación en el estado dominicano, por medio del establecimiento de un plan de trabajo de implementación. Además, Para fortalecer la seguridad de la información, el Ministerio de la Vivienda Hábitats y Edificaciones, se ha adquirido softwares (FortiNac), además de nuevos equipos Firewalls de brindan seguridad perimetral de la red evitando el ingreso de equipos no autorizados. Con el objetivo de establecer un marco para la regulación de todo lo implicado en la seguridad de la información, se ha realizado una actualización del Manual de Procedimientos de Seguridad TIC. Evidencias:	

	1- POA (Planificación de Implementación NORTIC y Fortalecimiento de Seguridad de la información) 2- Matriz de requerimientos de NORTIC A7 (Avances de cumplimiento). 3- Factura de compra de equipos FortiNac. 4- Factura de licencias de Firewalls. 5- Manual de Seguridad TIC.	
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.	Se evidencia que el uso de la TIC en MIVED tienen un impacto significativo en la economía y la sociedad mediante la reducción de la brecha digital mejorando el acceso a la información y oportunidades laborales, pero también vitando desigualdades de manera que se procura que los colaboradores cuenten con equipos tecnológico en base a su perfil y tipo de labor. En un esfuerzo de colaborar en la reducción de desechos tecnológicos, se ha establecido un acuerdo con el proveedor de cartuchos de impresora que consiste en enviar los cartuchos usados con el objetivo de reciclarlos. Para garantizar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidades se ha implementado iniciativas y programas especializados que contribuyen a una mejor inclusión: Sistema Inteligente en el Portal para Personas No Videntes Este sistema incluye: • Lectores de pantalla: Integración de software como JAWS y NVDA que	

	permiten a los usuarios no videntes navegar por el portal mediante comandos de voz • Navegación por teclado: Funcionalidades que permiten la navegación completa del sitio utilizando únicamente el teclado, facilitando el acceso a personas con discapacidades visuales. Programas Especializados para la labor cotidiana en el área de Atención al Usuario Para mejorar la atención al usuario y la inclusión laboral: • Capacitación en TIC: Programas de formación en tecnologías de la información y comunicación para empleados con discapacidades, asegurando que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente. • Software de asistencia: Herramientas como Dragon NaturallySpeaking para reconocimiento de voz, facilitando la interacción y gestión de tareas para personas con discapacidades motoras. Evidencias: 1- Software Dragon NaturallySpeaking instalado. 2- Fotos de equipos instalado para el personal con discapacidades en atención al usuario. 3- PACC- DTIC 4- Inventario de equipos tecnológicos 5- Formulario de asignación de equipo entregado. 6- Hoja de salida cartucho vacío	
--	---	--

	7- Captura de pantalla del Portal del MIVHED con accesibilidad a personas con discapacidad.	
--	---	--

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).	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. 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 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. Evidencias: 1- Matriz Control Uso de transporte. 2- Procesos de licitación y compra de mobiliario de oficina, electrodomésticos para ser utilizados en los edificios 1,2 y 2b 3- Orden de Servicios preventivo y correctivo para la planta eléctrica. 4- Inventarios de material de oficina. 5- Adjudicación para mantenimiento Vehículo.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	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. Evidencias: 1- Foto rampas Edificios 1, 2, 2B 2- Foto Braile Ascensor.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	Se evidencia que el MIVHED cuenta con la planificación anual de las remodelaciones de las instalaciones de acuerdo con su necesidad. Además, por medio de la Dirección Administrativa gestiona eficazmente de las instalaciones y sus mobiliarios, realizando descargo de estos, una vez cumplida su vida útil y en caso de que lo amerite, solicitando la reutilización de estos. Adicional cuenta con un	

	programa de reciclaje de papel para preservar el medio ambiente, además del programa contamos con las concientizaciones para el personal y poder educar al respecto. Evidencias: 1- Solicitudes de descargos de activos fijos a Bienes Nacionales. 2- Plan de reciclaje. 3- Circulares para la concientización del reciclaje 4- Fotos zafacones y contenedores para reciclar 5- Fotos de las áreas remodeladas Edif. 1 y Edif. 2 6- POA (Dirección Administrativa).	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		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.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	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 vehicular. Evidencias: 1- Documento de adjudicación de mantenimiento de vehículos. 2- Matriz de control mantenimiento 3- Matriz de control de uso de transporte	

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia que las instalaciones del MIVHED está ubicado en algunas una de las principales calles de la ciudad de Santo Domingo, en las cuales existen transportes públicos, permitiendo así la accesibilidad de los ciudadanos/clientes. Además, que se han gestionado parqueos para garantizar que los usuarios puedan acceder sin dificultades. Evidencias: 1- Contrato de los parqueos. 2- Geolocalización de las instalaciones E1 3- Geolocalización de las instalaciones E2 4- Fotos parqueo ubicado en la Av. Pedro Henríquez Ureña. Fotos parqueo Av. Alma Mater	
---	---	--

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:		
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.	Se evidencia que en el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) y atendiendo los lineamientos establecidos bajo las Normas ISO 9001:2015, ISO 10013 y Control Interno, ha identificado, mapeado, descrito, documentado, aprobado y socializado los procesos en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, garantizado así una estructura organizativa ágil, adaptándose a un entorno en constante cambio. Evidencias: 1- Matriz de Partes Interesadas.	

	2- Mapa de Procesos Institucional. 3- Matriz de Adiestramientos. 4- Manual de Procedimientos para Control de Documentos	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se evidencia que el MIVHED aprovecha la oportunidad de la digitalización para el manejo de datos y los estándares abiertos, y cumpliendo, además, con requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 de la Información Documentada, ha diseñado e implementado un Sistema de Repositorio Digital, para atender las necesidades de las partes interesadas, logrando de esta manera la obtención de la información documentada de manera ágil, oportuna y debidamente actualizada de las áreas involucradas. Evidencias: 1- Captura pantalla Documentos Externos. 2- Captura pantalla Matriz Maestro Documentos.	
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.	Como estrategia para satisfacer las expectativas de los ciudadanos/ clientes e ir adaptándose a los cambios del entorno cada día más exigente y alienados al cumplimiento con los requisitos y de los estándares del Control Interno y de la Norma ISO 9001:2015, se evidencia que el MIVHED cuenta con las herramientas necesarias que permite realizar el debido análisis y evaluación de los procesos, al igual que la gestión de los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para con ello asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización, al	

	tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Evidencias: 1- Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planificación Institucional. 2- Manual Procedimientos del Sistema de Gestión de Riesgos. 3- Matriz de Identificación y Tratamiento de Riesgos. 4- Metodología para el Análisis de Contexto y las Partes Interesadas. 5- POA 2024. 6- Procedimiento de Gestión de Procesos.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	En el MIVHED se procede con la debida identificación de los propietarios de los procesos, por lo cual, se evidencia por medio del Manual de Cargos Comunes y Típicos, se detallan las responsabilidades y competencias conforme los requisitos del puesto, garantizando así la debida segregación de sus funciones. En lo que se evidencia, además, la actualización del Manual, logrando ajustarse a las necesidades competitivas para el logro de los objetivos de la Institución. Evidencias: 1- Manual de Procesos. 2- Manual de Cargos Comunes y Típicos. 3- Informe Revisión y Validación Manual de Cargos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se evidencia que el MIVHED en busca de ofrecerles un servicio rápido y eficaz a sus usuarios para la tramitación de licencia y permisos de	

	construcción, ha creado la plataforma del Sistema de Ventanilla Única, en cuyo objetivo es servir de canal con las distintas Instituciones del gobierno que participan en las operaciones de construcción en nuestro país, al igual que, la simplificación de los trámites a través de la integración de la tecnología. Cumpliendo así con las especificaciones en materia de rectoría para las emisiones de las licencias de construcción conforme la Ley No.160-21 que lo crea. Al igual que el Departamento de Calidad en la Gestión cuenta en su POA la debida actualización de los procesos involucrando las acciones de mejora en las áreas de la Institución con miras a fortalecer los procesos simplificados para un mejor desempeño en la prestación de los servicios y productos. Evidencias: 1- Ley No. 160-21. 2- Captura Portal Ventanilla Única de la Construcción. 3- Plan de Mejora Partes Interesadas. 4- POA 2024 Departamento de Calidad en la Gestión.	
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.	El MIVHED en procura de impulsar la innovación y la optimización de los procesos con miras a ofrecer servicios cada vez más eficientes y eficaz, implementa un sistema de gestión integral que crea procesos más visibles y accesibles, fomentando la confianza y la participación ciudadana alineadas a las buenas prácticas nacionales e internacionales.	

