GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL

CON EL MODELO CAF

(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE TITULACIÓN DE TERRENOS DEL ESTADO

FECHA:

30 JUNIO 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) 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).	La Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT) ha formulado y desarrollado un marco institucional con una nueva misión, visión y valores, los cuales se encuentran en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, en la sección del Marco Estratégico Institucional (pág. 26, 27 y 28), los cuales se encuentre alineados a la Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), en lo relativo a la Titulación de inmuebles, siguiendo los lineamientos que crea la UTECT. **Evidencias:** • MA-DRH-001 Manual de Código de Ética Institucional. • Manual de Organización y Funciones, Resolución No. UTECT-2024-02.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • Decreto 624-12, del 10 de noviembre de 2012, fue creada la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado. • Decreto 35-21, del 20 de enero 2021, fue creada la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado. • ¿Quiénes Somos? : Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do)	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se contemplaron los valores que conforman el marco ético y de actuación de la UTECT, los cuales se encuentran en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, en la sección del Marco Estratégico Institucional (pág. 28), alineados a la Constitución, estos valores son: • Compromiso Social • Transparencia • Eficiencia • Integridad **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • MA-DRH-001 Manual de Código de Ética Institucional. • Manual de Organización y Funciones, Resolución No. UTECT-2024-02. • Decreto 624-12, del 10 de noviembre de 2012, fue creada la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Decreto 35-21, del 20 de enero 2021, fue creada la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado. • ¿Quiénes Somos? : Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do).	
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 Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT) cuenta con un marco institucional claramente definido y alineado al Plan Nacional de Titulación como parte del Marco Estratégico Institucional definido en el Plan Estratégico 2025-2028. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028.	
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.	La UTECT ha garantizado la comunicación y socialización del marco institucional a través de la de la divulgación del PEI 2025-2028 a todos los empleados y partes interesadas, y en el proceso de inducción de los empleados de nuevo ingreso, la carnetización, cursos como la planificación estratégica que contemplan la importancia de esta y la página web de la UTECT. **Evidencias:** • Listado de asistencia de la divulgación del PEI 2025-2028.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Inducción del Personal de Nuevo Ingreso PR-DRH-002. • Listado de Inducción al Personal. • Entrega de Carnet de identificación institucional a los empleados con la misión, visión y valores impreso. ¿Quiénes Somos? : Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do)	
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 la UTECT asegura el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, incluyendo una revisión anual de toda lo documentación, de acuerdo con el lineamiento 5.1.5 del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada. **Evidencias:** • Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, código PR-DPD-001. • Manual de Organización y Funciones, Resolución No. UTECT-2024-02 • Plan Estratégico Institucional 2025-2028	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para	Se evidencia que la UTECT cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, a través del Comité de Ética de la UTECT, cumpliendo con los lineamientos definido en la ley	

Documento Externo
SGC-MAP

	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.	no. 41-08 y su reglamento de aplicación contenido en el Decreto núm. 523-09 **Evidencias:** • Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). • MA-DRH-001 Manual de Código de Ética Institucional. • Ley 41-08 de Función Pública. • Decreto núm. 523-09 Código de Comportamiento Ético.	
7)	Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Se evidencia que la UTECT, ha establecido actividades que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre los colaboradores de la organización a través de las reuniones semanales de seguimiento a las metas operativas y reuniones trimestrales de seguimiento con el personal de supervisión, y la programación de la reunión anual con todos los miembros de la organización. **Evidencias:** • • Listado de evidencia de capacitaciones sobre: el trabajo en equipo y clima laboral • Minutas de reuniones semanales de las reuniones de operaciones. • Correos con invitación a reuniones trimestrales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Solicitud de la Socialización con todo el personal de la UTECT aprobada por el Director Ejecutivo.	

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.	La UTECT ha definido e instruido oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garantizan la agilidad de la organización, mediante la estructura organizativa de la UTECT, Manual de Organización y Funciones de la UTECT y el Manual de Cargo, vigentes. **Evidencias:** • Resolución núm. UTECT-2024-02, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la UTECT. • Oficio de solicitud de aprobación del Manual de Cargo. • Decreto núm. 35-21, que crea la UTECT. • Resolución núm. UTECT-2024-01, que aprueba la modificación de la estructura organizativa de la UTECT.	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores	La UTECT ha empleado objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con	

para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización a través de planes anuales operativos y acuerdos de desempeño elaborados en función al Manual de Organización y Funciones y al Manual de cargo vigente, los cuales contienen las necesidades institucionales, tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual 2025 de las áreas. • Informe trimestral de evaluación del POA. • Memoria Institucional. • Dashboard de Titulación a la Presidencia. • Los acuerdos de desempeño. • Monitoreos trimestrales a los acuerdos de desempeño. • Resolución núm. UTECT-2024-02, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la UTECT. • Oficio de solicitud de aprobación del Manual de Cargo. •	
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	La UTECT ha introducido mejoras en su sistema de gestión y rendimiento de la organización a través de la estandarización de sus procesos y proyectos de sistematización y automatización interna, a través del desarrollo del Sistema Administrativo de Titulación de Terrenos de Estado (SATTE). Se evidencia mediante el informe de monitoreo de	

Documento Externo
SGC-MAP

participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	satisfacción de los ciudadanos beneficiados con el plan de titulación, en la cual obtuvimos un resultado de 99.40% y en los Ejes Estratégicos y Objetivos Institucionales definidos en el Plan Estratégico 2025-2028. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Plan Operativo Anual 2025 de las áreas. • Informe trimestral de evaluación del POA. • Informe de la encuesta de satisfacción del beneficiario. • Plan de mejora 2025.	
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.	Se evidencia que la UTECT, gestiona un sistema de monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización tomando como referencia las buenas prácticas de la gestión de control interno, información y de riesgo, a través de la implementación del Procedimiento de Elaboración y Formulación del Plan Operativo Anual, Matriz de Riesgo, y Matriz de Comunicaciones, la cual se encuentra en la Directriz Institucional de Información y Comunicación Interna. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual 2025 de las áreas. • Informe trimestral de evaluación del POA. • Matriz de proyectos realizados	

Documento Externo
SGC-MAP

	• DashBoard de Titulación. • Informe de seguimiento de implementación de las NOBACI • Matriz de Comunicaciones, Código FO-DRH-018 • Directriz Institucional de Información y Comunicación Interna, Código DI-DRH-002. • Matriz de Riesgo FO-DPD-005. • Procedimiento de Elaboración y Formulación del Plan Operativo AnualPR-DPD-002.	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	La UTECT aplica los principios de gestión de la Calidad y se encuentra en el proceso levantamiento para la implementación de la norma ISO: 9001 y tenemos implementado la metodología CAF. **Evidencias:** • LI-DPD-001-Listado Maestro de Documentos. • Informes de Autoevaluación Institucional. CAF 2022, 2023 y 2024.	
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.	La UTECT asegura la difusión adecuada de las informaciones relevantes a los grupos de interés para su intervención en los operativos realizados por la UTECT para levantar los datos necesarios para la obtención de los Certificados de Títulos, a través de la implementación de la Matriz de Comunicaciones, la cual se encuentra en la Directriz	

	Institucional de Información y Comunicación Interna. Evidencias: • Matriz de Comunicaciones, Código FO-DRH-018. • Directriz Institucional de Información y Comunicación Interna, Código DI-DRH-002. • Redes Sociales: Instagram / Facebook @rdtitulacion. X@rdtitulacion • Perifoneos. • Publicación en los periódicos. • Correo Institucional: oainfoutect@titulacion.gob.do. • Mensaje de difusión masiva institucional (WhatsApp).	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La UTECT asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante reuniones de retroalimentación de resultados del POA y reuniones trimestrales de seguimiento de la ejecución. Además de crear las condiciones físicas adecuadas para el desarrollo de los proyectos y de los procesos. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Listado de Asistencia de reuniones de retroalimentación de resultados del POA 1er trimestre 2025. • Invitación a reuniones trimestrales de seguimiento • Fotos y procesos de compras y contrataciones de servicios para la adecuación física de las oficinas. • Procesos de adquisición de mobiliarios y equipos tecnológicos necesarios.	
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 UTECT asegura la difusión adecuada de las informaciones relevantes a los grupos de interés para su intervención en los operativos realizados, para levantar los datos necesarios para la obtención de los Certificados de Títulos, a través de la implementación de la Matriz de Comunicaciones, la cual se encuentra en la Directriz Institucional de Información y Comunicación Interna. **Evidencias:** • Matriz de Comunicaciones, Código FO-DRH-018. • Directriz Institucional de Información y Comunicación Interna, Código DI-DRH-002. • Redes Sociales: Instagram @rdtitulacion X@rdtitulacion • Publicación en los periódicos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Correo Institucional: oainfoutect@titulacion.gob.do. • Llamadas masivas a beneficiarios de los proyectos para la asistencia a los diversos operativos.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La UTECT demuestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados mediante el seguimiento del POA, acuerdos de desempeño, memoria institucional y Planes de Mejora. **Evidencias:** • Informe trimestral de evaluación del POA. • Monitoreos trimestrales a los acuerdos de desempeño. • Memoria Institucional. • Planes de Mejora 2023, 2024, 2025.	
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.	Se evidencia que la UTECT comunica las iniciativas de cambio, como por ejemplo a la implementación de SATTE, que es el cambio más significativo que hemos realizado y los efectos esperados a los empleados (ya que el mismo es solo de uso interno), previo a la implementación del mismo. **Evidencias:** • Listado de asistencia de Capacitación del Sistema Administrativo de Titulación de Terrenos del Estado (SATTE).	

