

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones

FECHA:

junio de 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) cuenta con un marco filosófico institucional compuesto por su misión, visión y valores, que orienta la gestión institucional y constituye la base para la formulación de sus objetivos estratégicos, planes, proyectos e iniciativas de mejora. Estos elementos se encuentran formalmente establecidos y alineados con los objetivos institucionales contenidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, sirviendo como guía para el cumplimiento de las competencias del ministerio y la generación de valor público para la ciudadanía. Como parte de su compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento de la planificación estratégica, en el mes de junio de 2026 la institución inició un proceso de revisión y actualización de su marco estratégico, mediante comunicación institucional dirigida a las áreas organizacionales, con el propósito de recopilar aportes que	

	contribuyan al fortalecimiento de la misión, visión y valores institucionales, así como a su alineación con los desafíos actuales del sector, las prioridades gubernamentales y las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: I.1.1.1 Marco de Misión, Visión y Valores I.1.1.2 Plan Estratégico Institucional 2025-2028 I.1.1.3 Infografía institucional “Conoce nuestro marco filosófico	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) cuenta con un marco de valores institucionales formalmente establecido como parte de su marco filosófico institucional, integrado por la misión, visión y valores. Estos elementos constituyen la base que orienta la actuación de la institución y el comportamiento esperado de sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones. Los valores institucionales se encuentran alineados con la misión y visión del MIVHED, promoviendo una gestión pública basada en la ética, la transparencia, la responsabilidad, la integridad, la vocación de servicio y el compromiso con el bienestar de la ciudadanía. Asimismo, guardan coherencia con los principios consagrados en la Constitución de la República Dominicana y con los valores que rigen la Administración Pública. Evidencias:	

	I.1.2.1 Guía para la sesión de PEI 2025-2028 I.1.2.1 Plan Estratégico Institucional 2025-2028	
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).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) asegura la alineación de su misión, visión y valores con las prioridades nacionales mediante la actualización de su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, incorporando de manera sistemática enfoques relacionados con el desarrollo sostenible, la transformación digital, la modernización de la gestión pública y la gestión orientada a resultados. La formulación del PEI consideró como marco de referencia la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las políticas gubernamentales vinculadas al sector vivienda, hábitat y edificaciones, garantizando la coherencia entre los objetivos institucionales y las prioridades nacionales. Asimismo, la institución ha fortalecido la integración de esta alineación estratégica en sus instrumentos de gestión, particularmente mediante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2026 y el diseño de indicadores de desempeño, asegurando la correspondencia entre la planificación estratégica y la ejecución institucional. Como parte del proceso de mejora continua, durante el año 2026 se inició la revisión y actualización del marco estratégico institucional, con el propósito de mantener la vigencia y	

	pertinencia de la misión, visión y valores frente a los retos del entorno y las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: I.1.3.1 Guía para la sesión 0 Formulario PEI 2025-2028 I.1.3.2 Manual Gestión PEI 2024 I.1.3.3 Metodología PEI I I.1.3.4 Metodología PEI II I.1.3.5 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 institución ha fortalecido los mecanismos de comunicación y socialización de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos, integrándolos en los procesos de planificación institucional, particularmente durante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) y en las jornadas de planificación y seguimiento desarrolladas con las distintas áreas organizacionales. Se evidencia una mayor articulación entre la planificación estratégica y operativa, promoviendo que las áreas alineen sus metas, indicadores y actividades a los objetivos institucionales definidos, contribuyendo a una gestión orientada a resultados y al cumplimiento de las prioridades estratégicas. Asimismo, se han fortalecido los canales de comunicación interna mediante el uso de herramientas digitales, espacios de capacitación, procesos de acompañamiento técnico y mecanismos de difusión institucional, favoreciendo	

	una mayor comprensión y apropiación del marco estratégico por parte del personal. De igual manera, la Dirección de Comunicaciones contribuye a la difusión y socialización de las prioridades institucionales y de los procesos de transformación organizacional, incorporando enfoques alineados con la transformación digital, la innovación pública y los desafíos del entorno, fortaleciendo el conocimiento y la apropiación de la misión, visión, valores y objetivos institucionales tanto en los colaboradores como en otras partes interesadas. Evidencias: I.1.4.1 Marco de Filosófico I.1.4.2 Guía para la sesión - Formulación PEI 2025-2028 I.1.4.3 Presentación PEI 2025-2028 I.1.4.4 Publicación en el Portal del PEI 2025-2028 I.1.4.5 Portal de transparencia	
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,	La institución fortaleció los procesos de revisión y actualización estratégica mediante la incorporación de elementos vinculados a la transformación digital, sostenibilidad ambiental, gestión de riesgos y orientación a resultados durante la formulación y actualización de los instrumentos de planificación institucional, incluyendo el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028. Se evidencia la integración progresiva de estos componentes en la planificación estratégica y operativa institucional, procurando que los objetivos estratégicos, líneas de acción y prioridades	No se evidencia la evaluación periódica del impacto de los cambios del entorno externo y de la transformación digital sobre la planificación estratégica institucional.

estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	institucionales respondan a los cambios y desafíos del entorno, tales como la digitalización de procesos, las necesidades ciudadanas, el desarrollo sostenible, los avances tecnológicos y otros factores externos que impactan la gestión institucional. Asimismo, la institución promueve mecanismos de seguimiento y revisión periódica mediante el monitoreo del Plan Operativo Anual (POA), espacios de análisis institucional y procesos de evaluación del desempeño, permitiendo identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes oportunos conforme a las necesidades y condiciones del contexto. De igual manera, la Dirección de Comunicaciones contribuye al proceso de difusión y socialización de las iniciativas y cambios estratégicos institucionales, mediante mecanismos de comunicación interna y externa que apoyan la comprensión y apropiación de la misión, visión, valores y prioridades institucionales, fortaleciendo la preparación institucional frente a nuevos desafíos asociados a la transformación digital y los cambios del entorno. Evidencia: I.1.5.1 Análisis FODA I.1.5.2 Guía para la Sesión - Formulación PEI 2025-2028 I.1.5.3 Canal de comunicación oficial	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos,	La organización está fortaleciendo su cultura de integridad y cumplimiento a través de la	

(conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	implementación de controles internos orientados a la prevención de conductas no éticas, destacando la creación y uso de formularios de debida diligencia, declaración de conflictos de intereses y compromiso con el código de integridad. Asimismo, se han establecido políticas como la de regalos y una matriz de requisitos legales que asegura el cumplimiento de las normativas aplicables. De forma complementaria, se desarrollan acciones de sensibilización dirigidas a todo el personal sobre cumplimiento regulatorio, ética e integridad, en el marco del plan de implementación de las normas ISO 37301 e ISO 37001, promoviendo así una gestión transparente, responsable y alineada con los principios de buen gobierno. Evidencias: I.1.6.1 Código de Integridad Institucional. I.1.6.2 Formulario de Declaración de Conocimiento del Código de Integridad I.1.6.3 Formulario de Compromiso Ético I.1.6.4 Política de Regalos, Hospitalidades y Beneficios. I.1.6.5 Memoria Documental de la II Semana de Compliance Institucional	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) dispone de un Código de Integridad que orienta la conducta de sus servidores públicos y promueve una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto, la ética y la responsabilidad. Como parte del fortalecimiento de su marco institucional, se incorporó el respeto como valor	

	institucional, reafirmando el compromiso de la organización con la convivencia armónica, el trato digno y la integridad en todos los niveles. Asimismo, la institución cuenta con mecanismos que permiten la identificación, gestión y canalización de situaciones relacionadas con conflictos de carácter ético, contribuyendo a la prevención de conductas inapropiadas y al fortalecimiento de la transparencia institucional. Estas acciones promueven una gestión pública íntegra y responsable, consolidando la transparencia no solo como un valor organizacional, sino también como un principio fundamental que orienta el ejercicio de la función pública. Evidencias: - I.1.7.1 Firmas de Inteligencia Emocional - I.1.7.2 Firmas de Manejo de Conflictos - I.1.7.3 Firmas de Mejora Continua de Procesos - I.1.7.4 Firmas de Trabajo en Equipo - I.1.7.5 Código de Integridad del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)	
--	--	--