	De igual manera se evidencia que en el MIVHED se han desarrollado intercambios de experiencias (Benchmarking) con otras Instituciones en la cual se toman acciones de modelo adoptados a lo interior para fortalecer la capacidad Institucional por medio de la integración de grupos de interés. Evidencias: 1- Renovación licencia ERP SAP. 2- Captura implementación Módulos del ERP SAP. 3- Módulos del ERP SAP. 4- Presentación Buenas Prácticas 2024 CONAPE. 5- Invitación Presentación Buenas Prácticas 2024 CONAPE.	
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.).	Se evidencia que en la Institución da seguimiento periódico por medio a Informes, de los indicadores de resultados para aquellos procesos que mantienen alta relevancia en el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando así los principios de eficiencia, transparencia y eficacia. Estos indicadores de resultados son evaluados por los Entes Rectores ante el compromiso público de ofrecer servicios y productos ajustados a las necesidades de las partes interesadas. Evidencia: 1- Informe de Resultados de Evaluación de Desempeño Institucional 2024.	
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).	Se evidencia que la Institución cuenta con los sistemas (hardware y software) necesarios para garantizar la protección de los datos. Planifica la	No se evidencia cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado.

	elaboración de copias de seguridad a Servidores, Switches, Storage NAS, Access Point, Teléfonos y Firewall periódicamente. A su vez ha implementado un sistema de alertas para el monitoreo y la identificación de vulnerabilidades. Estos procesos se han documentado para asegurar su ejecución, revisión y mejoras, según lo establecido en el Manual de Procedimientos para Control de Documentos (DCG-MA-001). Evidencias: 1- Política de Gestión de Monitoreo de Base de Datos. 2- Licencia Equipo de Seguridad Otras FORTINAC. 3- Licencia Equipo de Seguridad FORTINAC. 4- Licencia OFFICE 365.	
--	---	--

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:		
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.	Se evidencia que la institución 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, a través de Buzones QDRS, correos electrónicos, llamadas telefónicas, encuestas electrónicas y presenciales, con el objetivo de obtener información precisa respecto a ideas, sugerencias y quejas por parte de los ciudadanos para ser tomadas en cuenta en las tomas de decisiones y mejoras de los procesos. Además, se publica en la sección de Transparencia del portal web, tanto los procesos de consultas públicas que se encuentran abiertas, como también	

	una relación de todas las consultas realizadas y sus resultados. Las consultas abiertas disponen el correo electrónico y plazos establecidos, para que los ciudadanos/clientes puedan participar emitiendo sus opiniones y sugerencias de acuerdo con el tema en cuestión. Los aportes realizados son revisados por las áreas responsables del llamado, con fines de evaluar cada una de las opiniones expresadas y en la relación de consultas públicas, se publica el resultado de cada una, cuando este ya se encuentre finalizado. Evidencias: 1- Fotos de Buzones QDRS. 2- Matriz QDRS. 3- Correos de recepción y seguimiento de QDRS. 4- Procedimiento Manejo de Quejas (DAU-PR-001 VI). 5- Consultas públicas en el sub-portal de Transparencia. 6- Convocatoria consulta pública.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia que el MIVHED utilice métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Se evidencia que el MIVHED aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes y sus colaboradores 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. Cuyo rol es monitorear y dar seguimiento a que se estén cumpliendo las funciones indicadas en la resolución mediante informes que debe enviar la UIG periódicamente al MMUJER. En cumplimiento con la misma, se han impartido Capacitaciones en cuestiones de Género, la creación del Comité de Transversalización de Género, elaboración de la Política de Igualdad de Género, creaciones de Informes trimestrales de seguimiento. Evidencias: 1- Creación de la unidad de igualdad de género (UIG). 2- Capacitaciones en cuestiones de Género. 3- Creación del Comité de Transversalización de Género. 4- Política de Igualdad de Género 5- Informes trimestrales de seguimiento	
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).	Se evidencia que el Ministerio ha implementado herramientas tecnológicas y aplicaciones que ayudan a la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos Automatización de procesos. Se ha implementado la digitalización permitiendo transformar documentos físicos en archivos digitales, facilitando su acceso y gestión como es el caso de ONBASE en el viceministerio de Normas. También, se puede evidenciar que se ha implementado la Ventanilla Única de Construcción (VUC) donde se ofrece los servicios accesibles y eficientes para todo el sector construcción del país	

	donde el ciudadano envía todas sus documentaciones de manera online. Evidencias: 1- VUC. 2- Onbase. 3- Sistema de gestión de Turnos. 4- Licencia para Citas en línea. 5- Captura de pantalla del Portal del MIVHED con accesibilidad.	
--	--	--

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:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El MIVHED, a través de su Viceministerio de Normas, Reglamentaciones y Tramitaciones, ha puesto en marcha el Portal de la Ventanilla Única de Construcción (VUC). Esta plataforma ha sido creada con el objetivo de centralizar la gestión y expedición de licencias y permisos de construcción, promoviendo una mayor eficiencia y transparencia en los procesos. La iniciativa tiene como finalidad integrar y armonizar los procedimientos del Ministerio con los de las demás entidades involucradas en la cadena de servicios relacionados, permitiendo una coordinación más efectiva. Para ello, la emisión de licencias y permisos de construcción se ha llevado a cabo en colaboración con las siguientes instituciones: • EDES	

	• Ayuntamientos • Medio Ambiente • MISPAS • MICM • MOPC • CAASD • INDRHI • DGAPP Evidencias: 1- Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC). 2- Flujograma del Proceso de Ventana Única de Construcción (VUC). 3- Informe de Estatus VUC 4- Conoce entidades VUC 5- Evidencia Pago VUC	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que el MIVHED, a través de su Viceministerio de Normas, Reglamentaciones y Tramitaciones, ha promovido el desarrollo del Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC). Esta herramienta tiene como finalidad centralizar la tramitación y otorgamiento de licencias y permisos de construcción. Mediante esta iniciativa, se busca integrar y sincronizar los procedimientos del Ministerio con los de las entidades que forman parte de la cadena de servicios, permitiendo una gestión más ágil, transparente y accesible para los usuarios. La implementación de este sistema ha sido posible gracias al trabajo conjunto con las siguientes instituciones: • EDES • Ayuntamientos	

	• Medio Ambiente • MISPAS • MICM • MOPC • CAASD • INDRHI Evidencias: 1- Evidencia Pago VUC. 2- Informe de Estatus VUC. 3- Renovación de Licencia ERP SAP. 4- Portal de Ventanilla Única de Construcción (VUC). 5- Módulos del ERP SAP.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia que el MIVHED, en el marco de la implementación del software Autodesk, ha conformado grupos de trabajo colaborativos activo con proveedores de servicios tecnológicos, con el propósito de dar solución a desafíos técnicos y operativos en los proyectos institucionales. Estos grupos han permitido la co-creación de soluciones, la personalización de herramientas según las necesidades del Ministerio, y la mejora continua en el uso de plataformas como AutoCAD y Revit. Esta práctica refleja un enfoque proactivo del MIVHED en la gestión de alianzas estratégicas para fortalecer sus capacidades técnicas y de innovación. Evidencias: 1- Certificación Contraloría Autodesk. 2- Listado de Usuarios Autodesk Activos.	

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.	Se evidencia que el MIVHED, ha incorporado incentivos y condiciones favorables para que la dirección y el personal técnico promuevan la creación de procesos inter-organizacionales, fomentando así una cultura de colaboración entre unidades internas y actores externos. Como parte de esta estrategia, se ha impulsado el desarrollo de servicios compartidos y la consolidación de procesos comunes en el marco de la implementación de iniciativas como el Sistema de Información de Gestores Urbanos, donde múltiples unidades del Ministerio participan en la planificación y seguimiento de intervenciones territoriales, compartiendo datos y responsabilidades. Asimismo, el Ministerio trabaja con un listado oficial de la STP de proveedores habilitados, lo cual estandariza la colaboración externa y promueve el uso de soluciones comunes entre áreas, bajo lineamientos unificados. Estas acciones permiten mejorar la eficiencia operativa, reducir la duplicación de esfuerzos y fortalecer la coordinación inter-institucional en beneficio de una gestión pública más integrada. Evidencias: 1- Info Gestores Urbanos. 2- Listado Oficial de STP Habilitados	
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.	La Oficina Nacional de Estadística (ONE) y el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), ha realizado un convenio de inter-institucional 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. Evidencias: 1- Convenio MIVHED-ONE 28/03/2022 2- Informe de Registro de Oferta de Edificaciones (ROE) 2024. 3- Plan de trabajo MIVHED seguimiento a IOE e IRRAA. 4- Capacitaciones. 5- Actas de Reunión.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia un uso sistemático de asociaciones en los distintos niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) que permita una prestación de servicios de manera coordinada y articulada.