	• Correo electrónico.	

Subcriterio1.3 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).	Nuestros líderes actúan apegados a los objetivos y valores institucionales estimulando y apoyando la creación y actualización de los diferentes Comité de trabajo, como lo es por ejemplo el Comité de Calidad Institucional y los equipos mixtos de trabajo técnico. **Evidencias:** • Reuniones y equipos de trabajo por proyectos de titulación. • Conformación del Comité de Calidad Institucional. • Conformación del Comité de NOBACI. • Asociación de Servidores Públicos. • Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. • Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). • Comité de Compras y Contrataciones Institucional.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Oficios de Comunicación.	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se evidencia que la UTECT tiene diferentes mecanismos para Nuestros líderes actúan apegados a los objetivos y valores institucionales estimulando la participación del personal en la Asociación de Servidores Públicos, los diversos comités institucionales y en la divulgación e implementación del Manual de Código de Ética Institucional y la Directriz Institucional de la Política de Igualdad y Equidad de Género. **Evidencias:** • Comunicación con la actualización del Comité Institucional de la Calidad. • Listado de asistencia de la capacitación. • Documentación del programa Empleado Feliz, Seguro de Vida, Cooperativas. • Sistema de Rotación para Asignación de Empleados para Operativos. • MA-DRH-001 Manual de Código de Ética Institucional.	

3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia que la UTECT, informa a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización a través de los diferentes comités institucionales y de las reuniones de seguimiento operacional y con el Staff. **Evidencias:** • Lista de asistencia de los diversos Comités • Minuta de Reuniones	No se evidencia que la UTECT consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización
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.	Se evidencia que la UTECT empodera y apoya al personal al establecer las metas, funciones, retroalimenta y proporcionar las informaciones necesarias para el desarrollo de sus tareas a través Programa de Capacitación Anual, la revisión de los acuerdos de desempeño y el cumplimiento del Plan Operativo Anual del área. Cada unidad realiza reuniones, en donde se da seguimiento a los objetivos establecidos. **Evidencias:** • Reuniones de seguimiento al POA e informes trimestrales de ejecución. • Monitoreo de Acuerdos de Desempeño. • Programa de Capacitación Anual 2025.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de	Se evidencia que la UTECT motiva, fomenta y potencializa, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. La institución delega	

Documento Externo
SGC-MAP

autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	funciones y rota a su personal para realizar las actividades demandantes en los operativos en campo. Según las políticas establecidas en la Ley 107-13 de regulación de los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, se realizan procesos de periodo probatorio de personal, así como el establecimiento de acuerdos de desempeño y revisión para monitorear el desempeño y promover el cumplimiento de los objetivos institucionales. **Evidencias:** • Acuerdos de Desempeño. • Manual de Cargos. • Seguimiento trimestral al POA. • Correos electrónicos sobre la delegación de responsabilidad en periodos vacacionales y ausencia. • Designación de Lideres del Proyectos de titulación en sus diferentes etapas	
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).	Se evidencia que la UTECT promueve la cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con los nuevos retos, demandas y requisitos. a través de la evaluación de desempeño, la matriz de gestión del conocimiento y el plan de capacitación de todas las áreas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: • PL-DRH-001 Plan de Capacitación Anual. • Matriz de gestión del conocimiento. • Listado de asistencia de capacitación	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia que la UTECT premia los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

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):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Se evidencia que la UTECT analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de invitaciones y asistencias a reuniones con las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización. **Evidencias:** • Invitaciones y asistencia a reuniones y coloquios.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Oficios y correos enviados y recibidos de comunicación con autoridades políticas	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia que la UTECT desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas a través de reuniones, cartas y/o comunicaciones desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. **Evidencias:** • Correos electrónicos y mensajes de texto con las autoridades políticas. • Cartas y/o comunicaciones emitidas a las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. • Minutas de Reunión	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se evidencia que la UTECT ha identificado las políticas públicas impulsadas por el poder ejecutivo, las derivadas a través de leyes y normativas relevantes para la institución. **Evidencias:** • Portal Web Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do) Marco Legal de Transparencia.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Referencias en los procedimientos misionales.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Se evidencia que la UTECT, alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas, a través de los planes anuales operativos de las áreas misionales de la institución y aplicación del nuevo reglamento de compras y contrataciones 416-23. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual 2025 de las áreas. • Procedimientos Misionales. • Documentación de los procesos de compras y contrataciones.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).	Se evidencia que la UTECT, gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes, a través de acuerdos de colaboración y convenios interinstitucionales con los aspectos relevantes para la institución, las reuniones comunitarias y los grupos de trabajo para realizar los proyectos de titulación. **Evidencias:** • Acuerdo interinstitucional de colaboración y apoyo entre el ministerio de Energía y Minas (MEM) y la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) a través de su Unidad Técnica	

Documento Externo
SGC-MAP

	Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT). • Acuerdo de colaboración interinstitucional entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF). • Minutas de reunión • Reunión de colaboración con el Instituto Tecnológico de las Américas para la digitalización y optimización de procesos internos.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia que la UTECT participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión, a través de las reuniones realizadas con los gestores comunitarios y en los operativos como los lanzamientos de proyectos, actos de transferencia y actos de entrega de certificados de títulos. **Evidencias:** • Participación en actividad de Lanzamiento de Proyecto y Entrega de Certificados de Títulos. • Participación en actividades del Ministerio de la Mujer. • Participación de actividades de rendición de cuentas de la UTEPDA.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Participación de la actividad en el primer seminario internacional sobre Agroforestería en Rep. Dom. • Asistencia a Encuentro Participativo de los Derechos Humanos (Con el Defensor del Pueblo). • Participación periódica en mesa de trabajo institucional con la presidencia. • Participación en la rendición de cuenta con representes de beneficiarios de proyectos de titulación a nivel nacional.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.	Se evidencia que la UTECT promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés, a través de los diferentes operativos de los proyectos de la titulación, ejemplo (lanzamientos de proyectos, actos de transferencia y actos de entrega de certificados de títulos). **Evidencias:** • Plan Operativo Anual 2025 – Comunicaciones • Plan Operativo Anual 2025- Divisiones Regionales. • Plan de Comunicaciones. • Declaraciones en los operativos. Redes sociales: Instagram / Facebook @rdtitulacion. X@rdtitulacion.	

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 globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		No se evidencia que la UTECT identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes; a través el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas.
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		No se evidencia que la UTECT ha identificado a todos los grupos de interés relevantes donde se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se evidencia que en la actualización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se consultaron y analizaron las reformas del sector público y las vinculadas directamente con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis, fueron	

Documento Externo
SGC-MAP

	identificadas y definidas las estrategias institucionales para el período 2024-2028. Considerando que, siendo dependencia del MINPRE, la CPTTE (actual UTECT) se consideró en el PEI Institucional. **Evidencias**: • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.	
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.	Se evidencia que la UTECT analizó el desempeño interno y las capacidades de la organización en el diagnóstico contextual e institucional del Plan Estratégico Instituciona (pág. 21 y 22) enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, dando como resultado la matriz de gestión del conocimiento. **Evidencias:** Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.	

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:		

Documento Externo
SGC-MAP

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 para la definición de las estrategias y objetivos institucionales en el período 2025-2028, la institución tomó como base las informaciones del contexto interno recopiladas a partir del análisis y expectativas de los distintos grupos de interés, así como el análisis del contexto socioeconómico y sectorial. En el marco de este proceso, los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y de las prioridades definidas tanto por la Institución. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • Plan Operativo Anual 2025.	
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 que la UTECT, a nivel interno, se involucra a las diferentes direcciones en el desarrollo de la estrategia y planificación institucional. Asimismo, se realizaron reuniones con cada una de las partes interesadas y en conjunto para el desarrollo de nuestro PEI 2025-2028. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • Listado de la divulgación del Plan Estratégico Institucional.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y	Se evidencia que en el PEI del 2025-2028 se ha definido una estrategia para la mitigación del problema de la falta de titulación o registro de propiedad en República Dominicana, donde se	

de género en las estrategias y planes de la organización.	integra aspectos de responsabilidad social y planes de organización. **Evidencias**: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • Plan Operativo Anual 2025 • Directriz Institucional de la Política de Igualdad y Equidad de Género	
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.	Se evidencia que en la UTECT aseguran la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva a través del POA, la formulación del Presupuesto Anual y el PACC. **Evidencias:** • Reporte del Presupuesto aprobado. • Reporte de ejecución presupuestaria. • Informe de Seguimiento POA. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025.	