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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la actualización y fortalecimiento de su estructura organizacional mediante mecanismos orientados a asegurar la alineación entre las necesidades institucionales, las funciones sustantivas y los objetivos estratégicos definidos. Como parte de este proceso, se desarrollan acciones para la revisión y adecuación de estructuras, funciones y responsabilidades, contribuyendo a una gestión más ágil, eficiente y alineada con las prioridades institucionales. Durante el período evaluado, la institución realizó modificaciones a su estructura organizativa, formalizadas mediante la Resolución núm. 004-2026, con el propósito de fortalecer la capacidad de gestión institucional y adecuar la organización a las necesidades operativas y estratégicas del ministerio. De igual manera, se fortalecen los procesos de articulación entre las áreas responsables de la planificación, la gestión institucional y las unidades organizativas, promoviendo la actualización de estructuras, funciones y responsabilidades, así como la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la eficiencia institucional y a la mejora continua. Evidencias: 1.2.1.1 Resolución núm. 004-2026 modificación de la estructura organizativa 1.2.1.2 Manual de Organización y Funciones	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores	El Ministerio emplea objetivos y resultados cuantificables para la gestión, monitoreo y	

para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	evaluación de su desempeño institucional, estableciendo indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento de las metas definidas en los instrumentos de planificación y apoyar la toma de decisiones basada en datos. A través del Plan Operativo Anual (POA), las distintas áreas organizacionales gestionan sus compromisos mediante indicadores de desempeño alineados a los objetivos institucionales, los cuales son monitoreados periódicamente para evaluar avances, identificar desviaciones y definir acciones de mejora. Como parte de este proceso, la institución elabora informes trimestrales de seguimiento al POA que consolidan los resultados alcanzados por las diferentes unidades organizativas y facilitan el análisis del desempeño institucional. Asimismo, la institución dispone de una matriz de indicadores institucional que permite medir y evaluar el desempeño de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, fortaleciendo la gestión orientada a resultados y el seguimiento sistemático de las metas establecidas. De manera particular, las áreas sustantivas cuentan con indicadores cuantificables que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de sus operaciones. En este sentido, la Dirección de Fiscalización monitorea el desempeño de los procesos de fiscalización, supervisión y recepción de obras mediante métricas relacionadas con el cumplimiento de cronogramas, cantidad de contratos fiscalizados, inspecciones realizadas y tiempos de respuesta asociados a los expedientes evaluados, generando información	
---	--	--

	periódica para la toma de decisiones y el seguimiento de los compromisos institucionales.. Complementariamente, la Dirección de Fiscalización realiza seguimiento continuo a los acuerdos y compromisos de desempeño mediante reuniones periódicas de control y monitoreo, cuyos resultados son documentados a través de minutas que facilitan la verificación del cumplimiento de los objetivos establecidos y la implementación de acciones correctivas cuando corresponde. Evidencias: I.2.2.1 Informe de Seguimiento al POA 2025 – 1er Trimestre. I.2.2.2 Informe de Seguimiento al POA 2025 – 2do Trimestre. I.2.2.3 Informe de Seguimiento al POA 2025 – 3er Trimestre. I.2.2.4 Informe de Seguimiento al POA 2025 – 4to Trimestre. I.2.2.5 Captura de cuadro de mando, en la plataforma eMarsuite. I.2.2.6 Reportes de Indicadores de Gestión de la Dirección de Fiscalización. I.2.2.7 Minutas de Seguimiento a Acuerdos de Desempeño de la Dirección de Fiscalización.	
--	---	--

3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) incorpora la perspectiva de género, la diversidad y la inclusión como elementos transversales en su gestión institucional, con el propósito de fortalecer la calidad de sus políticas, programas y servicios en respuesta a las necesidades diferenciadas de la ciudadanía y de los grupos de interés. A través de la Sección de Equidad de Género, adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo, se impulsan iniciativas orientadas a promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad y la participación inclusiva en los procesos institucionales. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del sistema de gestión mediante la incorporación de criterios de equidad en la planificación, toma de decisiones y prestación de servicios. Como parte de este compromiso, la institución ha desarrollado una metodología para la formulación del Plan de Equidad de Género, estructurada en cuatro fases, de las cuales las dos primeras han sido completadas, permitiendo avanzar en la identificación de brechas y en la definición de acciones para promover una cultura organizacional más inclusiva y equitativa. Asimismo, el MIVHED fomenta la participación social y la atención a grupos en condición de vulnerabilidad mediante mecanismos de articulación con asociaciones sin fines de lucro y otras entidades de la sociedad civil, promoviendo proyectos e iniciativas dirigidos a ampliar el acceso a	No se cuenta con mecanismos sistemáticos para el levantamiento y análisis de información de los grupos de interés, ni con herramientas estandarizadas que permitan medir de manera periódica su nivel de satisfacción y evaluar el impacto de las acciones institucionales implementadas.
--	---	--

	oportunidades y mejorar las condiciones de vida de poblaciones prioritarias, entre ellas mujeres jefas de hogar, personas con discapacidad y otros grupos vulnerables. Evidencias: 1.2.3.1 Certificados de colaboradores de Corresponsabilidad del Cuidado para la Sostenibilidad de la Vida 1.2.3.2 Firmas Inteligencia emocional con Perspectiva de Genero 1.2.3.3 Listado de participantes Sensibilización en Derechos Humanos	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	El Ministerio fortalece la gestión de la información institucional mediante la implementación y utilización de herramientas tecnológicas que facilitan el monitoreo permanente de los objetivos estratégicos y operativos, contribuyendo a una gestión basada en datos, al seguimiento oportuno de los resultados y a la toma de decisiones fundamentadas. En este contexto, la institución dispone de la plataforma eMarSuite como herramienta de gestión y seguimiento, la cual permite registrar, monitorear y dar trazabilidad a los compromisos institucionales, facilitando la consolidación de información, la generación de reportes y el control de los avances vinculados a la planificación operativa y a los procesos institucionales. Asimismo, se realiza un seguimiento continuo y proactivo a la implementación y utilización de la	

	plataforma, promoviendo su fortalecimiento como mecanismo de monitoreo y control de la gestión institucional, así como la mejora continua de los procesos asociados. De igual manera, las áreas sustantivas cuentan con mecanismos de registro y control que permiten dar seguimiento sistemático a las actividades ejecutadas y garantizar la trazabilidad de las operaciones. En este sentido, la Dirección de Fiscalización mantiene una matriz de registro de visitas técnicas ejecutadas, en la que se documentan los proyectos fiscalizados, las inspecciones realizadas y las acciones de seguimiento correspondientes, facilitando el control operativo, la disponibilidad de información para la toma de decisiones y la verificación de los resultados alcanzados. Complementariamente, la información generada a través de estas herramientas es utilizada para monitorear el desempeño institucional, identificar oportunidades de mejora, fortalecer los mecanismos de control y apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos establecidos por la institución. Estas prácticas contribuyen al fortalecimiento del sistema de información institucional, favorecen la transparencia de la gestión y apoyan el seguimiento continuo de los resultados organizacionales. Evidencias: I.2.4.1 Plataforma eMarSuite.	
--	--	--