CRITERIOS DE RESULTADOS

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).	El MIVHED a través de las Encuestas logra captar la atención de los usuarios/cliente en cuanto a medir la percepción de imagen global y su reputación. Lo que se evidencia que la valoración obtenida del año 2024 fue de un 81.03%, contra los 77.7% en el año 2023, logrando así tomar en consideración las opiniones de los usuarios/clientes y tomar acciones con miras a ofrecer un servicio/producto atendiendo a sus necesidades/expectativas. Evidencias: 1- Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 11. 2- Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 11	
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).	La Institución realiza Encuestas para medir y conocer la satisfacción del ciudadano/cliente, por lo que se evidencia como resultado de la percepción general de la organización respecto a la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención, lo que se aprecia un incremento de un 12.1% en el 2024 con una puntuación de un 90.3% vs la puntuación obtenida en el 2023 de un 78.2%, sobre el cual se aplicó un plan de acción para la ejecución de las mejoras que permiten el fortalecimiento del compromiso para ofrecer servicio/producto que satisfagan sus expectativas.	

	Evidencias: 1- Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, pág. 15 2- Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, pág. 15	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	En el MIVHED se toman en consideración las opiniones de los ciudadanos/clientes para la toma de decisiones, por lo que se evidencia, que se utilizan medios para la debida recepción de las quejas, reclamaciones y sugerencias. Para lo cual las informaciones recopiladas son utilizadas para la debida mejora de los procesos de trabajo de cara al cumplimiento de la misión de la Institución. Para el 2023 se recibieron un total de 56 casos y para el 2024 18 de igual casos, resultandos estos resueltos en su totalidad para ambos años. De igual manera, se realizan procesos de Consultas Públicas mediante el cual se permite la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. Para las revisiones y evaluaciones relacionadas con Reglamentaciones de Construcciones se creó el Consejo Nacional de Regulaciones Técnicas para Edificaciones (CONARTED) sobre la cual se realiza una ponderación de las opiniones alcanzadas y elegir las de mayor aporte al Reglamento sometido. Total de Consultas Públicas: • Año 2024: 5 • Año 2023: 3	

	Evidencias: 1- Relación de Consultas Públicas sub-portal Transparencia, años 2024 y 2023. 2- Circular Vista Pública.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	De conformidad a lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04, se evidencia que el MIVED cumple con los estándares establecidos en cuanto a información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, y adecuada al grupo de interés, de modo que, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) como órgano rector que evalúa y califica la disponibilidad de estas informaciones, ha otorgado un resultado de 100 de 100 en el último reporte correspondiente al mes de enero 2025. Evidencias: 1- Evaluación DIGEIG portal transparencia mes de febrero 2025.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	El MIVHED a través de las Encuestas logra captar la atención en cuanto a medir la percepción de la confianza, se evidencia que la valoración obtenida del año 2024 fue de un 91%, contra los 81.2% en el año 2023, logrando así tomar en consideración las opiniones generadas de los clientes/ciudadanos y tomar acciones con miras a ofrecer un servicio/producto atendiendo a sus necesidades/expectativas. Evidencias: 1- Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 12	En el MIVHED no se mide la integridad de la organización generada en los ciudadanos/clientes.

	2- Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 12	
--	---	--

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.	El MIVHED a través de las Encuestas logra captar la atención en cuanto a medir la percepción del nivel de confianza, hacia la organización y sus productos/servicios, se evidencia que la valoración obtenida del año 2024 fue de un 91%, contra los 81.2% en el año 2023. Evidencias: 1- Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 12 2- Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 12	
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.).	Para mayor accesibilidad y flexibilidad en la solicitud de los servicios físicos y digitales ofrecidos por el MIVHED, la Institución ha diseñado medios para la recepción y tramitación del servicio de Licencias de Construcción por cuyo medio se aprecia el costo del servicio a través de la plataforma digital para la correcta utilización del Sistema de Ventanilla Única (VUC), por lo que se evidencian los resultados obtenidos por año a través de las Encuestas de Satisfacción para los servicios físicos y digitales: Servicios físicos y virtuales: • Año 2024: 84.8% pág. 26 • Año 2023: 75.3% pág. 24 Cuenta además con rampa para el acceso a las personas con discapacidad física y motora, al igual	En el MIVHED no se mide la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (costo de los servicios).

	que código Braille en los botones del ascensor para aquellos ciudadanos con discapacidad visual. Evidencias: 1- Índice Satisfacción de Usuarios MIVHED 2024 pág. 26. 2- Índice Satisfacción de Usuarios MIVHED 2023 pág. 24. 3- Portal VUC. 4- Fotos: rampa de acceso y ascensor	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	En el MIVHED atendiendo los requerimientos de los clientes/usuarios para el cumplimiento del tiempo de entrega de los servicios/productos, se evidencia que a través de las Encuestas de Satisfacción se midieron los niveles de satisfacción para el tiempo de entrega y cuyos resultados arrojaron que para el año 2024 obtuvimos una valoración en un 78.7% y para el año 2023 en un 63.1% lo que se traducen los resultados en mejorías en el cumplimiento de las expectativas en la calidad de los servicios/productos. Evidencias: 1- Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 21. 2- Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 21.	No se mide la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad y enfoque medioambiental, etc).
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		Para el año 2024 no se midió la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente.
5) Capacidad de la organización para la innovación.	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 relacionadas al	

	trámite de Licencia de Construcción, por lo que se evidencia una mayor capacidad de la organización para la innovación, lo cual se traduce en reducción de costo y tiempo en favor de los ciudadanos/clientes. Evidencias: 1- Encuestas de Satisfacción Servicios MIVHED 2024 pág. 21. 2- Encuestas de Satisfacción Servicios 2023 pág. 19. 3- Captura pantalla Portal VUC.	
6) Agilidad de la organización.	Mediante la implementación del Sistema de Ventanilla Única de Construcción de Edificaciones (VUC) plataforma digital lo cual se traduce en una mayor agilidad para ofrecer servicio/producto en el menor tiempo posible, generando así una mayor agilización de los procesos, lo cual se traduce en reducción de costo y tiempo en favor de los ciudadanos/clientes. Al igual que mediante las Encuestas realizadas a los ciudadanos/clientes para medir la percepción del servicio ofrecido de manera esperado de manera digital y presencial. Evidencias: 1- Índice Satisfacción de Usuarios MIVHED 2024 pág. 26. 2- Índice Satisfacción de Usuarios MIVHED 2023 pág. 24.	
7) Digitalización en la organización.		En el MIVHED no se mide la digitalización en la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. 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).		En el MIVHED no se mide el tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		En el MIVHED no se mide el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		En el MIVHED no se mide la evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		En el MIVHED no se mide el cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Para atender las inquietudes y sugerencias y lograr una mejor conectividad e interacción con los ciudadanos/clientes, se evidencia que el MIVHED dispone de siete (7) canales y/o medios de información, para que a través de estos puedan expresar sus opiniones y lograr que se realicen las mejoras oportunas para ofrecerles servicios y productos que satisfagan sus necesidades y expectativas.	