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	Se evidencia que la UTECT, implementa la planificación de las prioridades mediante al Plan Estratégico Institucional para el período 2025–2028,	

Documento Externo
SGC-MAP

marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	las cuales se ejecuta por medio de los POA por áreas. A través de la Resolución núm. UTECT-2024-01, que aprueba la Estructura Organizativa de la UTECT, dependencia del Ministerio de Presidencia, que responde a la misión institucional. La institución se encuentra en el levantamiento de los procesos para definir las directrices, políticas y procedimientos para cumplir con una de las acciones del PEI. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • Plan Operativo Anual UTECT 2025. • Resolución núm. UTECT-2024-01, que aprueba el Manual de Estructura Organizativa de la UTECT.	
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 UTECT dispone de un Plan Operativo Anual 2025 que contiene los productos y los procesos de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual UTECT 2025. • Informes trimestrales de monitoreo del POA 2025	

Documento Externo
SGC-MAP

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 UTECT divulga las metas establecidas por el PEI a través del POA en el portal institucional, asegurando que los objetivos y estrategias de la institución son comunicados eficazmente. De igual manera se colocan las tareas y/o se extrapolan las metas en los acuerdos de desempeño para lograr los resultados esperados. **Evidencias:** • Informe de cumplimiento del POA. • Plan Operativo Anual UTECT 2025. • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • Portal de Transparencia Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do) • Redes sociales: Instagram / Facebook @rdtitulacion. X@rdtitulacion.	
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 realizan monitoreo y evaluaciones periódica de los logros de la organización en todos los niveles, a través de los informes de seguimiento del POA por área o Dirección y los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web y correo institucional. Se contempla los indicadores en el PEI 2025-2028 que sirven de marco para evaluar los logros a nivel general de la organización de acuerdo con las estrategias definidas. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informes trimestrales de monitoreo del POA 2025 • Informes trimestrales de monitoreo de la metafísica-financiera en el SIGEF • Reportes de resultados en el Portal de Transparencia Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do) • Informe trimestral de evaluación de desempeño. • Memoria Institucional • Resumen Ejecutivo reportado mensualmente en el SIGOB con los logros y proyecciones de la parte operativa de los proyectos de titulación	

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 la UTECT trimestralmente evalúa los resultados o avances en las estrategias previamente establecidas para el período, esto se realiza desde el Departamento de Planificación y Desarrollo y de acuerdo con las tareas, proyectos o procesos establecidos en el POA de cada área. Cada una de las tareas, procesos o proyectos genera un indicador que permite el monitoreo	

Documento Externo
SGC-MAP

	constante de los mismos y a través de ese desempeño podemos detectar las mejoras considerando la oportunidad de mejoras para la aplicación de tecnologías. **Evidencias:** • Informes trimestrales de monitoreo del Plan Operativo Anual. • Implementación de firma digital con la OGTIC. • Sistema de control de visitas. • Sistema de suministro de almacén (Sistema de Gestión de Suministros). • Sistema de rotación del personal para operativos • Sistema de control de asistencia biométrica.	
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 la UTECT ha realizado diferentes procesos de benchlearning con diferentes instituciones para implementar las buenas prácticas como por ejemplo (Talleres para adoptar las buenas prácticas para la medición del desempeño individual e institucional). **Evidencias:** • Talleres impartidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para adoptar las buenas prácticas para la medición del desempeño individual e institucional.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Cursos Impartidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) a través del INDOCAL para adoptar buenas prácticas para la creación de la comisión de ética.)	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que la UTECT comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
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 la UTECT promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia que la disponibilidad de los recursos se asegura por medio del POA, a partir del desarrollo de las estrategias que determinan los procesos, tareas o proyectos a desarrollar y posteriormente se determinan los recursos necesarios para conseguir los objetivos planteados, por medio de la planificación presupuestaria. En el POA, se pueden visualizar la necesidad de las áreas y de acuerdo con las políticas de Planificación de Recursos Humanos y el presupuesto institucional se realizan los ajustes necesarios. **Evidencias:** • Presupuesto de la UTECT 2025	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Plan Operativo Anual 2025 • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025.	

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 UTECT, analiza periódicamente necesidades actuales y futuras de los recursos humanos de las áreas de la institución, cumpliendo con las disposiciones y directrices del Ministerio de Administración Pública. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual de Recursos Humanos 2025. • Evaluaciones de desempeño. • Informe de Evaluaciones de desempeño. • Informe de Monitoreo Trimestral a los Acuerdos de Desempeño. • Planificación de Recursos Humanos 2025.	

Documento Externo
SGC-MAP

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 UTECT se respaldada en la ley Núm. 41-08 de Función Pública, y reglamentos aplicables para garantizar una política transparente de recursos humanos, tanto en el desarrollo e implementación en los diferentes procedimientos, ejemplo (Reclutamiento y Selección de Personal, Procedimiento de Compensación y Beneficios y Procedimiento de Capacitación de Colaboradores). **Evidencias:** • Formulario de Requisición de Personal (FO-DRH-001). • Escala Salarial • Manual de Cargos • LI-DRH-001-Diccionario de competencias, Comportamientos Asociados y Grados Requeridos, comportamientos asociados y grados requeridos. • Procedimientos de Recursos Humanos (PR-DRH-005 Procedimiento de Capacitación de Colaboradores, PR-DRH-001 Reclutamiento y Selección de Personal, PR-DRH-003 Procedimiento de Compensación y Beneficios.)	
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.	La institución tiene diferentes mecanismos para evidenciar los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, establecido en un código de ética, capacitaciones como trabajo en equipo	

Documento Externo
SGC-MAP

	para el apoyo a la cultura de respeto y el liderazgo. Se evidencia el abordaje de las necesidades individuales, a través del programa Empleado Feliz, subsidio de lactancia, cooperativas, aprobación para desempeñar funciones de maternidad/paternidad, etc. **Evidencias:** • Documentación de acuerdos y programas implementados firmados. • Permisos. • PR-DRH-003 Procedimiento de Compensación y Beneficios • MA-DRH -001 Manual de Código de Ética Institucional	
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 la UTECT, gestiona el proceso de selección de personal acorde al perfil de puesto requerido y son llamados a evaluación técnica específica al puesto y de software a utilizar. Durante la inducción todo el personal recibe las informaciones generales de la institución, código de ética y reglamento para que sea de su conocimiento los valores éticos que promueve la institución. **Evidencias:** • Manual de cargos. • Resultados de evaluación de desempeño. • MA-DRH -001 Manual de Código de Ética Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

	• PR-DRH-002 Inducción del Personal de Nuevo Ingreso. • Manual de Organización y Funciones, Resolución No. UTECT-2024-02. • www.dgcp.gob.do	
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.	Se evidencia la motivación y apoyo una cultura de desempeño, todos los colaboradores acuerdan y firman un documento formal donde se establecen los objetivos, metas y responsabilidades que un colaborador(a) debe alcanzar durante un periodo determinado, en conjunto a su supervisor inmediato. **Evidencias:** • Acuerdos de desempeño de todo el Personal. • Informe de Evaluaciones de desempeño. • Informe de Monitoreo Trimestral a los Acuerdos de Desempeño.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Se evidencia que la UTECT aplica una política de género, escala salarial e implementación del estudio de Clima y cultura Organizacional como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. **Evidencias:** • Divulgación de la Directriz Institucional de la Política de Igualdad y Equidad de Género. • Directriz Institucional de la Política de Igualdad y Equidad de Género	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informe del estudio de Clima y cultura Organizacional. • Escala Salarial aprobada.	

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.	La UTECT implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. A través de las capacitaciones solicitadas acorde a las necesidades departamentales y para el cumplimiento de los requisitos se elaboró el Plan de Capacitación de la UTECT 2025. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual de las áreas 2025. • FO-DRH-012 Detección de Necesidad de Capacitación por Área. • Plan Anual de capacitación 2025. • Descripción de Puesto • Manual de Cargos	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia que la UTECT desarrolla y refuerza los talentos necesarios a través del Programa de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Capacitaciones para lograr el marco institucional y sus objetivos. **Evidencias:** • PR-DRH-001 Reclutamiento y Selección de Personal. • Plan Anual de capacitación. • Programa de capacitación. • Listado de asistencia a capacitaciones. • Solicitud de no objeción al MAP para la contratación de personal de TIC (proveniente del ITLA)	
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 la UTECT como forma de potencializar el talento de sus colaboradores ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de establecer nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias y diseño de trabajo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad de estos para que los colaboradores estudien a tiempo parcial. **Evidencias:** • Listado de Capacitación realizadas por el personal. • Correos de invitación a eventos de formación virtual.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan	Se evidencia que la UTECT a través del Plan de Capacitación establece planes de desarrollo de	

habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	competencias individuales del personal, identificando las necesidades evidenciadas en los informes de evaluación del desempeño. **Evidencias:** PL-DRH-001 Plan de Capacitación aprobado 2025.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se evidencia que la UTECT, apoya a los nuevos empleados, a través de la inducción general al personal de nuevo ingreso. **Evidencia:** • Registro de inducción al personal.	No se evidencia que la UTECT tenga un registro de tutoría, mentoría y asesoramiento individual realizadas a los nuevos empleados.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La UTECT promueve la movilidad de los empleados realizando movimientos de personal a áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para aporte a la institución, por la demanda interna y aptitudes detectadas en el trabajo. **Evidencia:** • Acción de personal.	
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).	La UTECT utiliza métodos modernos, para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación hay varios programas, que se imparten con instituciones presencial y virtualmente. La UTECT promueve el conocimiento de los conceptos básicos de los procesos de titulación a través de redes sociales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: • Redes Sociales: Instagram @rdtitulacion Twitter @rdtitulacion. • Plan Anual de Capacitación 2025. • Lista de Participantes.	
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 evidencia que la UTECT planifica capacitaciones periódicas en temas de gestión de riesgos y manejo de conflictos, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética y la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno. **Evidencia:** • Plan de Capacitación Anual 2025. • Listado de asistencia relacionadas a seguridad ocupacional. • MA-DRH -001 Manual de Código de Ética Institucional. • Listado de asistencia de la divulgación de la Directriz Institucional de la Política de Igualdad y Equidad 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.		No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