	1.2.4.2 Seguimiento Proactivo a la Implementación de eMarSuite. 1.2.4.3 Matriz de Riesgos MIVHED	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve una cultura de calidad y mejora continua mediante la implementación progresiva de sistemas, metodologías y herramientas de gestión orientadas al fortalecimiento del desempeño institucional, el control interno y la excelencia en la prestación de los servicios públicos. Como parte de este compromiso, la institución se encuentra implementando un Sistema Integrado de Gestión (SIG), tomando como referencia estándares internacionales y buenas prácticas de gestión que contribuyen al fortalecimiento de la calidad, el cumplimiento normativo, la transparencia y la gestión basada en riesgos. En este marco, se desarrollan acciones para la implementación de las normas ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad), ISO 37001:2016 (Gestión Antisoborno) e ISO 37301:2021 (Gestión de Cumplimiento). Para apoyar la implementación y sostenibilidad de estas iniciativas, el ministerio ha formalizado mediante comunicaciones institucionales estructuras de gobernanza responsables del seguimiento y coordinación de los sistemas de gestión, incluyendo el Comité de Calidad, el Comité de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) y el Comité NOBACI, fortaleciendo la participación	

de las distintas áreas en los procesos de mejora continua y control institucional.

Como parte del despliegue del Sistema Integrado de Gestión, se están realizando jornadas de sensibilización dirigidas a los colaboradores sobre los subsistemas de Gestión de la Calidad, Cumplimiento Regulatorio, Antisoborno y Gestión de Riesgos, con el propósito de fortalecer el conocimiento de los requisitos de los sistemas, promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua y fomentar la apropiación de los principios de calidad, cumplimiento e integridad en todos los niveles de la institución.

Asimismo, el MIVHED participa activamente en el proceso de Autoevaluación CAF, utilizando este modelo como una herramienta para el diagnóstico organizacional, la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, y la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la generación de valor público.

De igual manera, la institución mantiene acciones orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno, dando cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) emitidas por la Contraloría General de la República. Para ello, dispone de un plan de trabajo que establece las acciones, responsables y plazos para la implementación y fortalecimiento de los controles institucionales, realizando además el seguimiento periódico de los resultados obtenidos a través del Índice de Control Interno (ICI), como mecanismo para evaluar el nivel de madurez y efectividad del

	sistema de control interno y promover la mejora continua de los procesos institucionales. Las iniciativas implementadas permiten fortalecer la gestión por procesos, la cultura de calidad, el control interno, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la orientación al ciudadano, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la institucionalidad. Evidencias: I.2.5.1 Comité de Calidad del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones I.2.5.2 Conformación del Comité NOBACI del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones I.2.5.3 Comité de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones I.2.5.4 Políticas del Sistema Integrado de Gestión I.2.5.5 Autoevaluación CAF 2025. I.2.5.6 Plan de Mejora Institucional. I.2.5.7 Resultados y reportes del Índice de Control Interno (ICI). I.2.5.8 Plan de Trabajo áreas NOBACI 2026 I.2.5.9 Plan de implementación de las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021.	
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.	El Ministerio promueve una comunicación efectiva y oportuna con sus grupos de interés internos y externos, mediante la utilización de diversos canales y herramientas de comunicación que facilitan la difusión de informaciones institucionales, fortalecen	

	la transparencia y favorecen la participación y el acceso a información de interés para la ciudadanía y los colaboradores. En el ámbito interno, la institución desarrolla acciones permanentes de comunicación orientadas a mantener informado al personal sobre actividades institucionales, iniciativas estratégicas, programas de capacitación, campañas internas, reconocimientos, disposiciones administrativas y otros temas relevantes para el desempeño organizacional. Para ello, se utilizan diferentes medios de difusión que contribuyen a garantizar el acceso oportuno a la información y a fortalecer la integración institucional. Como parte de estas acciones, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación gestiona y actualiza los murales informativos institucionales, los cuales constituyen un mecanismo de comunicación interna que permite divulgar de forma accesible y continua información de interés para los colaboradores, contribuyendo a la socialización de actividades, convocatorias, programas formativos y comunicaciones institucionales. De igual manera, la institución utiliza medios digitales y plataformas de comunicación interna para la difusión de informaciones dirigidas al personal, promoviendo una comunicación transversal entre las distintas áreas organizativas y fortaleciendo el alineamiento con los objetivos institucionales.	
--	--	--

	En el ámbito externo, el Ministerio mantiene canales oficiales de comunicación que facilitan la interacción con la ciudadanía y demás grupos de interés, utilizando su portal web institucional y redes sociales para divulgar informaciones, servicios, iniciativas, campañas, resultados de gestión y actividades de interés público, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas. Estas acciones contribuyen a garantizar una comunicación efectiva, oportuna y accesible, fortaleciendo el flujo de información tanto a nivel interno como externo y favoreciendo una gestión más cercana a los colaboradores y a la ciudadanía. Evidencias: I.2.6.1 Publicaciones en el Portal Web Institucional I.2.6.2 Comunicaciones Internas Institucionales (correos, circulares, boletines, avisos internos). I.2.6.3 Publicaciones en Redes Sociales Institucionales. I.2.6.4 Murales Informativos Institucionales.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Ministerio asegura las condiciones necesarias para el desarrollo efectivo de los procesos institucionales, la gestión de proyectos y el fortalecimiento del trabajo en equipo, mediante la implementación de mecanismos de planificación, seguimiento, coordinación interáreas y desarrollo de competencias que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos institucionales. En este contexto, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación promueve el	.

fortalecimiento del trabajo colaborativo y la gestión orientada a resultados mediante el seguimiento a los acuerdos de desempeño, la coordinación de actividades formativas y la atención de necesidades de capacitación identificadas por las distintas áreas organizativas. Estas acciones contribuyen al desarrollo de competencias relacionadas con el trabajo en equipo, la coordinación institucional y la mejora continua de la gestión.

Asimismo, la institución ha fortalecido la gestión de procesos y proyectos mediante una mayor estructuración del seguimiento a las actividades institucionales, apoyándose en herramientas de planificación y monitoreo que facilitan la coordinación entre áreas, el seguimiento oportuno de compromisos y la toma de decisiones basada en información actualizada.

De igual manera, la Dirección de Comunicaciones desempeña un rol transversal en la gestión institucional mediante la planificación, coordinación y seguimiento de acciones comunicacionales alineadas con los objetivos estratégicos del Ministerio, contribuyendo a la articulación efectiva entre áreas y al desarrollo de proyectos institucionales.