	Los canales y/o medios con los cuales cuenta en la Institución y los cuales las informaciones son canalizadas y/o manejadas por las Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), Dirección Atención al Usuario (DAU) y Dirección de Comunicación, son: • Página web. • Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). • Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311. • Asistencia vía telefónica (809-732-0600, 732-0200). • Buzón de Sugerencias. • Correo institucional. • Redes sociales (Instagram, Facebook, X antes Twitter, Youtube). • Presencial o centro de recepción (Av. Pedro Henríquez Ureña Esq. Av. Alma Mater. Evidencias: 1- Dirección página web. 2- Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) 3- Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311). 4- Asistencia vía telefónica (809-732-0600, 732-0200) 5- Buzón de Sugerencias 6- Correo institucional 7- Redes sociales (Instagram, Facebook, X antes Twitter, Youtube) 8- Presencial o centro de recepción (Av. Pedro Henríquez Ureña Esq. Av. Alma Mater.	
--	--	--

2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El MIVHED en su accionar para que el suministro de la información se realice de acuerdo a los lineamientos establecidos por los Entes Reguladores en cuanto disponibilidad y exactitud de la información transparente, se evidencia la valoración en el resultado del proceso de Evaluación Institucional a través de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) por lo que para el mes de marzo 2025 obtuvo una valoración de un 98.97% y para el año 2024 fue de un 99.64%, garantizando así el derecho de los ciudadanos/clientes de obtener información pública. Evidencias: 1) Evaluación realizada por la DIGEIG marzo 2025. 2) Evaluación realizada por la DIGEIG marzo 2024.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El MIVHED como órgano administrativo del Gobierno Central cumple con el proceso de la elaboración de los indicadores de desempeño institucional, por lo que se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización a través del Órgano Rector de la Administración Pública, por lo cual para el cierre del año 2024 en obtuvimos una puntuación de un 86.32% y para el año 2023 un 85.79% Al igual la Institución cuenta con el eMarsuite, plataforma de medición, seguimiento y gestión, mediante el cual se definen las metas alcanzables, alinea estrategias, tareas, indicadores y metas.	

	Evidencias: 1- Informe Trimestral SISMAP Gestión Pública, años 2024, 2023. 2- Captura de pantalla plataforma eMarsuite.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	En el cumplimiento institucional y conforme las Normativas de la DIGEIG para el suministro de las informaciones emanadas de su quehacer público para una mejor eficiencia de la gestión, por medio al Portal de Datos Abiertos se evidencia que el MIVHED procede al envío de las informaciones para que los usuarios/clientes tengan el acceso y/o alcance de manera oportuna. Las informaciones disponibles en el Portal de Datos Abiertos son las siguientes: • Licencias emitidas 2024-2025. • Nómina de empleados 2022-2025. • Listado de Solicitudes OAI-MIVHED 2022-2025. • Proyectos Fideicomiso 2013-2025. • Para el mes de marzo del año 2025 obtuvimos una puntuación de un 5 de 5, igual que para el 2024 de marzo fue de 5 de 5. Evidencias: 1- Evaluación Datos Abiertos marzo 2025. 2- Evaluación Datos Abiertos marzo 2024. 3- Portal de Datos Abiertos.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En consideración a las exigencias en la calidad para una mejor atención a los clientes/ciudadanos, en el MIVHED se realizan Encuestas de Satisfacción para conocer las opiniones de los servicios/productos con miras a realizar las mejoras continuas y	

	ofrecer productos/servicios que cumplan con las expectativas, se evidencia que el resultado de la opinión en cuanto a horario de atención de los diferentes servicios para el año 2024 fue de un 91.7% y para el año 2023 fue de un 78.2%. Evidencias: 1- Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 15. 2- Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 15	
6) Tiempo de espera.	En consideración a las exigencias en la calidad del tiempo para atender a los clientes/ciudadanos, en el MIVHED se realizan Encuestas de Satisfacción para conocer las opiniones de los servicios/productos con miras a realizar las mejoras continuas y ofrecer productos/servicios que cumplan con las expectativas, se evidencia que el resultado de la opinión en cuanto al tiempo de espera para el año 2024 fue de un 84.8% y para el año 2023 fue de un 68.3%. Evidencias: 1- Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 13. 2- Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 13	
7) Tiempo para prestar el servicio.	En atención a las exigencias en la calidad del tiempo para atender a los clientes/ciudadanos y en consideración al valor que representa el tiempo para prestar servicio, en el MIVHED se realizan Encuestas de Satisfacción para conocer las opiniones de los servicios/productos con miras a realizar las mejoras continuas y ofrecer productos/servicios que cumplan con las expectativas, por lo que se evidencia que el resultado de la opinión en cuanto al tiempo de para prestar el servicio para el año 2024 fue de un 78.7% y para el año 2023 fue de un 63.1%.	

	Evidencias: 1- Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 21. 2- Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 21.	
8) Costo de los servicios.		En el MIVHED no se miden los rendimientos de los resultados de encuestas para la opinión del costo de los servicios.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		En el MIVHED no se miden los rendimientos de los resultados de encuestas para la opinión de la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Con la finalidad de conocer las expectativas en el diseño de los servicios prestados, 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 y actualidad de las modificaciones y/o nuevas Reglamentaciones propuestas. Se evidencia que desde el año 2023 se han realizado sesiones de trabajo con el Consejo Nacional de Regulaciones Técnicas (CONARTED) para la propuesta de actualización de Reglamentos de construcción	

	Evidencias: 1- Portal Consulta Pública años 2024, 2023. 2- Minutas Sesiones Técnicas CONARTED.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		En el MIVHED no se mide los resultados en las encuestas para las sugerencias recibidas e implementadas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	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, cuyo objetivo también es reducir costos y ser contribuyente al medioambiente. Por lo que se evidencia que para el año 2024 los clientes/ciudadanos dieron su opinión en cuanto al grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender sus solicitudes, por cuyo resultado de opinión fue de un 86.9% y para el año 2023 fue de un 79.8%. Evidencias: 1- Informe Encuesta de Satisfacción 2024, pág. 21. 2- Informe Encuesta de Satisfacción 2023, pág. 21.	
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).		En el MIVHED no se miden los resultados en las encuestas para los indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

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.	Con la finalidad de conocer las expectativas en el diseño de los servicios prestados, 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 y actualidad de las modificaciones y/o nuevas Reglamentaciones propuestas. Para el año 2023 se hizo llamado para 3 Consultas Públicas y para el año 2024 igual, 3 Consultas Públicas para la Actualización de Reglamentos de Construcción, por lo que se evidencia que desde el año 2023 se han realizado sesiones de trabajo con el Consejo Nacional de Regulaciones Técnicas (CONARTED) para la propuesta de actualización de Reglamentos de construcción con las partes interesadas del sector construcción.	
--	---	--

Evidencias:

- 1- Consultas Públicas: 2023, 2024.
- 2- Informe de Trazabilidad de Propuesta de Actualización del R002.
- 3- Listado Oficial de STP Habilitados.
- 4- 2da., 3era., 4ta., Sección Técnica.

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.	El MIVHED cumple con las normativas instruidas bajo la Ley de Libre Acceso a la Ciudadanía, por lo que a través del portal de Transparencia mantiene activa la participación de la ciudadanía para el suministro de las informaciones del ejercicio de su función. Es por ello que el flujo de información y conocimiento es continuo, lo que se evidencia que a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) se evidencia que para el año 2024 se mantuvo un flujo de información de la participación ciudadana con un total de 477 y para el año 2023 fue por un total de 364. Evidencias: 1- Consolidado Estadística y Balance de la Gestión de la OAI 2024. 2- Consolidado Estadística y Balance de la Gestión de la OAI 2023.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El MIVHED en su accionar para que el suministro de la información se realice de acuerdo a los lineamientos establecidos en cuanto a los resultados de indicadores que se hayan establecidos para medir las acciones implementadas por la transparencia como el cumplimiento en la disponibilidad de la información al ciudadano y la correcta publicación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la medición de satisfacción de respuesta al ciudadano mediante el Sistema SAIP, se evidencia la valoración en el resultado del proceso de Evaluación Institucional a través de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) para el cierre del mes de diciembre 2024 obtuvimos una	

	puntuación de un 98.75% y para el año 2023 del mes de diciembre fue de un 99.4%,. Evidencias: 1- Índice de Transparencia Estandarizado diciembre 2024. 2- Índice de Transparencia Estandarizado diciembre 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se puede evidenciar que la imagen y el rendimiento general de la institución en 2024 según en la encuesta de satisfacción al cliente fue de un 84.8% (Información verificada en el indicador 01.7 SISMAP, índice de Satisfacción Ciudadana) aumentando en un 9.5% de acuerdo con la encuesta de satisfacción al cliente del 2023 que arrojó un resultado de 75.3%) Evidencias: 1- Índice de Satisfacción Ciudadana de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones junio 2023 y 2024. 2-	