Documento Externo
SGC-MAP

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 se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, a través de la implementación de la Matriz de Comunicaciones, la cual se encuentra en la Directriz Institucional de Información y Comunicación Interna que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. **Evidencia:** • Directriz Institucional de Información y Comunicación Interna	
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 la UTECT tiene instalado los buzones de sugerencias para que aporte las ideas y recomendaciones. **Evidencia:** • Fotos de buzones instalados.	
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 UTECT involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, por ejemplo	

Documento Externo
SGC-MAP

identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	(Selección de los miembros para el Comité Gestor de Servidores Públicos). **Evidencias:** • Comité Gestor de Servidores Públicos. • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Comité Institucional de Calidad. • Comité de Compras y Contrataciones. • Lista de asistencia del desarrollo y la divulgación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia que la UTECT procura el consenso/acuerdo entre directivos y supervisados sobre los objetivos propuestos por los ejercicios de planificación operativa y la formulación de los Planes Operativos Anuales y los acuerdos de desempeño. **Evidencia:** • Sesiones de equipo para elaboración del Plan Operativo (Correo electrónicos). • Plan Operativo Anual 2025 de las áreas. • Acuerdos de Desempeño. • Lista de asistencia de la divulgación del PEI.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,	Se evidencia que la UTECT ha solicitado, a través del MAP, la aplicación de la encuesta del clima y cultura organizacional a los empleados anualmente	

Documento Externo
SGC-MAP

interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	como lo establecido en la Planificación de Recursos Humanos. **Evidencias:** • Correos electrónicos. • Carta de solicitud. • Informe de Resultados de Clima y Cultura Organizacional	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia que la UTECT, asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, a través de las jornas de salud y entrega de los equipos de protección a los empleados. **Evidencias:** • Adquisición de equipos médicos. • Jornadas de salud. • Jornada de entrega EPP a los empleados. • Solicitud de adquisición de EPP. • Evaluación de Riesgos en el Trabajo.	
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 evidencia que la UTECT asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, a través del formulario Vacaciones, Licencias y Permisos (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo	No se evidencia que la UTECT tenga las condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.

	a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad). **Evidencias:** • FO-DRH-007 Vacaciones, Licencias y Permisos. • Recepción de evidencias de estudios. • Acción de personal	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia que la UTECT, presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. A través de la asociación de servidores se evidencia la entrega de ayuda a empleados más desfavorecidos. **Evidencias:** • Inclusión de planes para seguro de salud SENASA y ARS Humano • Fotos o documentos de la entrega de ayuda a empleados más desfavorecidos	
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).	Se evidencia que la UTECT proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no, a través del Procedimiento de Compensación y Beneficios (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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: • Procedimiento de Compensación y Beneficios, código: PR-DRH-003	

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** **(Detallar Evidencias)**	**Áreas de Mejora**
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Se evidencia que la UTECT, identifica a socios clave: del sector privado, con las invitaciones a potenciales proveedores, a que participen en nuestros procesos de compras y contrataciones; de la sociedad civil, con las invitaciones a las Juntas de Vecinos, presentantes comunitarios y religiosos a participar en los proyectos de titulación; y del sector público, con las invitaciones, intercambios y acuerdos para participar en los proyectos de titulación masiva y para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. **Evidencias:** • Invitaciones a proveedores a participar en los procesos de compras y contrataciones • Invitaciones a eventos de la Institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA). • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF). • Acuerdo de colaboración Interinstitucional entre el ministerio de Energías y Minas (MEM) a través de su la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT). • Reunión de colaboración con el Instituto Tecnológico de las Américas para la digitalización y optimización de procesos internos.	
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 socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia que la UTECT, desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración y convenios interinstitucionales con los aspectos relevantes para la UTECT. **Evidencias:** • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA). • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Terrenos del Estado (CPTTE) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF). • Acuerdo de colaboración Interinstitucional entre el ministerio de Energías y Minas (MEM) a través de su la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT).	
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 la UTECT, define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones de los diferentes acuerdos. **Evidencias:** • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA). • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF). • Acuerdo de colaboración Interinstitucional entre el ministerio de Energías y Minas (MEM) a través de su la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT).	No se evidencia los resultados de monitoreo e impactos de las alianzas sistemáticamente.

Documento Externo
SGC-MAP

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se evidencia que se han identificado las necesidades de alianzas públicos y privadas, a través de las colaboraciones interinstitucionales para emitir el certificado de título de las partes y las desarrolla cuando sea apropiado. **Evidencias:** • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA). • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF). • Acuerdo de colaboración Interinstitucional entre el ministerio de Energías y Minas (MEM) a través de su la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT). • POA de las áreas operativas.	
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.	Asegura que la selección de proveedores se realiza considerando los criterios establecidos en la ley 340-06 de Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación 416-23, gestionado mediante el Comité de Compras y Contrataciones.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: • Procesos de Compras y Contrataciones • Actas del Comité de Compras. • Informes de Peritos con la revisión de credenciales a potenciales proveedores	

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.	Se evidencia que la UTECT garantiza la transparencia a través del portal institucional, proporcionando una política de datos abiertos en cumplimiento con la ley 200-04. **Evidencias:** • Portal Transparencia Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do) • Certificación de Datos Abierto Nortic A3-2014	

Documento Externo
SGC-MAP

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 UTECT incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, ya que cuenta con un sistema para buscar activamente las ideas, sugerencias y quejas a través del 3-1-1 y el uso de las redes sociales. **Evidencias:** • Procedimientos de la OAI • Resultados de ideas, sugerencias y quejas a través del 3-1-1. • Control de Solicitud de Acceso a la Información FO-OAI-001.	
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 UTECT tiene definido el marco de trabajo para procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos a través de los procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información y los distintos medios. **Evidencias:** • Procedimientos de la OAI. • Matriz Control de Solicitud de Acceso a la Información FO-OAI-001. • Resultados de Monitoreo de la Medición de la Satisfacción del Beneficiario. • Redes sociales: Instagram / Facebook @rdtitulacion. X @rdtitulacion.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

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	Se evidencia que la UTECT ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, a través de la ejecución y elaboración de presupuestos, Plan Operativo Anual y el Plan Anual de	

general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Compras y Contrataciones, asegurando razonablemente el cumplimiento de las normativas legales aplicables. **Evidencias:** • Presupuesto aprobado del año 2025, colgado en el portal de Transparencia. • Ejecución Presupuestaria mensual detallada según objeto del gasto. • Plan Operativo Anual 2025. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y los Planes Operativos Anuales (POA) 2025 con sus respectivos indicadores y metas. En el proceso de gestión presupuestaria el cual tiene como objetivo formular y ejecutar el presupuesto de acuerdo con las normas y leyes establecidas por los órganos Rectores de las Finanzas Públicas, se ha identificado el riesgo de: No ejecución del Presupuesto institucional conforme a lo planificado, para el cual se ha identificado el plan de mitigación con las siguientes acciones: 1. Elaboración del PACC institucional de manera oportuna y fiable. 2. Solicitar las cuotas de compromisos de manera oportuna.	