Por su parte, la Dirección de Fiscalización dispone de mecanismos que facilitan la organización, ejecución y seguimiento de sus actividades operativas. Entre estos se encuentra una matriz mensual de proyectos fiscalizados que permite monitorear las inspecciones realizadas y asegurar la

	trazabilidad de las acciones ejecutadas. Asimismo, se utilizan hojas de ruta para la asignación de equipos técnicos, estableciendo responsabilidades, rutas y recursos requeridos para cada jornada de trabajo. Adicionalmente, se emplean herramientas de comunicación institucional que favorecen la coordinación técnica y el intercambio oportuno de información entre los equipos involucrados. En materia de transformación digital, la institución fortalece la gestión de proyectos tecnológicos mediante el uso de herramientas especializadas de planificación y seguimiento, como Azure DevOps, que permiten estructurar iniciativas en distintos niveles de gestión, asignar responsables, monitorear avances y mantener la trazabilidad de las actividades ejecutadas. Este enfoque facilita el control sistemático de los proyectos, fortalece la rendición de cuentas y promueve una ejecución alineada con los objetivos estratégicos institucionales. Estas prácticas contribuyen a fortalecer la gestión institucional, promover el trabajo colaborativo, optimizar la coordinación entre áreas y asegurar que los procesos y proyectos se desarrollen bajo criterios de eficiencia, control y mejora continua. Evidencias: I.2.7.1 Manual de elaboración de acuerdos y evaluación I.2.7.2 Manual de Organización y Funciones I.2.7.3 Herramientas de Planificación y Seguimiento Institucional.	
--	---	--

	I.2.7.4 Acta de reunión de Comité Interinstitucional de Vivienda y Hábitat I.2.7.5 Minutas de seguimiento proyectos interdepartamentales. I.2.7.6 Asignación de responsables por iniciativa, tarea y entregable	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve una comunicación efectiva tanto a nivel interno como externo, utilizando diversos canales y herramientas que facilitan la difusión oportuna de información institucional, fortalecen la transparencia y favorecen la interacción con los ciudadanos y grupos de interés. A nivel interno, la institución utiliza correos electrónicos institucionales, comunicados, circulares, campañas informativas y otros mecanismos de comunicación para difundir informaciones relevantes relacionadas con iniciativas institucionales, cambios organizacionales, actividades formativas, programas de fortalecimiento institucional y disposiciones de interés para los colaboradores. En el ámbito externo, el MIVHED mantiene una comunicación activa con la ciudadanía a través de su portal web institucional y sus redes sociales oficiales, utilizando estos medios para divulgar informaciones sobre servicios, proyectos, programas gubernamentales, actividades institucionales, rendición de cuentas y otros temas de interés público. Estas plataformas contribuyen a	No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos para evaluar la efectividad de la comunicación interna y externa, incluyendo la medición del alcance, comprensión, interacción e impacto de los mensajes difundidos a través de los diferentes canales institucionales y redes sociales.

	ampliar el alcance de la información institucional y fortalecer la cercanía con los ciudadanos. Asimismo, la Dirección de Comunicaciones desempeña un rol fundamental en la gestión estratégica de la comunicación institucional, coordinando campañas informativas, acciones de difusión y contenidos orientados a fortalecer la imagen institucional, promover la transparencia y garantizar una comunicación coherente y alineada con los objetivos estratégicos del ministerio. De igual manera, la institución utiliza diversos medios digitales para apoyar la ejecución de proyectos institucionales y promover la participación de colaboradores y grupos de interés en iniciativas relacionadas con la calidad, la mejora continua, la transparencia y el fortalecimiento institucional. Evidencias: I.2.8.1 Portal web institucional. I.2.8.2 Redes sociales institucionales. I.2.8.3 Comunicados y circulares institucionales. I.2.8.4 Correo institucional de difusión. I.2.8.5 Evidencias de comunicación relacionadas con iniciativas institucionales (CAF, Carta Compromiso al Ciudadano, SIG, EDI, NOBACI, entre otras).	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) demuestra su compromiso con la innovación y la mejora continua mediante el desarrollo de iniciativas orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, la	

	optimización de los procesos y la participación activa de los colaboradores en la identificación de oportunidades de mejora. La institución impulsa la cultura de mejora continua a través de la implementación de la Autoevaluación CAF y la formulación de planes de mejora institucional, herramientas que permiten identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones para incrementar la eficacia de los procesos y servicios institucionales. Asimismo, como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se desarrollan jornadas de sensibilización y capacitación en gestión de la calidad, cumplimiento regulatorio, antisoborno y gestión de riesgos, promoviendo una cultura organizacional orientada al aprendizaje, la innovación y la mejora continua. De igual manera, el ministerio fomenta la retroalimentación de los colaboradores mediante la aplicación periódica de encuestas de clima organizacional y otros espacios de participación que permiten conocer sus percepciones, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el ambiente laboral. Los resultados obtenidos son utilizados como insumo para la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento institucional. Como muestra de su compromiso con la innovación y la transformación de los servicios públicos, la institución se encuentra impulsando la Ventanilla	
--	---	--

Única de la Construcción (VUC), iniciativa orientada a integrar en una plataforma única los servicios vinculados al sector construcción, facilitando la simplificación de trámites, la interoperabilidad institucional, la eficiencia operativa y la mejora de la experiencia de los ciudadanos y usuarios.

Asimismo, se encuentra en proceso de conformación el Comité de Innovación, instancia que tendrá como objetivo promover una cultura innovadora en la institución y establecer mecanismos que permitan a los colaboradores presentar propuestas de innovación, simplificación administrativa y mejora de procesos, fortaleciendo la participación interna y la generación de soluciones orientadas a la creación de valor público.

De igual forma, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la institución se encuentra desarrollando una Metodología de Gestión del Cambio Institucional, con el propósito de facilitar la adopción efectiva de nuevas iniciativas, procesos, herramientas y modelos de gestión. Esta metodología contribuirá a gestionar de manera estructurada los impactos derivados de los cambios organizacionales, fortalecer la comunicación interna, promover la participación de los colaboradores y favorecer la sostenibilidad de las iniciativas de mejora e innovación.

Estas acciones evidencian el compromiso institucional con la modernización, la mejora continua, la participación de los colaboradores y la búsqueda permanente de soluciones innovadoras

	para fortalecer la gestión y los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Evidencias: 1.2.9.1 Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). 1.2.9.2 Documentación y avances de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 1.2.9.3 Resultados de Encuesta de Clima Organizacional. 1.2.9.4 Metodología de Gestión del Cambio Institucional	
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.	El MIVHED promueve la comunicación oportuna de las iniciativas de transformación y mejora institucional, con el propósito de informar a los colaboradores y grupos de interés sobre los cambios planificados, sus objetivos, beneficios esperados e impacto en la gestión y en la prestación de los servicios. Como parte de este enfoque, la institución utiliza diversos mecanismos de comunicación interna, incluyendo correos electrónicos institucionales, reuniones de trabajo, jornadas de sensibilización, circulares y comunicaciones oficiales, para informar a los colaboradores sobre proyectos e iniciativas estratégicas que impactan la gestión institucional. Asimismo, previo a la implementación de iniciativas relevantes, se realizan actividades de socialización y sensibilización dirigidas a los colaboradores, particularmente en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Autoevaluación CAF, la Carta Compromiso al	