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia que los resultados en relación con la percepción global de las personas acerca del involucramiento de las personas de la organización en la de toma decisiones y su conocimiento del marco estratégico institucional arrojados en la ejecución de la encuesta de Encuesta de Clima de los años 2022 y 2023 se obtuvo las siguientes puntuaciones: Identidad con la Institución y Valores se mantuvo igual en los años 2022 y 2023 92.95% Liderazgo y Participación mantienen valores de 90.08% en los años 2022 y 2023 Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia que los resultados en relación con la percepción global de las personas acerca la participación de los empleados en actividades de mejora MIVED se puede evidenciar un Incremento de 4.52% en los resultados obtenidos en Mejora y Cambio, en las encuestas de (Clima de los años 2022 con un 83.60% y un 88.12% en el 2023 respectivamente. Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se Evidencia que los resultados en cuanto a conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad en la Institución mantuvo la misma puntuación según la Encuesta de Clima tanto para el 2022 como el 2023, resultados arrojado por la interpretación de la dimensión “Combate a la corrupción”. • Combate a la corrupción (encuesta de clima 2022): 92.63% • Combate a la corrupción (encuesta de clima 2023): 92.63% Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia un aumento de un 0.49% en los resultados de la Percepción de los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal con relación a los resultados arrojados por el análisis de la dimensión de “Comunicación” contenida en la encuesta de Clima de los años 2022 y 2023. Teniendo en cuenta que para el año 2024 no se realizaron mediciones. Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia resultados en cuanto a la percepción a responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia que los resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de la	

	apertura de la organización para el cambio y la innovación arrojados por el análisis de la relación de los resultados de la dimensión “Mejora y Cambio” contenida en la encuesta de clima organizacional del 2022 y 2023, muestra un incremento de un 4.52%. - “Mejora y Cambio”: • 2022: 83.60% • 2023: 88.12% • 2024: No hubo medición Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción de las personas sobre el impacto de la digitalización en la organización, mantuvo la misma puntuación según la Encuesta de Clima tanto para el 2022 como el 2023, resultados arrojado por la interpretación de la dimensión “Uso de la Tecnología”. - “Uso de la Tecnología”: • 2022: 81.76% • 2023: 81.76% • 2024: No hubo medición Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia resultados en cuanto a la percepción de la agilidad de la organización.

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:		
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.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción el personal respecto a la dirección y con los sistemas de gestión, según encuesta de Encuesta de Liderazgo y Gerencia realizada en el año 2023, con la participación de todos los colaboradores de la institución, fueron los siguientes: Respecto a: • La capacidad de los altos medios en la gestión de recursos humanos y otros recursos se obtuvo un resultado de 88.41%. • La capacidad de los altos medios estableciendo metas y objetivos fue de 88.08%. • La capacidad de los altos medios de comunicar sobre los resultados esperados 89.10% Evidencia: 1- Reporte de resultados encuesta de Liderazgo y Gerencia 2023.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción el personal respecto a la dirección y con los sistemas de gestión, según encuesta de Encuesta de Liderazgo y Gerencia realizada en el año 2023, con la participación de todos los colaboradores de la institución, fueron los siguientes: Respecto a:	

	El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se obtuvieron los siguientes resultados: • Comunicación clara de los resultados esperados obtuvo un resultado de 89.10% • Estimula el diálogo abierto y auténtico obtuvo un resultado de 88.41% Evidencia: I- Reporte de resultados encuesta de Liderazgo y Gerencia 2023	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción el personal respecto a la dirección y con los sistemas de gestión, según encuesta de Encuesta de Liderazgo y Gerencia realizada en el año 2023, con la participación de todos los colaboradores de la institución, fueron los siguientes: Respecto a el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas • Organización del Trabajo se obtuvieron los siguientes resultados 87.96%. • Comunica de forma continua el progreso hacia la meta se obtuvieron los siguientes resultados 87.11%. • Existe un sistema de medición, control y generación de resultados se obtuvieron los siguientes resultados 87.83%. Evidencia: I- Reporte de resultados encuesta de Liderazgo y Gerencia 2023.	

4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción el personal respecto a la dirección y con los sistemas de gestión, según encuesta de Encuesta de Liderazgo y Gerencia realizada en el año 2023, con la participación de todos los colaboradores de la institución, fueron los siguientes: Respecto a: La gestión del conocimiento se obtuvieron los siguientes resultados: • Estimula el desarrollo individual obtuvo un 86.62%. • Actualización de los cambios en las expectativas de los clientes obtuvo un 86.44% Evidencia: I- Reporte de resultados encuesta de Liderazgo y Gerencia 2023.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción el personal respecto a la dirección y con los sistemas de gestión, según encuesta de Encuesta de Liderazgo y Gerencia realizada en el año 2023, con la participación de todos los colaboradores de la institución, fueron los siguientes: Respecto a la comunicación interna y los métodos de información se obtuvieron los siguientes resultados:	

	Comunicación clara de los resultados esperados obtuvo un resultado de 89.10% Evidencia: I- Reporte de resultados encuesta de Liderazgo y Gerencia 2023.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción el personal respecto a la dirección y con los sistemas de gestión, según encuesta de Encuesta de Liderazgo y Gerencia realizada en el año 2023, con la participación de todos los colaboradores de la institución, fueron los siguientes: Respecto el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo se obtuvieron los siguientes resultados: - Los reconocimientos e incentivos se basan en los resultados se obtuvieron los siguientes resultados 86.02% - Reconoce a los colaboradores que exceden expectativas 84.94% Evidencia: I- Reporte de resultados encuesta de Liderazgo y Gerencia 2023.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia que los resultados en cuanto a la percepción el personal respecto a la dirección y con los sistemas de gestión, según encuesta de Encuesta de Liderazgo y Gerencia realizada en el año 2023, con la participación de todos los colaboradores de la institución, fueron los siguientes:	

	Respecto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación se obtuvieron los siguientes resultados: • Estimula la generación de ideas ante cambios en el entorno 86.87% • Implementa nuevas ideas y formas de hacer las cosas 87.04% • Propicia un ambiente que estimula la generación de ideas 85.97% Evidencia: I- Reporte de resultados encuesta de Liderazgo y Gerencia 2023.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencia una disminución de un 7.17 % en los resultados de la percepción del ambiente de trabajo y la cultura de la organización con relación a los resultados arrojados por el análisis de la dimensión de “Calidad de vida laboral” contenida en la encuesta de Clima de los años 2022 y 2023. Teniendo en cuenta que para el año 2024 no se realizaron mediciones. “Calidad de vida laboral”: • 2022: 90.71% • 2023: 83.54% • 2024: No hubo medición Evidencia:	

	I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia que los resultados en relación con la percepción global de las personas acerca del enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud) arrojados por el análisis de la relación de los resultados de la dimensión “Balance trabajo y familia” contenida en la encuesta de clima organizacional del 2022 y 2023, muestra un incremento de un 11.95%. Balance trabajo y familia: • 2022: 73.20 % • 2023: 85.15 % • 2024: No hubo medición Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia un aumento de un 2.42% en los resultados de la Percepción de los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal con relación a los resultados arrojados por el análisis de la dimensión de “Equidad y Género” contenida en la encuesta de Clima de los años 2022 y 2023. Teniendo en cuenta que para el año 2024 no se realizaron mediciones. Equidad y Género: • 2022: 76.50% • 2023: 78.92% • 2024: No hubo medición	

	Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia una disminución de un 7.17 % en los resultados de la percepción de las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo con relación a los resultados arrojados por el análisis de la dimensión de “Calidad de vida laboral” contenida en la encuesta de Clima de los años 2022 y 2023. Teniendo en cuenta que para el año 2024 no se realizaron mediciones. “Calidad de vida laboral”: • 2022: 90.71% • 2023: 83.54% • 2024: No hubo medición Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	

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

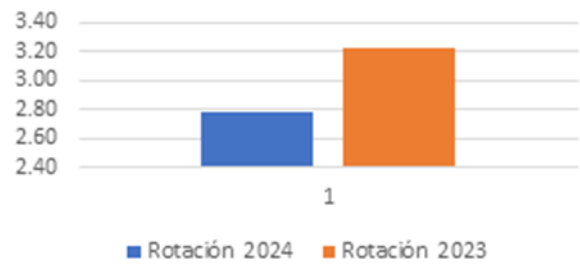
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia un aumento de un 10% en los resultados de la Percepción de los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal con relación a los resultados arrojados por el análisis de la dimensión de “Servicio Profesional de carrera” contenida en la encuesta de Clima de los años 2022 y 2023.	