Documento Externo
SGC-MAP

	3. Realizar los requerimientos según sus necesidades, conforme está establecido en el PACC, ya que seremos medidos en base a este Estas acciones se desarrollan para mitigar los riesgos de las decisiones financieras. Se evidencia que los procesos de compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices que emanan del Órgano Rector, a través del Comité de Compras y Contrataciones de la entidad, designación de peritos expertos en cada proceso, quienes analizan las ofertas de cada proveedor conforme a las especificaciones técnicas, asegurándose de que prevalezca la calidad y luego el precio más bajo. **Evidencias:** • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025. • Actas de reuniones Comité de Compras con los procesos de Compras y Contrataciones de la institución. • Informes de evaluaciones financieras y económica. • Informes financieros publicados en el Portal Transparencia Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do)	

Documento Externo
SGC-MAP

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 la UTECT ha asegurado la transparencia financiera y presupuestaria remitiendo las informaciones financieras a la Oficina de Libre Acceso a la información Pública para su publicación en el portal de transparencia institucional. Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486- 12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes: - Plan Anual de Compras (PACC) - Compras por debajo del umbral - Compras Menores. - Compras dirigidas a MIPYME - Procesos de Excepción - Licitación Pública. - Estado de Cuenta Suplidores - Presupuesto Institucional aprobado para el año - Ejecución Presupuestaria - Ingresos y Egresos - Informes de Auditorias - Inventarios de Activos Fijos - Inventarios de Almacén **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Portal de Transparencia Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do). • Sistema electrónico de contrataciones públicas de la Dirección General de Compras y Contrataciones www.dgcp.gob.do	
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).	Se evidencia que la UTECT asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de expedientes, soportes de la adquisición de bienes y servicios, requeridos a través de los sistemas de control de los órganos rectores. Se asegura con la ejecución eficiente del Presupuesto Institucional alineado al Plan Anual de Compras y Contrataciones. Se evidencia la aplicación de los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017, que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios y disponibilidad de cuotas para comprometer, para la adjudicación de los procesos a suplidores. **Evidencias:** • Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema Único de Pagos (SUGEP), Implantado por la Contraloría General de la República (CGR). • Memoria Institucional • Expedientes archivados	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informe de expedientes revisados • Informe trimestral, semestral y anual Físico-Financiero. • Informe Anual de Autoevaluación Presupuestaria.	
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.).	Se evidencia que la UTECT utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), así como el Sistema Único de Pagos (SUGEP), Implantado por la Contraloría General de la República, para el registro y digitalización de los expedientes de pagos, a ser tramitados a la CGR, asegurando un control eficiente de los recursos aprobados a la UTECT, en el Presupuesto General del Estado. **Evidencias:** • Informe de corte semestral remitido a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG). • Informe de cierre fiscal, remitido a la DIGECOG. • Libramientos de expedientes pagados en el SIGEF. • Informe trimestral en el SISACNOC.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras de la UTECT, mediante el área Administrativa Financiera, en conjunto con el área de Planificación y Desarrollo, aplicando los lineamientos establecidos por los órganos rectores. Se equilibra y se	

Documento Externo
SGC-MAP

	responsabiliza a las áreas a través de la asignación de Presupuesto por productos y con la realización del PACC 2025, en coordinación con cada departamento o área funcional. **Evidencias:** • Manual de Cargos. • Resolución núm. UTECT-2024-02, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la UTECT. • Ejecución de pagos 2025. • Inventarios de activos fijos 2025. • Inventario de almacén (Bienes de consumo) 2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2025. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025.	

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	Se evidencia que la UTECT proporciona sistemas para administrar, almacenar y evaluar la información, a través de la estandarización de los procesos de las áreas misionales y de apoyo, junto	

Documento Externo
SGC-MAP

salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	a la participación en las capacitaciones y socializaciones correspondientes. **Evidencias:** • Procedimientos de las áreas misionales • Procedimientos de las áreas de apoyo (Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Oficina de Acceso a la Información y Administrativo y Financiero) • Listado de participación de la capacitación y correos eléctricos con las socializaciones.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia que la UTECT garantiza que la información se encuentre disponible externamente a través del Portal de Transparencia Institucional. **Evidencias:** • Portal de Transparencia Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do).	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia que la UTECT aprovecha las oportunidades de la digitalización mediante el uso de la comunicación interna a través de los correos electrónicos, sección de noticias en el portal web y/o redes sociales. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Redes Sociales: Instagram / Facebook @rdtitulacion. Twitter @rdtitulacion • Porta Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do)	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia que la UTECT establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos a través de INFOTEP, INAP, CAPGEFI y otras Instituciones Educativa. **Evidencias:** • Listado de participación de las diferentes capacitaciones.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia que la UTECT monitorea la información y el conocimiento de la organización, a través de formularios e informes en los procesos misionales, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. **Evidencias:** • Notas informativas en las Redes sociales: Instagram / Facebook @rdtitulacion X@rdtitulacion. • Formularios e informes correspondientes al monitoreo en los procesos misionales para garantizar la información recolectada en cada etapa del proceso de titulación.	

Documento Externo
SGC-MAP

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 la UTECT desarrolla canales internos para garantizar el acceso a la información y el conocimiento relevantes, a través de correos institucionales y redes sociales. **Evidencias:** • Correos institucionales. • Grupos de Difusión (WhatsApp) • Portal Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do) • Redes sociales: Instagram @rdtitulacion. X@rdtitulacion.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Se evidencia que la UTECT asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos, en cumplimiento a la Resolución 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia. Se publican informaciones tales como, nomina, balances de la gestión, estados financieros, entre otros. **Evidencias:** • Portal de Transparencia Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do). • Datos abiertos:	

Documento Externo
SGC-MAP

	https://backoffice.datos.gob.do/tl/organization/unidad-tecnica-ejecutoraede-titulacion-de-terrenos-del-estado-utect https://titulacion.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos.html	
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.	Se evidencia que la UTECT inició el proceso de levantamiento para asegurar los conocimientos clave de los empleados realizando una gestión del conocimiento con todas las áreas. **Evidencias:** • Correos electrónicos con las solicitudes e informaciones levantadas. • Levantamiento para gestionar el Conocimiento de la UTECT https://forms.gle/dxVU9N5RreMx4rTo6.	

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 UTECT realiza la gestión de la tecnología acorde con los objetivos estratégicos y operativos de la institución mediante el Plan Operativo de DTI y el presupuesto institucional.	

	Evidencias: • Plan Operativo Anual de DTI 2025. • Requerimientos de bienes y servicios para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI)2025-2028	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia que la UTECT realiza el monitoreo y evalúa la rentabilidad de las tecnologías y de sus recursos. **Evidencias:** • Formulario presupuesto tecnología. • Evaluaciones económicas de los procesos de compras y contrataciones de equipos tecnológicos.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Podemos evidenciar que la institución identifica y usa nuevas tecnologías de código abierto en especial para automatizaciones de los procesos de las áreas misionales, como la implementación del Sistema Administrativo de Titulación de Terrenos del Estado (SATTE). **Evidencias:** • Portal de Transparencias Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do) • Sistema Satte. • Sistema de viáticos. • Mesa de servicios. • Sistemas de suministros de la UTECT.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Sistema de Gestión Interna (activos fijos) de la UTECT. • Sistema de Control de Visita. • Sistema de Rotación de Personal para Operativos.	
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 que la institución utiliza tecnología que apoya la innovación, la creatividad y la digitalización de la información de gran relevancia. **Evidencias:** • Actualización de Vps en Ogticloud. • Portal datos abiertos. • Dominios gubernamentales. • Requerimientos de herramientas de manejo de proyectos (Intranet, sistema de monitoreo de redes).	
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.	Evidenciamos mejoras en los servicios en línea, de digitalización de formulario que la institución identifica y uso de nuevas tecnologías de código abierto en especial para automatizaciones de los procesos y cuenta con un sistema para buscar activamente las ideas, sugerencias y quejas a través del 3-1-1 en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. **Evidencias:** • Servicios de Mesa de Ayuda	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Página Web Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do) • Correo electrónico • Instalación de nueva central y línea telefónica. • Microsoft office 365 Licencia E3 para todos los usuarios de la UTECT. • Sistema 3-1-1 para ideas, sugerencias y quejas.	
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 sistemas de protección de redes e información para garantizar la seguridad de los datos en la institución. **Evidencias:** • Router de Telecomunicaciones. • Sistema Firewall PFsense. • Sistema Firewall FortiGate.	
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 iniciativa de adquisición de dispositivos que cumplen con requisitos socioeconómico y ambiental que se adaptan a las necesidades de los usuarios. **Evidencias:** • Impresoras con control de la impresión. • El uso de toners originales • Escaneo de documentos.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) 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 la UTECT garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones realizando la adecuación, mantenimiento y limpieza periódica de la infraestructura, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales. **Evidencia:** • Procesos de Compras y Contrataciones relacionados al mantenimiento de la infraestructura, equipos y medios de transporte. • Informes y/o correos electrónicos con la información de los mantenimientos realizados.	
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 la UTECT proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. **Evidencia:** • Inauguración del edificio administrativo ubicado en la Ave. Simón Bolívar. • Inauguración de las oficinas de las Divisiones Norte, Sur y Este.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Adecuación de las oficinas operativas ubicadas en Unicentro Plaza.	
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 la UTECT aplica las políticas establecidas por los sistemas de gestión de los órganos rectores, a través de las solicitudes de descargos y acta de traslados y reasignación. **Evidencias:** • Solicitudes de descargos remitidas y recibidas por Bienes Nacionales. • Reporte de Depreciación (SIAB). • Acta de traslados y reasignación de activos fijos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que la UTECT 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.	Se evidencia que garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible ya que es un objetivo clave en el ámbito de la planificación de la movilidad de la UTECT. Este objetivo busca promover un sistema de transporte que sea adecuado con el medio ambiente, dándole a cada unidad el mantenimiento preventivo y correctivo a tiempo y usando combustible de calidad para minimizar los gases de efecto invernadero que contamina el medio ambiente. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Procesos de Compras y Contrataciones relacionados al mantenimiento de medios de transporte y a los recursos energéticos.	
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).	Garantizamos una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, acceso a estacionamiento o transporte público tanto de los colaboradores, como de los beneficiarios. Esto porque las oficinas de la UTECT están en lugares céntricos, con facilidad de estacionamientos y acceso a transporte público. **Evidencias:** • Edificio administrativo ubicado en la Ave. Simón Bolívar 212, sector Gazcue, Distrito Nacional. • Oficinas operativas en Unicentro Plaza, ubicado en la Ave. 27 de Febrero esq. Abraham Lincoln • Oficina de las Divisiones Norte, Sur y Este.	