	Ciudadano) y otras iniciativas de fortalecimiento institucional. De igual manera, la institución se encuentra desarrollando una Metodología de Gestión del Cambio Institucional, la cual permitirá fortalecer y sistematizar la comunicación de los cambios organizacionales, facilitando la comprensión de los objetivos, beneficios e impactos esperados de las iniciativas de transformación por parte de los colaboradores y demás grupos de interés. A nivel externo, el ministerio utiliza su portal web, redes sociales y otros canales institucionales para comunicar a la ciudadanía y a los sectores vinculados las iniciativas que impactan los servicios institucionales, promoviendo la transparencia y la participación de los grupos de interés en los procesos de modernización y mejora. Estas acciones contribuyen a facilitar la adaptación a los cambios, fortalecer el compromiso de los colaboradores y promover una implementación más efectiva de las iniciativas institucionales. Evidencias: I.2.10.1 Correos y circulares institucionales de socialización de iniciativas I.2.10.2 Evidencias de sensibilización de las normas de calidad, cumplimiento regulatorio y antisoborno. I.2.10.3 EPublicaciones en portal web y redes sociales institucionales. I.2.10.4 Metodología de Gestión del Cambio Institucional	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	El Ministerio promueve una cultura organizacional basada en los valores institucionales, fomentando que los líderes actúen como modelos de referencia mediante prácticas de gestión alineadas con los principios de integridad, respeto, responsabilidad, participación, trabajo en equipo y mejora continua. Los directivos impulsan y respaldan la implementación de proyectos estratégicos y sistemas de gestión que promueven la calidad, la transparencia, el cumplimiento normativo, el control interno y la orientación al ciudadano, participando en actividades de sensibilización, reuniones de seguimiento, jornadas de planificación y espacios de trabajo colaborativo junto a los colaboradores de la institución. Asimismo, la alta dirección ha promovido la conformación de equipos y comités de trabajo para apoyar iniciativas institucionales como la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (NOBACI), la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), la Carta Compromiso al Ciudadano y otras iniciativas de mejora organizacional, fomentando la participación activa de los colaboradores en los procesos de transformación institucional.	

De igual manera, los directivos respaldan acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias del personal mediante programas de capacitación y sensibilización en temas relacionados con la calidad, la mejora continua, la innovación, la gestión de riesgos, la inteligencia emocional, el trabajo en equipo y el manejo de conflictos, contribuyendo a consolidar una cultura de aprendizaje y mejora permanente.

En este contexto, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación desarrolla iniciativas orientadas al fortalecimiento de las competencias de liderazgo y al desarrollo de una cultura institucional centrada en la calidad y la mejora continua. Para ello, coordina y ejecuta programas de formación dirigidos a colaboradores, supervisores y responsables de procesos, abordando temas relacionados con gestión de la calidad, mejora continua de procesos, inteligencia emocional, manejo de conflictos y fortalecimiento de competencias transversales. Estas acciones contribuyen a promover comportamientos alineados con los valores institucionales y a fortalecer el compromiso del personal con los objetivos estratégicos de la organización.

De igual manera, la Dirección de Planificación y Desarrollo impulsa el trabajo colaborativo y la mejora continua mediante el acompañamiento técnico a las distintas áreas organizativas, promoviendo espacios de coordinación, seguimiento y participación que facilitan la implementación de iniciativas institucionales y el fortalecimiento de la gestión por procesos. Este

	acompañamiento contribuye a incrementar el involucramiento de los equipos de trabajo en la consecución de los objetivos institucionales y en el desarrollo de acciones de mejora. Los líderes institucionales promueven la participación activa del personal en actividades relacionadas con la calidad, la mejora continua y el fortalecimiento institucional, favoreciendo el intercambio de conocimientos, la generación de propuestas de mejora y la consolidación de equipos comprometidos con el logro de los resultados organizacionales. Estas prácticas contribuyen a fortalecer el liderazgo institucional, fomentar el compromiso de las personas y consolidar una cultura organizacional alineada con los valores y objetivos estratégicos del Ministerio. Evidencias 1.3.1.1 Programa de Capacitaciones en Gestión de la Calidad y Mejora Continua. 1.3.1.2 Registros de Participación en Capacitaciones sobre Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos. 1.3.1.3 Registros de Actividades Institucionales de Integración, Participación y Trabajo en Equipo. 1.3.1.4 Registros de Acompañamiento Técnico de la Dirección de Planificación y Desarrollo. 1.3.1.5 Actas o Minutas de Reuniones de Seguimiento y Coordinación Institucional.	
--	--	--

	1.3.1.6 Evidencias de Participación en Actividades de Calidad, Mejora Continua y Desarrollo Organizacional. 1.3.1.7 Convocatorias, agendas y materiales de jornadas de fortalecimiento institucional (si existen). 1.3.1.8 Informes de participación en equipos o comités de mejora (si existen).	
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.	El Ministerio promueve una cultura organizacional fundamentada en el respeto, la inclusión, la igualdad de oportunidades y la valoración de la diversidad, impulsando prácticas de liderazgo que fortalecen la confianza mutua, la participación y el desarrollo integral de las personas. En este contexto, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación desarrolla iniciativas formativas orientadas a fortalecer la sensibilización y el conocimiento del personal en temas relacionados con corresponsabilidad, derechos humanos, equidad de género, respeto a la diversidad y prevención de la discriminación, contribuyendo a la consolidación de un ambiente laboral inclusivo y respetuoso para todos los colaboradores. Asimismo, estas acciones promueven el fortalecimiento de competencias y comportamientos alineados con los valores institucionales, fomentando relaciones laborales basadas en el respeto mutuo, la cooperación, la empatía y la valoración de las diferencias individuales, elementos fundamentales para el desarrollo de una cultura organizacional positiva y orientada al bienestar de las personas.	

De igual manera, la institución impulsa espacios de sensibilización y reflexión que favorecen la igualdad de oportunidades y la prevención de cualquier forma de discriminación, promoviendo el reconocimiento de los derechos de las personas y el respeto a las distintas circunstancias y necesidades de los colaboradores. Estas iniciativas contribuyen a fortalecer un entorno de trabajo seguro, inclusivo y alineado con los principios de la administración pública.

A través de estas acciones, el liderazgo institucional fortalece una cultura basada en la confianza, la apertura y el respeto, promoviendo la participación de las personas y favoreciendo condiciones que permitan su desarrollo personal y profesional dentro de la organización.

Evidencias:

1.3.2.1 Programa de Capacitaciones en Corresponsabilidad, Derechos Humanos y Perspectiva de Género.

1.3.2.2 Registros de Participación en Capacitaciones sobre Derechos Humanos, Inclusión, Equidad y No Discriminación.

1.3.2.3 Materiales de Sensibilización y Socialización sobre Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades.

1.3.2.4 Convocatorias, agendas y presentaciones de jornadas formativas.

1.3.2.5 Informes de ejecución de actividades de sensibilización institucional.

1.3.2.6 Evidencias de campañas internas sobre inclusión, respeto y equidad (si existen).

	1.3.2.7 Políticas o lineamientos institucionales relacionados con igualdad de oportunidades y no discriminación.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El MIVHED) promueve la comunicación y participación de los colaboradores en los asuntos relevantes de la organización, utilizando diversos mecanismos para informar, consultar y socializar iniciativas, proyectos y decisiones que impactan la gestión institucional. La institución mantiene una comunicación periódica con los colaboradores mediante correos electrónicos institucionales, circulares, comunicados, reuniones de trabajo, jornadas de sensibilización y otros espacios de interacción que permiten compartir información sobre proyectos estratégicos, iniciativas de mejora, cambios organizacionales, actividades formativas y temas de interés institucional. Asimismo, en el marco de iniciativas como la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Autoevaluación CAF, la Carta Compromiso al Ciudadano, las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) y la actualización del marco estratégico institucional, se han desarrollado actividades de socialización y consulta con los colaboradores para promover su participación y asegurar el conocimiento de los objetivos, beneficios e impactos esperados de dichas iniciativas.	