	Teniendo en cuenta que para el año 2024 no se realizaron mediciones. Equidad y Género: • 2022: 75% • 2023: 85% • 2024: No hubo medición Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia un aumento de un 1.83 % en los resultados de la Percepción de los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal con relación a los resultados arrojados por el análisis de la dimensión de “Reconocimiento Laboral” contenida en la encuesta de Clima de los años 2022 y 2023. Teniendo en cuenta que para el año 2024 no se realizaron mediciones. Equidad y Género: • 2022: 86.47% • 2023: 88.30 % • 2024: No hubo medición Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia un aumento de un 1.15% en los resultados de la Percepción de los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal con relación a los	

	resultados arrojados por el análisis de la dimensión de “Capacitación especializada y desarrollo” contenida en la encuesta de Clima de los años 2022 y 2023. Teniendo en cuenta que para el año 2024 no se realizaron mediciones. Equidad y Género: • 2022: 86.31% • 2023: 87.46% • 2024: No hubo medición Evidencia: I- Informes de encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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.).	Se evidencia una disminución de un 0.43% en los resultados de Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, específicamente en el índice de rotación del personal, el cual en el 2023 fue de un 3.22 % y en 2024 de un 2.79 % . Teniendo en cuenta que para el año 2022 no se realizaron mediciones.	

	Tasa de rotación 2023 vs 2024 <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Tasa de rotación</th></tr></thead><tbody><tr><td>Rotación 2024</td><td>~2.75</td></tr><tr><td>Rotación 2023</td><td>~3.20</td></tr></tbody></table> Evidencias: 1- Seguimiento de Indicador de la tasa de rotación en eMarSuite 2023 2- Seguimiento de Indicador de la tasa de rotación en eMarSuite 2024 3- Resumen de Tasa de rotación de personal	Año	Tasa de rotación	Rotación 2024	~2.75	Rotación 2023	~3.20	
Año	Tasa de rotación							
Rotación 2024	~2.75							
Rotación 2023	~3.20							
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia que el 90% de las áreas de ministerio realizaron reuniones de monitoreo acuerdo de desempeño laboral componente logro de metas o resultados- gestión de acuerdos. Evidencias: 1- Reporte de entrega Minutas 2024 2- Minuta de acuerdo de desempeño							
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En los años de creación del Ministerio no se ha evidenciado dilemas éticos de ninguna índole por parte de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo. Evidencias: 1- Informe Anual CIGCN-MIVED 2024.							

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social para los años 2023 y 2024 en actividades realizadas todos los años con la colaboración del Ministerio de Medio Ambiente según disponibilidad y condiciones climáticas, fue la siguiente: Limpieza de Playa • 2023: No se realizó por condiciones climáticas adversas. • 2024: Participación de 40 voluntarios. Jornada de Reforestación • 2023: Participación de 28 voluntarios, bajo lineamiento presidencial. • 2024: Participación de 30 voluntarios. Aumento significativo en la participación y realización en actividades de limpieza en 2024 Evidencia: 1- Convocatoria para Jornada de Limpieza de Playa. 2- Registro fotográfico de la jornada de reforestación. 3- Lista de participación de voluntarios 2024. 4- Lista de participación de voluntarios 2023 5- Infografías de actividades.	

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).	Se evidencia una disminución de un 0.43% en los resultados de Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, específicamente en el índice de rotación del personal, el cual en el 2023 fue de un 3.22 % y en 2024 de un 2.79 %. Teniendo en cuenta que para el año 2022 no se realizaron mediciones Evidencias: 1- Capacitaciones Impartidas en DAU 2023-2024 2- Comparativo Anual de QUEJAS DAU 2023-2024	
---	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia un aumento de un 1% en los resultados del promedio de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, el cual en el año 2023 fue de un 98% y en el 2024 de un 99%. Evidencia: 1- Resultados de las Evaluaciones de Desempeño	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencia un aumento significativo en el uso de herramientas digitales de información y Comunicación en el año 2024 en comparación de los años anteriores, cuyo aumento fue de un 5.49% con respecto al año 2023. Cantidad de licencias adquiridas • 2021: 2,287 • 2022: 2,287	

	• 2023: 2,641 • 2024: 2,786 Evidencia: I- Historial de licencias adquiridas	
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.		No se evidencia resultados en cuanto a la tasa de participación y el éxito en las actividades formativas de la organización.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia que el MIVHED cuenta con una política de Reconocimiento a los Colaboradores por lo que en 2022 se realizaron diferentes acciones con el fin de reconocer a los colaboradores según sus años de antigüedad. En 2023 y 2024 no se realizaron acciones de reconocimiento del personal	No se evidencia que en 2023 y 2024 se hayan realizado acciones para el reconocimiento del personal.

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:		

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.		En el MIVHED no se mide el resultado de la percepción para el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	El MIVHED ante el compromiso social y en marco de la sostenibilidad ambiental y en cumplimiento del Decreto No. 617-22, se evidencia que la Institución realiza compras de productos de comercio justo como es el caso de la adquisición de vasos biodegradables. Evidencia: Estadísticas Portal compras verdes	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	El MIVED más allá de la misión institucional, contribuye en la mejoría de calidad de vida para aquellas personas en situación de desventaja, por lo que se evidencia que la Institución ha impactado considerablemente a través de donaciones de apartamentos en el año 2024, tal es el caso de la donación de un apartamento la joven rescatada en una cañada de Pedro Brand la cual sufrió abuso de género, la joven Ana Karina Ramos de 27 años y otro apartamento solicitado por los periodistas Iván Ruiz y Jatna Tavaréz a la señora Vielka Minier, una familia de escasos ubicada en una zona vulnerable. Evidencias: I- Captura pantallas donación apartamentos.	

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.		No se evidencia mediciones para el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.
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.	El MIVHED ante el compromiso de cumplir con los principios de transparencia, responsabilidad, y confiabilidad, se evidencia que, en el cumplimiento en la evaluación realizada por la Dirección Ética y Transparencia Gubernamental, se aprecia que para el año 2024 del mes de marzo obtuvimos una puntuación de 99.64% y para el año 2025 del mes de marzo fue de un 98.97%. Evidencias: 1- Índice de Transparencia 2025. 2- Índice de Transparencia 2024.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El MIVHED a través del Departamento de Reducción de Riesgo de Desastres y Cambio Climático y en consonancia con el cumplimiento de las normativas medioambientales emitidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIRENA), se evidencia que la Institución cumple con la sostenibilidad medioambiental mediante la contratación de la empresa recolectora de desechos sólidos Green Love, el cual a través de su gestión de desechos sólidos para su debido reciclaje, retira de forma gradual los desechos emanados de la Institución. Al igual que, el MIVHED en su compromiso de crear una cultura de reciclaje, realiza campañas para promover y sensibilizar sobre la sostenibilidad medioambiental en beneficio de la preservación de los recursos naturales. Evidencias:	

	I- Informe Green Love 2023-2024.	
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.).		Se evidencia no se han realizado mediciones en cuanto a la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	El MIVHED ante su compromiso social de cumplir en la preservación y mantenimiento de los recursos y conforme el cumplimiento de las normativas del Decreto No.617-22 de contar con suplidores de perfil de responsabilidad social y con miras a cumplir con normativas medioambientales, se evidencia que la Institución cumple con los requisitos exigidos por medio a la adquisición de productos y bienes amigables con el ambiente a través del portal de Compras Verdes, al igual que, se ha fomentado el uso de zafacones de reciclaje instalados en diversas áreas de la Institución y creando campañas educativas para la importancia del reciclaje. También contamos con Política de Gestión Medio Ambiental cumpliendo así con el indicador de política de sostenibilidad de gestión medio ambiental. Evidencias: 1- Captura pantalla compras verdes cifras. 2- Circular reciclaje.	