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.	La UTECT identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades, a través de los procedimientos misionales acorde a la interacción entre las partes interesadas internas y externas para garantizar una estructura organizativa ágil. **Evidencias:** • Mapa de procesos del SGC. • Procedimientos Misionales. • Manual de Organización y Funciones. • Resolución 2024-01 que aprueba la Estructura Organizativa de la UTECT.	
2) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se evidencia que la UTECT diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización de los proyectos, el manejo de datos a través del DASHBOARD, portal de Datos Abiertos y la implementación del sistema administrativo de titulación de terrenos del estado (SATTE). **Evidencias:** • Datos abiertos en el Portal Web https://backoffice.datos.gob.do/tl/organization/unidad-tecnica-ejecutoraede-titulacion-de-terrenos-del-estado-utect https://titulacion.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos.html • DashBoard de Titulación para la Presidencia	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Carpeta de Proyectos de Titulación • Contrato SATTE-2023-0004	
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.	Se evidencia que la UTECT cuenta con el análisis y evaluación regular de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, a través de monitoreo de los POA´S y las reuniones operativas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. **Evidencias:** • Convocatorias y minutas de reuniones operativas semanales. • Informe de monitoreo trimestral del POA • DashBoard de Titulación para la Presidencia.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se evidencia que la UTECT identifica los propietarios del proceso, a través de la designación de lideres por proyecto de titulación (y les asigna responsabilidades y competencias. **Evidencias:** • Procedimientos aprobados. • Manual de Cargos. • Manual de Organización y Funciones • Acuerdos de desempeño	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Descripciones de puestos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se evidencia que la UTECT simplifica sus procesos de forma regular, a través del cumplimiento del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada que incluye una revisión anual de toda la documentación, de acuerdo con el lineamiento 5.1.5 así como los procesos creados para cumplir los lineamientos a la Norma ISO:9001 -2015 del Sistema de Gestión de Calidad y las Normas de Básica de Control Interno (NOBACI). **Evidencias:** • Gestión de la Información Documentada – PR-DPD-001. • Formulario de Creación, Modificación y Eliminación de Documentos, FO-DPD-001. • Informe de Cumplimiento de NOBACI	
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.	Se evidencia la innovación y la optimización de los procesos de la UTECT a través de procesos creados cumpliendo los lineamientos a la Norma ISO:9001 -2015 del Sistema de Gestión de Calidad y las Normas de Básica de Control Interno (NOBACI). **Evidencias:** • Informe de Cumplimiento de NOBACI. • Plan de mejora CAF 2025.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.).	Por la naturaleza de la UTECT no aplica establecer indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos como la carta de servicios. Se evidencia que la UTECT establece indicadores de resultados para monitorear los procesos a través de los planes operativos anuales y los acuerdos de desempeño. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual 2025 • Acuerdos de Desempeño • Informe de monitoreo de satisfacción a beneficiarios • Informe trimestral de monitoreo POA • Informes reportados en el portal de transparencia institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do)	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Se evidencia que la UTECT cumple con los procesos para garantizar la protección de datos a través del Network Attached Storage (NAS) para fines de cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado. **Evidencias:** • Adquisición e implementación de un Sistema de Almacenamiento conectado a la red	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Network Attached Storage (NAS) para tales fines.	

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 UTECT involucra a los beneficiarios en el diseño, entrega y mejora de los Certificados de Título y en el desarrollo de estándares de calidad, por medio del monitoreo de satisfacción a los beneficiarios. **Evidencias:** • Formularios de los procesos misionales. • Procedimientos de la OAI • Solicitudes de información recibidas a través de la OAI • Informe de monitoreo de satisfacción a beneficiarios.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Se evidencia que la UTECT cuenta en el proceso de implementación de Sistema Administrativo de Titulación de Terrenos del Estado (SATTE), orientado a la digitalización y agilización de los procesos de titulación. **Evidencias:** • Contrato SATTE-2023-0004.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Reuniones, correos y recepciones de servicios.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21	
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, tablones de anuncios en Braille y audio).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano	

	SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21	

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.	Se evidencia que la UTECT, coordina los procesos dentro de la organización y de otras organizaciones miembros de la Unidad Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estados y otras instituciones gubernamentales y de la sociedad civil que requieren nuestro soporte en los procesos de titulación de sus inmuebles, mediante acuerdos de colaboración interinstitucionales. **Evidencias:** • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA). • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estado (CPTTE) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF). • Acuerdo de colaboración Interinstitucional entre el ministerio de Energías y Minas (MEM) a través de su la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT). • Poder de representación a instituciones gubernamentales • Oficios de solicitud / remisión de documentos.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que la UTECT se encuentra en el proceso de desarrollo e implementación de Sistema Administrativo de Titulación de Terrenos del Estado (SATTE), orientado a la digitalización y agilización de los procesos de titulación para facilitar el intercambio de datos. **Evidencias:** • Contrato SATTE-2023-0004. • Reuniones, correos y recepciones de servicios.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia que la UTECT crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, a través de Reuniones con Instituciones Gubernamentales para solucionar problemas. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Reuniones con Instituciones Gubernamentales. • Correos, mensajes vía WhatsApp	
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 la UTECT incorpora las condiciones para que la dirección y los empleados desarrollan sus procesos comunes. **Evidencias:** • Inauguración de las Regional Norte, Regional Sur y Regional Este. • Adiestramientos a empleados de las Divisiones regionales en los procesos comunes	No se evidencia que la UTECT incorpora incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.
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.	Se evidencia que la UTECT acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos, mediante Reglamentos y Resoluciones de Mensura 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. **Evidencias:** • Documentación remitida a la Jurisdicción Inmobiliaria y a la Dirección Nacional e Mensuras Catastrales. • Reglamentos y Resoluciones de Mensura.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas	Se evidencia que la UTECT, utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno, ejemplo: (autoridades gubernamentales, municipales y	

Documento Externo
SGC-MAP

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	representantes de la sociedad civil), para permitir la prestación de los procesos de titulación. **Evidencias:** • Reuniones comunitarias (Junta de vecinos, fotografías, minutas de reunión) • Invitaciones a los diferentes operativos a autoridades gubernamentales, municipales y representantes de la sociedad civil	

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.

1. 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).	Por la naturaleza de la UTECT este criterio no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:**	No se ha medido la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a la 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)

Documento Externo
SGC-MAP

	• Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21	
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).	Se evidencia que la UTECT realiza mediciones semestrales para conocer la satisfacción del beneficiario que han recibido certificados de títulos, en la cual puede verificar la percepción de los beneficiarios respecto al trato recibido: Resultado enero-junio 2024, Pregunta # 3 percepción de la atención con total de 99%: • 79.5% Muy amable. • 19.5% Amable. Resultado julio-diciembre 2024, Pregunta # 6 percepción de la atención: • 99.71% Muy buena. **Evidencias:** • Informe de Medición de la Satisfacción del Beneficiario, enero-junio 2024.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informe de Medición de la Satisfacción del Beneficiario, julio-diciembre 2024.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Por la naturaleza de la UTECT este criterio no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21	No se ha medido la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a la participación en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia que la UTECT realiza mediciones semestrales para medir la satisfacción del beneficiario que han recibido certificados de títulos, en la cual puede verificar la percepción de los beneficiarios respecto a la transparencia, apertura e información proporcionada:	

Documento Externo
SGC-MAP

	Resultado julio-diciembre 2024, Pregunta # 4 percepción de la transparencia con un total del 100%. **Evidencias:** • Informe de Medición de la Satisfacción del Beneficiario, julio-diciembre 2024.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se evidencia que la UTECT realiza mediciones semestrales para medir la satisfacción del beneficiario que han recibido certificados de títulos, en la cual puede verificar la percepción de los beneficiarios respecto Integridad. Resultado enero-junio 2024, Pregunta # 6 percepción de la integridad: • 98% no presentó error. Resultado julio-diciembre 2024, Pregunta # 5 percepción de la Integridad: • 99% no presentó error. **Evidencias:** • Informe de Medición de la Satisfacción del Beneficiario, enero-junio 2024. • Informe de Medición de la Satisfacción del Beneficiario, julio-diciembre 2024.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	No se ha medido la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.
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.).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. No obstante, se puede evidenciar la accesibilidad física y digital,	No se ha medido 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.), conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación

Documento Externo
SGC-MAP

	desde las vías principales y en las plazas donde está ubicadas las instituciones de la UTECT, las cuales cuentan con rampas de acceso para personas con discapacidad, horarios de atención de oficina disponibles y disponibilidad de acceso en línea por medio del portal institucional y el Sistema de Atención 311. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no	No se ha medido la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.), conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.