De igual manera, la institución promueve la participación activa de las áreas organizacionales en los procesos de diseño, mejora y transformación institucional. Como parte del proyecto de implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), se realizaron consultas y levantamientos de información con las áreas involucradas en el proceso de emisión de licencias de construcción, permitiendo identificar requerimientos, oportunidades de mejora y necesidades operativas para el diseño de la solución.

Asimismo, para la elaboración y actualización del Catálogo de Servicios Institucional, se emitieron comunicaciones internas dirigidas a las distintas áreas de la institución y se realizaron jornadas de levantamiento de información con los responsables de los servicios, permitiendo recopilar, validar y documentar las características, requisitos y condiciones de prestación de los servicios institucionales.

De igual forma, en los procesos de documentación y actualización de procedimientos institucionales se involucra a los dueños de procesos y responsables de las áreas correspondientes, garantizando su participación en la revisión, validación y mejora de la documentación institucional.

Estas acciones contribuyen a fortalecer la transparencia, la participación, el compromiso institucional y la alineación de los colaboradores con los objetivos estratégicos del ministerio.

	Evidencias: I.3.3.1 Correos institucionales de socialización de iniciativas y proyectos. I.3.3.2 Evidencias de sensibilización del Sistema Integrado de Gestión (SIG). I.3.3.3 Resultados de Encuesta de Clima Organizacional. I.3.3.4 Correo de consulta para la actualización del marco estratégico institucional. I.3.3.5 Evidencias de levantamiento y consultas realizadas para la implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). I.3.3.6 Comunicaciones internas para el levantamiento del Catálogo de Servicios Institucional. I.3.3.7 Fichas de levantamiento de servicios con los responsables de los procesos.	
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.	El Ministerio promueve una cultura de liderazgo orientada al acompañamiento, la retroalimentación continua y el desarrollo de las personas, fortaleciendo las capacidades del personal para el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades y el logro de los objetivos institucionales. En este contexto, la Dirección de Comunicaciones fortalece la comunicación interna como una herramienta estratégica para la alineación organizacional, promoviendo mecanismos que facilitan el intercambio de información, la orientación oportuna y la retroalimentación sobre los objetivos, iniciativas y resultados institucionales. Estas acciones contribuyen a incrementar el compromiso del personal, fortalecer el trabajo	

	colaborativo y mejorar el desempeño tanto individual como colectivo. Asimismo, la Dirección de Transformación Digital proporciona acompañamiento continuo a su personal mediante orientación técnica, seguimiento sistemático y retroalimentación periódica sobre el avance de tareas, proyectos e iniciativas tecnológicas. Este proceso permite fortalecer las competencias del equipo, identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento oportuno de los compromisos asumidos por el área. Como parte de este modelo de gestión, las reuniones de seguimiento son documentadas y gestionadas a través de herramientas tecnológicas que permiten mantener la trazabilidad de los acuerdos, compromisos y responsables definidos. Esta práctica facilita el monitoreo de los avances, la identificación oportuna de desviaciones y la adopción de acciones correctivas cuando corresponde. De igual manera, la institución fortalece el empoderamiento del personal mediante la definición y seguimiento de planes de trabajo individuales y por proyecto, promoviendo la asignación clara de responsabilidades, la autonomía en la ejecución de las tareas y la rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos. Estas acciones contribuyen a fortalecer el desarrollo profesional de las personas, mejorar el desempeño organizacional y consolidar una cultura de trabajo	
--	---	--

	basada en la confianza, la corresponsabilidad, la mejora continua y la orientación a resultados. Evidencias: 1.3.4.1 Mecanismos de Comunicación Interna y Retroalimentación Institucional. 1.3.4.2 Registros de Socialización y Seguimiento de Objetivos Institucionales. 1.3.4.3 Registros de Seguimiento y Retroalimentación de Proyectos TIC. 1.3.4.4 Minutas de Reuniones de Seguimiento Registradas en Azure DevOps (Wiki de Acciones Derivadas). 1.3.4.5 Registro de Acuerdos, Responsables y Fechas de Cumplimiento. 1.3.4.6 Planes de Trabajo Individuales y por Proyecto. 1.3.4.7 Reportes de Seguimiento al Cumplimiento de Compromisos del Área. 1.3.4.8 Evidencias de acompañamiento técnico y orientación al personal. 1.3.4.9 Informes de seguimiento al desempeño individual y grupal.	
5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El Ministerio promueve el empoderamiento de las personas mediante la delegación progresiva de responsabilidades, la asignación clara de funciones y el fortalecimiento de las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales, fomentando una cultura organizacional basada en la confianza, la corresponsabilidad y la rendición de cuentas.	

En este contexto, la institución ha fortalecido la gestión del desempeño mediante una mayor claridad en la definición de roles, responsabilidades y metas de trabajo, facilitando que las distintas áreas organizativas asuman un papel activo en la ejecución de sus funciones y en el logro de los resultados institucionales. Asimismo, se da seguimiento sistemático al cumplimiento de los compromisos asumidos, promoviendo la responsabilidad individual y colectiva en la consecución de los objetivos establecidos.

De igual manera, la Dirección de Comunicaciones impulsa un modelo de trabajo colaborativo que favorece la participación activa del personal en la planificación y ejecución de las estrategias comunicacionales, promoviendo la corresponsabilidad, el intercambio de conocimientos y la rendición de cuentas sobre los resultados alcanzados. Como parte de este enfoque, se han establecido mecanismos que fortalecen la autonomía operativa de los colaboradores dentro de un marco de responsabilidades claramente definidas, incluyendo la designación de enlaces de procesos, la gestión de repositorios de conocimiento, la asignación de funciones acordes a las competencias del personal y la conformación de equipos autogestionados para el desarrollo de tareas específicas.