	3- Manual de Gestión de Política Ambiental (DPyD-MA-08). 4- Fotos zafacones y contenedores de reciclaje.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El MIVED en cumplimiento al compromiso social más allá de la misión, a través de las Autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad quienes atienden en primera línea las necesidades expresadas de sus habitantes, por lo que se evidencia que los años 2023 y 2024, fruto de estas reuniones realizaron las siguientes intervenciones: Año 2023 número de casas: • 7 municipio Los Alcarrizos • 7 Santo Domingo Este • 10 municipio Santo Domingo Norte • 1 municipio Santo Domingo Oeste • 2 municipio Monte Plata • 2 municipio San Cristóbal • 9 en San José de Ocoa. Año 2024 número de casas: • 1 en el Distrito Nacional • 2 en el municipio de Bonao • 4 en el municipio de Los Alcarrizos • 1 en el municipio de Montecristi • 12 en el municipio de San José de Ocoa • 27 en el municipio Santo Domingo Este • 4 en Santo Domingo Norte • 1 en Santo Domingo Oeste. Evidencias:	

	I- Informe de casas finalizadas en el programa FTV 2024	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El MIVHED través del portal de transparencia realiza las cargas mensuales de las publicaciones realizadas por los distintos medios de comunicación del país fruto de las actividades realizadas por la Institución, por lo que se evidencia que para el año 2024 se publicaron un total de 520 publicaciones oficiales y notas de prensas durante todo el año. Evidencia: 1- Notas de prensa del año 2024 2- Portal Transparencia Publicaciones Oficiales 2024.	
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.).	El MIVHED través de la Unidad de Equidad de Género se establecen Políticas alienadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ante su compromiso como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación, ha implementado acciones en apoyo a personas socialmente desfavorecidas para la inserción al campo laboral con miras a desarrollar sus habilidades y/o capacidades de ser entes productivos en la sociedad. Es por ello que se evidencia que el MIVHED cuenta con colaboradores cuyas discapacidades no han sido obstáculos para se desarrollen como entes sociales y puedan cumplir con su rol en el desempeño de sus labores diarias. Actualmente contamos con un total de nueve (9) colaboradores diseminados en diferentes áreas conforme sus habilidades.	

	Evidencias: 1- Listada Personal Inclusivo con capturas registro nómina empleados Contraloría. 2- Manual de Política de Equidad de Género DPyD-PI-001).	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia en el MIVHED apoyo a 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).	El MIVHED en el marco del compromiso de intercambios de conocimientos e información con fines productivos y lograr un cúmulo de experiencias positivas, se evidencia que la Institución ha participado en consonancia con demás Instituciones en Benchmarking lo cuales han servido de fomento de la mejora continua. Así se muestra que desde el año 2022 para la habilitación de la ASFLs se tomaron como modelos para las buenas prácticas a las Instituciones como: Ministerio de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, logrando así reconocimiento por la labor realizada en beneficio de las ASFLs, al igual que la Institución fue partícipe para el año 2024 en el proceso de compartir estrategias para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) junto a otras Instituciones a través de convocatoria realizada a través del Ministerio de Administración Pública (MAP). De igual manera participamos a través de la Sección de Género en el Benchmarking para el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) en el año 2024 y para el Ministerio de la Mujer el Encuentro Trimestral de Fortalecimiento con las Unidades de Igualdad de Género en el 2024.	

	Evidencias: 1- Invitación Benchmarking EDI MAP 2024. 2- Presentación Buenas Prácticas CONAPE 2024. 3- Resultados de Evaluación Sectorial ASFL Años: 2023, 2024. 4- Minutas reunión Benchmarking MITUR y MIMARENA 2023	
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).	El MIVHED comprometido en la salvaguarda de la integridad física de los ciudadanos/clientes y empleados y cumpliendo con las Normativas en materia de riesgos laborales y salud ocupacional, por lo que se evidencia que en la Institución cuenta con la División de Salud y Seguridad Ocupacional la cual se encarga de ejecutar las acciones para la debida prevención de los riesgos de salud y de accidentes por medio a programas establecidos. Para el año 2024 se impartieron: • Charla del VIH-Sida • Capacitación primeros auxilios para brigadistas y militares. • Charla de Introducción a la Seguridad en la Construcción. • Jornada de oftalmología. • Jornada de salud. • Jornada de prevención contra el cáncer. • Jornada de vacunación contra la influenza. Para el año 2023 se realizaron las actividades tales como:	

	• Jornadas preventivas de salud • Charla de nutrición, salud y bienestar. • Jornada y sensibilización de cáncer de mama. • Jornada de vacunación contra la influenza. Además, se establecieron políticas y directrices través de los Manuales de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional, Política de Seguridad, Higiene y Salud para Contratistas, Protocolo en Caso de Agresiones, Ergonomía de la Oficina y Plan de Contingencia para Evacuación. Evidencia: 1- Programa para la prevención de riesgos de salud. 2- Plantilla de identificación de peligros y riesgos. 3- Política de Seguridad, Higiene y Salud para Contratistas. 4- Protocolo Ergonomía de la Oficina. 5- Plan de Contingencia para Evacuación. 6- Manual de Seguridad, Higiene Recuento de actividades de salud 2023	
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 acciones que sobrepasen la misión de la institución).	En el MIVHED en consonancia con las normativas y en cumplimiento de su responsabilidad social para el medio ambiente, ha contratado los servicios de recogida de material para fines de reciclaje a la empresa Green Love donde se evidencia que para el año 2023 se logró recolectar un total de 14.30 kg de papel y 3.70 lib. De plástico y para el año 2024 un total de 52.80 kg. De papel, de plástico un total 22.79 lib. Y de cartón 5.10 kg.	

	Además, la Institución acude a los llamados realizados por el Ministerio de Medio Ambiente para las jornadas de siembra de árboles y limpieza de playa, lo que evidencia la labor social en cumplimiento a la cultura de sostenibilidad ambiental asumiendo así su compromiso con la contribución al medio ambiente. Para la jornada de reforestación acudieron la cantidad de colaboradores de: • Año 2023: 28 • Año 2024: 30 Para la jornada limpieza de playa: • Año 2024: 40 Evidencias: 1- Fotos limpieza de playa 2024. 2- MIVHED reforestación 2023. 3- Asistencia reforestación 2024. 4- Recap reforestación 2024. 5- Constancia empresa reciclaje Green Love.	
--	--	--

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
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El MIVED ha logrado impactos tangibles en la calidad de vida de los beneficiarios, especialmente a través de programas de vivienda social, bonos habitacionales, y proyectos de urbanismo	

	sostenible. Por lo que se evidencia en términos de resultados, la reconstrucción y mejoramiento de 30,000. viviendas, resultando en un 100% sobre los resultados alcanzados en 2024, en el cual se ejecutaron 10,371 viviendas adicionales a las ejecutadas en el año 2023. Con la ejecución del Plan de Remozamiento y Mejora del Hábitat en Invienda en 2023 y 2024 que benefició familias residentes en el proyecto con la reconstrucción de fachadas y áreas exteriores, construcción de parqueos, así como el registro de propiedad de las viviendas a cada familia, entregando dentro de los periodos 2023 y 2024 260 títulos de propiedad inmobiliaria, alcanzando 4,217 titulaciones en la Provincia Santo Domingo. En 2023 fueron emitidas 1,404 número de licencias a proyectos de construcción. De igual manera se evidencia en términos de resultados que para el año 2024 la reconstrucción y mejoramiento de 19,054 viviendas resultando igual número porcentual alcanzado durante el año 2023. Para el año 2023 se ejecutaron un total de 19,629, viviendas, resultando en un 94% sobre los resultados alcanzados, logrando así la producción de viviendas nuevas en un total de 1,366. Al igual se evidencia que para el resultado en términos de cantidad y calidad a las solicitudes de inspección de obras privadas a través de la plataforma virtual Ventanilla Única de Construcción (VUC) lo que se traduce en una mejora en la eficiencia de los servicios brindados, automatizando los procesos y en reducción de costos a los clientes/usuarios solicitantes, lo cual se evidencia	
--	--	--

	además en la satisfacción del servicio/producto brindado, arrojando un promedio de un 85.6% para el año 2024 y en un 67.9% para el 2023. El total de licencias de construcción emitidas por años: • Año 2024: 1,528 • Año 2023: 1,401 Evidencias: 1- Memorias MIVHED 2020-2024. 2- Remozo viviendas, entregas de títulos. 3- Informe Ejecutivo. 4- Informe Estadísticas Solicitud y Expedición Licencias de Construcción. 5- Informe Encuesta Satisfacción Servicios MIVHED, años: 2024 (pág. 26) 2023 (pág. 25).	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El MIVHED comprometido con la misión institucional, se evidencia que, a través de los Planes de Regularización, 260 familias en el Proyecto Invivienda; titulación de 2,049 lotes en Sabana Perdida, Sto. Dgo. Norte, se regularizaron 302 proyectos. Y mediante el Plan Dominicana se Reconstruye alrededor de 8,000 familias beneficiadas en la intervención y regularización de 50 proyectos habitacionales y se intervinieron 10,185 de viviendas, dentro de las cuales 9,863 fueron mejoradas y 322 fueron reconstruidas. A través del Plan mi Vivienda fueron entregados un total de 4,842 para un total de viviendas durante el	

	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, logrando así la mejora de calidad de vida para más de 35,000 familias mediante el mejoramiento de 38,175 viviendas en todo el territorio nacional. Evidencias: 1- Informe Ejecutivo. 2- Estadísticas acumuladas de cantidad de viviendas intervenidas 2023. 3- Captura pantalla Informe Ejecutorias Dirección Jurídica 2024.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	El MIVHED en el marco del compromiso de intercambios de conocimientos e información con fines productivos y lograr un cúmulo de experiencias positivas, se evidencia que la Institución ha participado en consonancia con demás Instituciones en Benchmarking lo cuales han servido de fomento de la mejora continua. Así se muestra que desde el año 2022 para la habilitación de la ASFLs se tomaron como modelos para las buenas prácticas a las Instituciones como: Ministerio de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, logrando así reconocimiento por la labor realizada en beneficio de las ASFLs. Evidencias: 1- Reporte Evaluación Sectorial ASFL 2024.	