Documento Externo
SGC-MAP

	aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	No se ha medido la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.), conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder	No se ha medido la capacidad de la organización para la innovación, conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del

Documento Externo
SGC-MAP

	Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-2.	Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.
6) Agilidad de la organización.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12.	No se ha medido la agilidad de la organización, conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.

Documento Externo
SGC-MAP

	• Decreto No. 35-21.	
7) Digitalización en la organización.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	No se ha medido la digitalización en la organización, conforme a su naturaleza y marco legal, la UTECT no presta servicios al público de manera directa, sino que opera como una unidad técnica que ejecuta la titulación masiva de inmuebles estatales, en cumplimiento con los lineamientos y disposiciones del Registro Inmobiliario, dependencia del Consejo del Poder Judicial.

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)**.**	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder	

	Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Decreto No. 35-21.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no	

Documento Externo
SGC-MAP

	aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. Decreto No. 35-21.	

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.	Se evidencia que la UTECT mantiene el Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información, Redes Sociales y correos electrónicos como canales de información disponibles. **Evidencias:** • Portal de Transparencia Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do). • Oficina de Acceso a la Información oainfoutect@titulacion.gob.do. • Portal Institucional: (titulacion.gob.do) • Redes sociales: Redes sociales: Instagram @rdtitulacion X@rdtitulacion, YouTube	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia que la UTECT mantiene disponible las informaciones a través de su Portal de Transparencia institucional, Redes Sociales	

Documento Externo
SGC-MAP

	(Instagram, Facebook, X), teléfonos de acceso y la Oficina de Acceso a la Información. **Evidencias:** • Portal Institucional: (titulacion.gob.do) • Redes sociales: Instagram @rdtitulacion. X @rdtitulacion. • Oficina de Acceso a la Información oainfoutect@titulacion.gob.do. • Teléfonos: (809) 475-5243	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia que en la UTECT los objetivos se encuentran descritos y disponibles en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes operativos anuales de la institución (POA) y se encuentran disponibles a través de su Portal de Transparencia institucional. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. • Planes operativos anuales de la institución POA 2025. • Portal de Transparencia Institucional. Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do).	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia que en la UTECT la información se encuentra disponible y de manera precisa en los canales de información disponibles como son el Portal de Datos Abiertos, Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información y las Redes Sociales. **Evidencias:** • Portal de Transparencia Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT (titulacion.gob.do) • Portal de Datos Abiertos. https://backoffice.datos.gob.do/tl/organization/unidad-tecnica-ejecutoraede-titulacion-de-terrenos-del-estado-utect https://titulacion.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos.html • Oficina de Acceso a la Información oainfoutect@titulacion.gob.do. • Redes sociales: Instagram @rdtitulacion X@rdtitulacion.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
6) Tiempo de espera.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	

Documento Externo
SGC-MAP

7) Tiempo para prestar el servicio.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. Decreto No. 35-21.	
8) Costo de los servicios.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la	

Documento Externo
SGC-MAP

	Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. Decreto No. 35-21.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. Decreto No. 35-21.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se evidencia acciones implementadas a través del Sistema 311, gestionadas a través de la OAI dando las respuestas necesarias y realizando las reuniones aplicables para la resolución de los problemas. **Año (2025) (Enero-Julio)** - Quejas Internas: 0 - Quejas Externas: 3 - Sugerencias: 1 - Reclamaciones: 5 **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informe de quejas y sugerencias del 311. Ver en el Portal de Transparencia Institucional. https://titulacion.gob.do/transparencia/index.php/acceso-al-311/estadistica-linea-311/category/939-2024.htm	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La UTECT, aunque no aplica la carta de compromiso, muestra una orientación de brindar la información necesaria a nuestros beneficiarios para agilizar los procesos internos, recibiendo documentos informales como mensaje de texto y formales como el correo institucional hasta que el beneficiario entregue la documentación formal en las oficinas. También se implementó un sistema de control de visitas en la recepción. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21. • Software de Control de Visitas	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las	

Documento Externo
SGC-MAP

ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
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.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre	

Documento Externo
SGC-MAP

	el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	

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.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. No obstante, contamos con la disponibilidad en las oficinas para interactuar con los beneficiarios. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia la transparencia de las informaciones y los resultados de los indicadores de la UTECT a través de la Página Web Institucional y en el Portal de Transparencia Institucional con un 89.99%. **Evidencias:** • Informe Trimestral de Cumplimiento Plan Anual Operativo • Cumplimiento del Índice de Transparencia Estandarizado https://titulacion.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-trasnparencia-estandarizado/category/933-reporte2024.html	

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.

1. 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).	Acorde al Informe Diagnóstico de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, el enfoque a resultados y la productividad institucional arrojó un 99.71% en el 2022, 99.61% para el 2023 y un 100% en el 2024. En el monitoreo del nivel de satisfacción	

Documento Externo
SGC-MAP

	a los beneficiarios que recibieron sus certificados de títulos obtuvimos una calificación en los semestres enero-junio de 99% y para julio-diciembre de 99.40%. **Evidencias:** • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT. • Informe del monitoreo de satisfacción a los beneficiarios.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Acorde al Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional de la UTECT, en el liderazgo y participación institucional obtuvimos un 99.53% en el 2022, un 99.47% en el 2023 y 100% para el 2024, y en Identidad con la Institución y Valores arrojo un 98.49% para el 2023 y un 100% en el 2024. **Evidencias:** • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT, en la Mejora y Cambio arrojo un 97.79% en el 2022, mientras en el 2023 se obtuvo un 96.95% y un 99.88% para el 2024. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT, en la Austeridad y Combate a la corrupción arrojo un 99.56% en el 2022, para el 2023 al igual que en el 2024 se obtuvo un 100%. **Evidencias:** • Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT, la opinión sobre el impacto de la encuesta de la institución es de un 97.09% en el 2022, un 97.89% en el 2023 y 100% para el 2024. **Evidencias:** • Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
6) La responsabilidad social de la organización.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, muestra un 99.3% en el 2022, un 97.37% en 2023 y 99.88% en el 2024 en Calidad y Orientación al Usuario. **Evidencias**:	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, la Mejora y Cambio arroja un 97.79% en el 2022, para el 2023 se obtuvo un 96.95% y 99.88% en el 2024. **Evidencias:** Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, en el uso de la tecnología arroja un 95.64% en 2022, 86.97% en el 2023 y para el 2024 se obtuvo un 95.66%. **Evidencias:** • Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
9) La agilidad de la organización.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, muestra un 99.56% en el 2022, para el 2023 se obtuvo un 99.61% mientras que en el 2025 arrojo un 100% en Enfoque a Resultados y Productividad. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	

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.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT, en materia de Disponibilidad y Recursos arroja un 99.03% en el 2022, mientras que, en el año 2023 se obtuvo un 98.42% y para el 2024 un 99.81% de satisfacción. **Evidencias:** Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, sobre Normatividad y Proceso es de un 99.42% en el año 2022, para el año 2023 se obtuvo un 97.89% y un 100% en el 2024. **Evidencias:** Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	

Documento Externo
SGC-MAP

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, sobre la Cantidad de Trabajo es de un 90.7% en el 2022, mientras que, en el año 2023, se obtuvo un 70.84% y para el 2025 arrojo un 80.92% de satisfacción. **Evidencias:** Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
4) La gestión del conocimiento.		No se ha medido la opinión del personal con respecto a la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, en materia de Comunicación es de un 96.12% en el 2022, un 99.12% en el 2023, mientras para el 2024 es de un 100%. **Evidencias:** • Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, el Reconocimiento Laboral es 98.95% en el 2022, para el 2023 es de un 98.74%, mientras en el 2024 es de 99.88%.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, la Mejora y Cambio arroja en el 2022 un 97.79%, para el 2023 se obtuvo un 96.95%, mientras en el 2024 un 99.88%. **Evidencias:** Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	

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

Ejemplos	**Puntos Fuertes** **(Detallar Evidencias)**	**Áreas de Mejora**
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, muestra un 99.03% en el 2022, 98.86% en el 2023 y 99.9% en el 2024 en Calidad de Vida Laboral y un 98.49% en el 2022, 99.58% para el 2023 y un100% en el 2024 en Identidad con la Institución y Valores. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT muestra un 77.21% en el 2022, para el año 2023 arroja un 77.89%, mientras en el 2024 se obtuvo un 89.83% en el Balance Trabajo Familia. **Evidencias:** • Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT obtuvo un 94.38% en el 2022, mientras en el 2023 un 98.25% y 100% en el 2024 en Equidad y Género. **Evidencias:** • Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido la opinión del personal con respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, 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.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, el Servicio Profesional de Carrera muestra un 49.42% en el año 2022, para el 2023 se obtuvo un 43.16% y en el 2024 un 87.86% de satisfacción. Estos resultados provienen de que aún estamos a la espera para la implementación del sistema de carreras y las competencias previamente autorizado por el órgano rector. **Evidencias:** Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	
2) Motivación y empoderamiento.		No se ha medido la opinión del personal con respecto a la motivación y empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Acorde al Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional la UTECT, muestra un 99.53% en el 2022, mientras para el año 2023 arroja un 99.68% y en el 2024 un 99.65% en Capacitación Especializada y Desarrollo. **Evidencias:** • Informe Diagnostico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, UTECT.	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Acorde al Informe de Evaluación del Desempeño del 2024, la UTECT, muestra un promedio general de 98% en el rendimiento individual. **Evidencias:** Informe de Evaluación del Desempeño del 2024.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Hasta la fecha la UTECT tiene 300 correos institucionales en uso. **Evidencias:** • Listado de correos electrónicos de los colaboradores	
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 ha medido los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia que la UTECT anualmente reconoce a sus colaboradores de manera individual y pública.