Asimismo, la Dirección de Transformación Digital fortalece el empoderamiento del personal mediante la asignación de responsabilidades específicas en proyectos e iniciativas tecnológicas, acompañadas de mecanismos de seguimiento y orientación que

	permiten a los colaboradores gestionar sus tareas con autonomía y asumir responsabilidad sobre los resultados obtenidos. Este modelo favorece la participación activa del equipo en la ejecución de proyectos, fortalece la rendición de cuentas y promueve el desarrollo de competencias técnicas y de gestión. Asimismo, el ministerio cuenta con una Política de Suplencia, la cual establece los lineamientos para la designación temporal de colaboradores en funciones de mayor responsabilidad ante ausencias o vacantes temporales, contribuyendo a la continuidad de las operaciones, la transferencia de conocimientos, el fortalecimiento de competencias y el desarrollo de capacidades de liderazgo dentro de la organización. Evidencias: 1.3.5.1 Registros de Asignación de Roles y Responsabilidades. 1.3.5.2 Reportes de Seguimiento al Cumplimiento de Metas y Compromisos. 1.3.5.3 Listado de Enlaces de Procesos. 1.3.5.4 Reasignación de Roles y Funciones. 1.3.5.5 Repositorio de Conocimiento Institucional. 1.3.5.6 Planes de Trabajo Individuales y por Proyecto. 1.3.5.7 Registro de responsables por Actividad, Proyecto o Entregable. 1.3.5.8 Minutas de Reuniones de Seguimiento Registradas en Azure DevOps. 1.3.5.9 Registro de Acuerdos, Responsables y Fechas de Cumplimiento.	
--	--	--

	1.3.5.10 Reportes de Seguimiento al Desempeño y Cumplimiento de Compromisos. 1.3.5.11 Evidencias de Equipos de Trabajo Autogestionados (si existen). 1.3.5.12 Evidencias de Delegación Formal de Funciones o Responsabilidades (si existen). 1.3.5.13 Política de Suplencia.	
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).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve una cultura de aprendizaje continuo orientada al fortalecimiento de las competencias de los colaboradores y al desarrollo de capacidades que les permitan responder eficazmente a los desafíos, cambios y nuevas exigencias de la gestión pública. A través del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, la institución identifica necesidades de formación y ejecuta acciones orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas, gerenciales y conductuales, contribuyendo al desarrollo profesional de los colaboradores y al cumplimiento de los objetivos institucionales. La institución cuenta con un Plan de Capacitación Institucional, elaborado a partir de las necesidades identificadas en las distintas áreas organizacionales, el cual contempla formaciones técnicas, especializadas y de desarrollo de competencias alineadas con las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo. Este instrumento permite fortalecer las capacidades requeridas para el desempeño efectivo de las funciones, la adaptación a nuevos requerimientos institucionales y el logro de los objetivos estratégicos.	

	Asimismo, el ministerio implementa mecanismos que permiten gestionar necesidades de capacitación no programadas, facilitando una respuesta oportuna ante requerimientos emergentes derivados de cambios normativos, tecnológicos, organizacionales o asociados a nuevos proyectos institucionales. Como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se desarrollan jornadas de sensibilización y capacitación en gestión de la calidad, cumplimiento regulatorio, antisoborno y gestión de riesgos, con el propósito de fortalecer las competencias necesarias para la adopción de nuevos modelos de gestión y el cumplimiento de estándares internacionales. De igual manera, la institución ha desarrollado acciones formativas en temas como trabajo en equipo, inteligencia emocional, manejo de conflictos y mejora continua de procesos, contribuyendo al fortalecimiento de las habilidades necesarias para la adaptación al cambio, la colaboración, la innovación y el desarrollo de una cultura organizacional orientada al aprendizaje. Evidencias: I.3.6.1 Plan de Capacitación Institucional. I.3.6.2 Formulario de Capacitaciones No Programadas. I.3.6.3 Evidencias de sensibilización en Gestión de la Calidad. I.3.6.4 Evidencias de sensibilización en Cumplimiento Regulatorio.	
--	---	--

	I.3.6.5 Evidencias de sensibilización en Antisoborno. I.3.6.6 Evidencias de sensibilización en Gestión de Riesgos. I.3.6.7 Evidencias de capacitación en Inteligencia Emocional. I.3.6.8 Evidencias de capacitación en Manejo de Conflictos. I.3.6.9 Evidencias de capacitación en Trabajo en Equipo.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El Ministerio promueve acciones orientadas al reconocimiento y valoración de las contribuciones realizadas por los colaboradores y equipos de trabajo, fomentando el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia institucional. La institución cuenta con una Política de Beneficios Laborales, mediante la cual establece mecanismos orientados a favorecer el bienestar de los colaboradores y reconocer su aporte al logro de los objetivos institucionales, contribuyendo a fortalecer la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Asimismo, dispone de una Política de Compensaciones Extraordinarias, que regula el reconocimiento económico asociado a la asunción temporal de funciones de mayor responsabilidad, suplencias, coberturas de licencias y realización de horas extraordinarias, garantizando criterios transparentes y objetivos para la compensación de esfuerzos adicionales realizados por los colaboradores.	

	De igual manera, la institución fomenta la participación de los colaboradores en equipos de trabajo, comités institucionales y proyectos estratégicos, reconociendo la importancia de sus aportes en iniciativas relacionadas con la mejora continua, la calidad, el control interno, la innovación y el fortalecimiento institucional. Estas acciones contribuyen a promover una cultura organizacional orientada al reconocimiento, la participación, el compromiso y el desarrollo del talento humano. Evidencias: I.3.7.1 Política de Beneficios Laborales. I.3.7.2 Política de Compensaciones Extraordinarias. I.3.7.4 Evidencias de participación de colaboradores en comités institucionales. I.3.7.6 Evidencias de participación en proyectos institucionales de mejora. I.3.7.7 Evidencias de actividades institucionales de integración y bienestar laboral	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	El Ministerio desarrolla mecanismos para identificar, analizar y monitorear las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, incluyendo ciudadanos, usuarios de los servicios, autoridades gubernamentales, organismos rectores, colaboradores, gremios profesionales, sector construcción y demás actores vinculados a las competencias institucionales. Como parte de este proceso, la institución cuenta con una metodología formalmente documentada para el análisis del contexto y las partes interesadas, la cual establece los lineamientos para la identificación, clasificación, análisis y seguimiento de los grupos de interés internos y externos, así como de sus necesidades, expectativas y requisitos relevantes. Esta metodología constituye un insumo fundamental para la planificación institucional, la gestión de riesgos, la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos y servicios. Asimismo, el ministerio realiza levantamientos de información asociados a la prestación de los servicios institucionales, permitiendo identificar necesidades, requisitos y oportunidades de mejora relacionadas con los servicios ofrecidos a la ciudadanía. En este sentido, durante el proceso de elaboración y actualización del Catálogo de Servicios Institucional, se realizaron consultas y levantamientos con los responsables de los servicios y áreas organizacionales, permitiendo documentar y	No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos para identificar, analizar, monitorear y comunicar a nivel institucional las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés relevantes.

	analizar información relevante para la mejora de la prestación de los servicios. De igual manera, la institución impulsa el proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, mediante el cual se desarrollan encuestas de satisfacción y mecanismos de escucha que permiten conocer las expectativas de los usuarios y obtener información para la mejora de los servicios institucionales. La institución también promueve la identificación de necesidades institucionales y expectativas de los grupos de interés mediante los procesos de planificación estratégica y revisión del marco estratégico institucional, considerando las prioridades gubernamentales, los requerimientos de los organismos rectores y los desafíos futuros asociados al sector vivienda, hábitat y edificaciones. La información recopilada a través de estos mecanismos es compartida con las áreas correspondientes y utilizada como insumo para la planificación institucional, la mejora de procesos, el diseño de iniciativas estratégicas y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de los servicios y la gestión institucional. Evidencias: 1.4.1.1 Esquema de Registro del Sistema INFO. 1.4.1.2 Esquema de Consulta y Monitoreo de Redes Sociales. 1.4.1.3 Designación de Enlaces de Procesos para la Gestión de Redes Sociales.	
--	--	--