	2- Resultado Evaluación Sectorial ASFL 2024. 3- Resultados Evaluación Sectorial 2023 4- Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 5- Lista de Participación del Benchmarking MIMARENA. 6- Minuta de Benchmarking MITUR. 7- Lista de Participación del Benchmarking de MITUR	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia en el MIVHED el grado de cumplimiento.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	El MIVHED en su rol de órgano de gobierno cumple el compromiso de reportar de manera mensual a los Entes Reguladores los resultados logrados en los indicadores de gestión institucional a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, se evidencia a través de los resultados emitidos por el MAP, la Institución es evaluada para verificar el avance en la gestión pública. Ante la diferencia entre un indicador y otro, se realizan secciones de trabajo con las áreas involucradas con fines de realizar las mejoras correspondientes. Evidencias: 1- Informe SISMAP Gestión Pública 4to. Trimestre 2023. 2- Informe SISMAP Gestión Pública 4to. Trimestre 2024.	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencia que en el MIVHED con miras a fortalecer las relaciones con los ciudadanos/clientes para agilizar los procesos de solicitud de emisión de licencias, se evidencia que en la Institución se implementó el Sistema de Ventanilla Única (VUC) y es por ello que para el año 2024 se emitió un total de 1,528 licencias de construcción en contraste con el año 2023 que fue un total de 1,401 de licencias de construcción. Evidencias: I- Boletines de Estadísticas de Solicitud y Expedición de Licencias de Construcción.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El MIVHED ante el compromiso de cumplir con los lineamientos establecidos por el Órgano Rector del Control Interno la Contraloría General de la República por medio de la NOBACI alienados a la Ley No.10-07 y su Decreto No.491-07 y su Reglamento de Aplicación, estableciendo la aplicación de carácter obligatorio la aplicación del control internos a las instituciones públicas del Estado, alineados a los principios de transparencia, legalidad, eficiencia, eficacia, economía y cumplimientos normativos para el logro de una gestión eficiente para el incremento de la satisfacción de los clientes/usuarios, se evidencia el avance de las Normas Básicas del Control Interno para los años: • Año 2024: 79.19% • Año 2023: 47.88% Evidencias:	

	1- Informe NOBACI 4to. Trimestre 2024. 2- Informe NOBACI 4to. Trimestre 2023.	
--	--	--

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.	Se evidencia que en el MIVHED se gestionan los recursos presupuestados conforme las Normativas establecidas por los Entes Reguladores (Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Contabilidad Gubernamental, Contraloría General de la República, en el marco del cumplimiento del principio de transparencia. De igual manera se evidencia que la Institución realiza la planificación de la gestión del conocimiento de sus colaboradores con miras a un mejor desarrollo de sus capacidades intelectuales, auspicia capacitaciones técnicas y especialidades con instituciones públicas y privadas. Evidencias: 1- Informe de Cumplimiento POA 4to. Trimestre 2024. 2- Informe POA 4to. Trimestre 2023. 3- Listado Capacitaciones 2024. 4- Matriz Capacitaciones 2023.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El MIVHED en el marco de las mejoras e innovaciones con fines de eficientizar los procesos, se evidencia que en la Institución se ha instalado a	

	Mesa de Ayuda para que los colaboradores realicen solicitudes más rápidas y sean atendidas las mismas en el menor tiempo posible acorde a las necesidades de herramientas tecnológicas de trabajo. De igual manera se adquirió la Plataforma de uso comercial del Software SAP en áreas estratégicas para la administración de inventarios, de recursos humanos y financiera, para lograr gestionar las operaciones de manera más eficiente y rentable. Evidencias: 1- Captura pantalla mesa de ayuda. 2- Renovación licencia ERP SAP. 3- Implementación SAP	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Se evidencia que en el Ministerio de Vivienda y Edificaciones (MIVED), en el proceso de habilitación, evaluación y seguimiento las ASFL se procedió a un acercamiento con diferentes Instituciones públicas con la intención de conocer las lecciones aprendidas en el proceso. Durante el año 2023 se realizaron los acercamientos con el Ministerio de Turismo y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales lo cual se aprecia el resultado satisfactorio de la obtención de las mejores prácticas. Evidencias: 1- Reporte Evaluación Sectorial ASFL 2024. 2- Resultado Evaluación Sectorial ASFL 2024. 3- Resultados Evaluación Sectorial 2023.	

	4- Minuta del Benchmarking en Proceso de ASFL Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 5- Lista de Participación del Benchmarking MIMARENA. 6- Minuta de Benchmarking MITUR. 7- Lista de Participación del Benchmarking de MITUR.	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El MIVHED asumiendo el compromiso de formar colaboradores que cumplan con estándares en el desarrollo de sus competencias, se evidencia que la Institución firmó alianza con la Universidad Católica de Santo Domingo para que sean aprovechadas las oportunidades educativas que ofrece este alto centro de estudio. Evidencia: 1- Convenio Universidad Católica Santo Domingo. 2- Personas Beneficiadas de la Católica.	
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.).	Como medida para el ahorro de papel en la documentación de los procesos para las diferentes áreas de la Institución y para una fácil y ágil búsqueda de las Normativas aplicables y de las políticas y manuales, ayudando así a la reducción del espacio físico de su almacenamiento, se evidencia que en el MIVHED cuenta con un repositorio digital de documentos los cuales alberga la información documental. Con el acceso de los colaboradores de la carpeta de Sitio de Comunicación se agiliza y dinamiza la búsqueda de información, evitando así además el desplazamiento físico.	

	Evidencia: 1- Captura pantalla Sitio de Comunicación.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se evidencia que el MIVHED con la intención de obtener una futura certificación en la Norma de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios y cumplimiento de las políticas y procedimientos, planificó la ejecución de una auditoría interna en el año 2024 para procesos que estarán en el alcance la certificación. En base a los resultados y/o hallazgos se procedió a realizar un Plan de Acción a las áreas auditadas. De las acciones arrojadas en la auditoría se procedió a la corrección de no las no conformidades (Punto I) como la implementación de la gestión del riesgo en áreas como Recursos Humanos, TIC, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia. Evidencias: 1- Informe de Auditoría Interna. 2- Captura pantalla levantamiento de riesgos.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se evidencia hasta el momento, el MIVHED en su compromiso de realizar acciones en el avance de las políticas institucionales para la igualdad a través de la Unidad de Igualdad de Género, en el año 2023 la Institución fue galardonada y/o reconocida por el Ministerio de la Mujer con la entrega de una estatuilla, siendo motivo de satisfacción por las acciones realizadas por la Institución a favor del género femenino.	

	Evidencias: 1- Captura pantalla entrega estatuilla. 2- Foto estatuilla.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	A través del seguimiento al presupuesto se evalúa y se da cumplimiento de lo programado. La Institución mantiene constante monitoreo de su ejecución trimestralmente, velando que la distribución de los recursos esté acorde con los objetivos programados, por lo que se evidencia en el MIVHED cumple con el compromiso de hacer gestión de fondos cumpliendo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia. Evidencias: 1- Reportes de Ejecución Presupuestaria. 2- Informe de Autoevaluación 2024.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	El Ministerio de la Vivienda, Edificaciones y Hábitat (MIVHED) cuenta con el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas de velar por el cumplimiento de la Ley 340-06 de compras y contrataciones, y a través del indicador de Contratación Pública, se evidencia que la Institución cumple con los objetivos en cuanto a impactos logrados al menor costo, que para 2024 estuvo en un 98.48%. Evidencias: 1- Ejecución Presupuestaria 2024. 2- Ejecución Presupuestaria SIGEF 2024.	

	3- Presupuesto Aprobado 2024.	
--	-------------------------------	--

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.