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.		No se ha medido la percepción en la sociedad o el entorno con relación al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos 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.).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	Se evidencia que la UTECT realiza acciones específicas dirigidas a personas en desventaja o con necesidades especiales, mediante procedimientos definidos como la asistencia a las casas durante los operativos de firmas y entrega de certificados de títulos para personas envejecientes o con discapacidad. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Redes sociales: Instagram @rdtitulacion X@rdtitulacion. • Ejemplo: Entrega de Titulo a la Sra. Ramona Lorenzo del Municipio Los Alcarrizos, Santo Domingo Oeste: https://www.instagram.com/reel/CjismI1DLdi/?igshid=YmMyMTA2M2Y=	
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.	Se evidencia que la UTECT durante la gestión del 2024-2028 ha impactado en el desarrollo económico de la comunidad y el país, a través de la gestión de 96.412 certificados de títulos para los beneficiarios de los proyectos de titulación, que les ha ahorrado más de RD$7,712,960,000.00 pesos. Garantizando la seguridad jurídica que representa el tener su propiedad a su nombre y otorgándole a los beneficiarios el acceso a la banca, a través de préstamos hipotecarios. **Evidencias:** • Matriz de Proyectos Actualizada. • Dashboard de titulación.	
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.	La UTECT presenta un 89.99% de cumplimiento al Índice de Transparencia Estandarizado. **Evidencias:** • Cumplimiento del Índice de Transparencia Estandarizado https://titulacion.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-trasnparencia-	

Documento Externo
SGC-MAP

	estandarizado/category/933-reporte2024.html	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
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.).	La UTECT presenta un 89.99% de cumplimiento al Índice de Transparencia Estandarizado. **Evidencias:** • Cumplimiento del Índice de Transparencia Estandarizado https://titulacion.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-trasnparencia-estandarizado/category/933-reporte2024.html	

Con formato: Fuente: Gill Sans MT

Con formato: Fuente: Gill Sans MT

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) 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		No se ha realizado actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas

medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		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).
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se evidencia que la UTECT mantiene las relaciones con las autoridades relevantes asistiendo a 27 reuniones el Director Ejecutivo con grupos de interés y 8 actos de lanzamientos con representantes de la comunidad, a través de las reuniones comunitarias y en cada etapa del proceso de titulación, y las autoridades dan el apoyo necesario para que la población sepa la importancia de actualizar el registro del derecho de propiedad y de participar activamente en los proyectos de titulación de su localidad. **Evidencias:** • Fotos e invitaciones de los lanzamientos de los proyectos. • DashBoard de Titulación	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	De acuerdo con los contenidos publicados sobre las actividades de la institución en los medios de comunicación, el Departamento de Comunicaciones de la UTECT ha publicados desde julio 2024 a junio del 2025, más de 94 noticias relacionadas a la UTECT sobre entrega de títulos,	

Documento Externo
SGC-MAP

	lanzamientos, operativos de firmas, censos sociales y actos de entrega de certificados de títulos. **Evidencias:** • Notas informativas en las redes sociales. • Contenido para redes sociales: Instagram @rdtitulacion. Twitter @rdtitulacion. • Cobertura fotográfica. • Remisión de notas de prensa a los medios, como la información de los actos realizados. • Tour de medios. Colocación en página Web Institucional Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado | UTECT - Inicio (titulacion.gob.do). • Difusión en medios de comunicación. • Cobertura digital de la actividad cuando así se requiera. • Alimentar las redes del director ejecutivo de la UTECT apoyo para difusión de notas de prensa y publicaciones en RRSS. • Soporte para contenidos audiovisuales. • Contenido para medios televisivos en los casos que lo ameriten.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	En la UTECT no existe discriminación de raza, religión, posición social o condiciones física para la contratación del personal. El Institución se rige bajo la Ley de Función Pública No. 41-08, el Reglamento	

Documento Externo
SGC-MAP

programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	No. 524- 09 de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública. **Evidencias:** • Ley de Función Pública No. 41-08. • Reglamento No. 524-09 • PR-DRH-001 Reclutamiento y Selección de Persona.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia que la UTECT da 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).	En la UTECT se evidencia el Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros) **Evidencias:** • Participación en actividad de Lanzamiento de Proyecto y Entrega de Certificados de Títulos. • Participación en actividades del Ministerio de la Mujer. • Participación de actividades de rendición de cuentas de la UTEPDA. • Participación de la actividad en el primer seminario internacional sobre Agroforestería en Rep. Dom.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Asistencia a Encuentro Participativo de los Derechos Humanos (Con el Defensor del Pueblo). • Participación periódica en mesa de trabajo institucional con la presidencia. • Participación en la rendición de cuenta con represente de beneficiarios de proyectos de titulación a nivel nacional.	
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).	Se evidencia que la UTECT realiza programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los empleados, a través de 3 jornadas de salud en el 2023 y 2 en el 2025 más 1 charlas de prevención y seguridad. **Evidencias:** • Listado de asistencia. • Invitación a las jornadas de salud. • Fotos	
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).		No se ha medido los resultados de la medición de la responsabilidad social.

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. No obstante, contamos con la disponibilidad en las oficinas para interactuar con los beneficiarios. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. No obstante,	

Documento Externo
SGC-MAP

	contamos con la disponibilidad en las oficinas para interactuar con los beneficiarios. **Evidencias:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21. •	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Se evidencia el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. **Evidencias:** • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado (CPTTE) y la Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA)90%. • Acuerdo de colaboración entre la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estado (CPTTE) y la Dirección General de Desarrollo Fronterizo (DGDF)20%. • Acuerdo de colaboración Interinstitucional entre el ministerio de Energías y Minas (MEM) a través de su la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado (UTECT)25%.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La UTECT ha obtenido un 88.69% de cumplimiento del SISMAP hasta la fecha del año 2025. **Evidencia:** • Portal del SISMAP	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Por la naturaleza de la UTECT este punto no aplica. La UTECT, cumple la función de responder a las recomendaciones dictadas por el Registro Inmobiliario dependencia del Consejo del Poder Judicial, en lo que respecta a la titulación masiva de inmuebles del Estado Dominicano. No obstante, contamos con la disponibilidad en las oficinas para interactuar con los beneficiarios. **Evidencia:** • Carta de evidencia de inhabilitación de indicador Carta Compromiso al ciudadano SISMAP. Indicador 01.4.1. Por tanto, no aplicamos al indicador Monitoreo de la Calidad de los servicios y al indicador sobre	

Documento Externo
SGC-MAP

	el Índice de Satisfacción Ciudadana en el SISMAP. • Decreto No. 624-12. • Decreto No. 35-21.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido los resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	**Puntos Fuertes** **(Detallar Evidencias)**	**Áreas de Mejora**
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha medido la eficiencia de la organización en temas de gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido la mejoras e innovaciones de procesos
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido la eficiencia de la organización en temas de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha medido la eficiencia de la organización en temas eficacia de las alianzas.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la		No se ha medido la eficiencia de la organización en temas impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la

Documento Externo
SGC-MAP

prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Los resultados de las evaluaciones y auditorías internas de la UTECT a través del informe de cumplimiento del Plan Operativo Anual son de un 96% (enero-marzo 2025) y los resultados de evaluación del desempeño individual el promedio general es de 98%. Ver evidencias: • Informe de Plan Operativo Anual 2025. • Informe de Resultados del Desempeño Individual 2024.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido los resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El indicador de monitoreo del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS), en la ejecutoria de la Unidad Técnica Ejecutora de Titulación de Terrenos del Estado, se obtuvo una puntuación en porcentaje de 85.54%, para el trimestre enero-marzo y un 89.67% en el trimestre abril-junio 2025. Para el año 2025 fue asignado un presupuesto ascendente RD$755,633,631.00. del cual, durante el	

Documento Externo
SGC-MAP

	periodo enero-junio (al 25/06/2025), se ha ejecutado el 32.85%, lo que representa RD$ 248.182.340.47. **Evidencia:** • Memoria Institucional • Informe de Autoevaluación Presupuestaria. • Comunicación de remisión de Informe de Cierre Fiscal Reporte de Resultados	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Se evidencia que la UTECT mide los resultados obtenidos en los procesos de Compras y Contrataciones realizados con las evaluaciones técnicas, midiendo la efectividad de los resultados esperados; a través de las evaluaciones económicas asegurando adquirir los bienes, servicios y obras contratados al menor costo posible. **Evidencia:** • Listado de los procesos de Compras y Contrataciones	

<u>NOTA</u>: 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.

Documento Externo
SGC-MAP