	1.4.1.4 Coordinación de Políticas de Derechos Humanos con la Dirección de Planificación. 1.4.1.5 Correos de Solicitud de Información Estadística a Instituciones Vinculadas (FONVIVIENDA, Hacienda, ONE, entre otras). 1.4.1.6 Solicitudes de Indicadores Sectoriales. 1.4.1.7 Comunicaciones Oficiales con Referencia a la Ley Núm. 160-21. 1.4.1.8 Informes o Reportes de Análisis de RQDS 1.4.1.9 Reportes de Monitoreo de Redes Sociales y Consultas Ciudadanas	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El Ministerio desarrolla y mantiene relaciones proactivas con autoridades políticas, organismos gubernamentales y demás actores estratégicos vinculados al sector vivienda, hábitat y edificaciones, promoviendo la coordinación interinstitucional necesaria para el cumplimiento de sus competencias y la ejecución efectiva de las políticas públicas bajo su responsabilidad. En este contexto, la Dirección de Acceso a la Vivienda mantiene mecanismos permanentes de articulación con entidades gubernamentales, organismos rectores y actores institucionales relacionados con la formulación e implementación de programas habitacionales, facilitando la coordinación de acciones orientadas a ampliar las oportunidades de acceso a la vivienda para la población y fortalecer la ejecución de iniciativas de interés nacional. Asimismo, el Ministerio, a través de la Dirección de Obras de Salud, mantiene una comunicación	

	institucional continua y estructurada con entidades del Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y otras instituciones públicas vinculadas al desarrollo de infraestructura hospitalaria. Estas relaciones se sustentan en el intercambio de información técnica, la coordinación operativa y el seguimiento de procesos asociados a la planificación y ejecución de proyectos, contribuyendo a la alineación de las intervenciones con las prioridades nacionales y los lineamientos gubernamentales. De igual manera, la institución participa activamente en mesas de trabajo, espacios de coordinación y mecanismos de articulación pública que permiten fortalecer las relaciones con autoridades y organismos competentes, promover la cooperación interinstitucional y facilitar la implementación de iniciativas estratégicas para el sector. Por otra parte, la Dirección de Construcción y Mejoramiento de Viviendas mantiene una interacción permanente con autoridades locales, líderes comunitarios y juntas de vecinos durante los procesos de levantamiento y evaluación de necesidades habitacionales en comunidades vulnerables. Esta coordinación facilita la identificación de prioridades de intervención, fortalece la participación de los actores territoriales y contribuye a la toma de decisiones sobre los proyectos a ejecutar. La información recopilada es sistematizada mediante matrices de beneficiarios y proyectos que apoyan la planificación y seguimiento de las intervenciones institucionales.	
--	--	--

	Estas acciones evidencian el compromiso del Ministerio con el fortalecimiento de relaciones efectivas y sostenibles con las autoridades políticas y demás actores relevantes, favoreciendo la coordinación institucional, la implementación de políticas públicas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del sector. Evidencias: 1.4.2.1 Actas de Reuniones de Coordinación con Autoridades e Instituciones del Sector Vivienda. 1.4.2.2 Comunicaciones Oficiales sobre Articulación Interinstitucional. 1.4.2.3 Actas de Reuniones con Autoridades e Instituciones del Estado. 1.4.2.4 Informes de Coordinación Interinstitucional. 1.4.2.5 Comunicaciones Oficiales y Convenios de Colaboración. 1.4.2.6 Informes de Participación en Mesas de Trabajo y Espacios de Coordinación Pública. 1.4.2.7 Matriz de Beneficiarios y Proyectos de Intervención. 1.4.2.8 Registros de Coordinación con Autoridades Locales y Juntas de Vecinos (si existen). 1.4.2.9 Informes de Seguimiento a Acuerdos Interinstitucionales (si existen).	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El Ministerio identifica, analiza e incorpora las políticas públicas, normativas y lineamientos nacionales vinculados al sector vivienda, hábitat y edificaciones, asegurando que sus procesos, servicios, programas y proyectos contribuyan al	

cumplimiento de los objetivos estratégicos del Estado y respondan a las necesidades de la ciudadanía.

En este contexto, la institución fortalece continuamente sus mecanismos de atención y orientación al ciudadano mediante la actualización de procedimientos y protocolos alineados a los principios de calidad en el servicio, transparencia y mejora continua promovidos por la administración pública. Como parte de estas acciones, fue elaborado y socializado el Protocolo de Atención al Usuario, el cual establece los lineamientos y parámetros que deben observar los colaboradores en la prestación de los servicios institucionales, promoviendo una atención estandarizada, eficiente y orientada a las necesidades de los usuarios.

Asimismo, la institución actualiza periódicamente sus servicios y mecanismos de atención, incorporando mejoras derivadas de los procesos de retroalimentación ciudadana y de los lineamientos establecidos para la gestión pública. En este sentido, los procesos de gestión de quejas fueron fortalecidos mediante su integración al sistema de encuestas de satisfacción aplicadas de forma periódica, permitiendo identificar oportunidades de mejora e implementar acciones orientadas al fortalecimiento de la operatividad institucional y la calidad de los servicios ofrecidos.

De igual manera, se desarrollan acciones de sensibilización y comunicación interna orientadas a asegurar que los colaboradores conozcan y apliquen los lineamientos institucionales vinculados a las

	políticas públicas y a los estándares de servicio establecidos. Para ello, se realizan jornadas de socialización y se utilizan materiales informativos que facilitan la difusión de información relevante y promueven la apropiación de las directrices institucionales por parte del personal. Por otra parte, la Dirección de Acceso a la Vivienda desarrolla sus planes, programas y proyectos en alineación con las políticas públicas nacionales relacionadas con vivienda, inclusión social, desarrollo territorial y bienestar de la población, integrando estos lineamientos en la planificación, ejecución y seguimiento de sus iniciativas. Esta vinculación permite asegurar la coherencia entre las acciones institucionales y las prioridades estratégicas definidas por el Estado. Evidencias: I.4.3.1 Plan Estratégico Institucional 2025-2028. I.4.3.2 Plan Operativo Anual (POA). I.4.3.3 Protocolo de Atención al Usuario. I.4.3.4 Evidencias de socialización del Protocolo de Atención al Usuario. I.4.3.5 Sistema de encuestas de satisfacción y gestión de quejas. I.4.3.6 Informes de resultados de encuestas de satisfacción. I.4.3.7 Evidencias de sensibilización y comunicación interna. I.4.3.8 Planes, programas y proyectos de la Dirección de Acceso a la Vivienda. I.4.3.9 Matriz de alineación estratégica con END, ODS y PNPS	
--	---	--

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El MIVHED asegura la alineación de su desempeño institucional con las políticas públicas, prioridades gubernamentales y decisiones emanadas de las autoridades competentes, integrando estos lineamientos en sus procesos de planificación, seguimiento, evaluación y mejora continua. La institución despliega los objetivos y prioridades nacionales a través de su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y del Plan Operativo Anual (POA), estableciendo iniciativas, metas e indicadores que permiten dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos institucionales y a su contribución a los objetivos del Gobierno. Asimismo, el ministerio incorpora en su gestión los lineamientos emitidos por los organismos rectores de la administración pública, desarrollando acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad de los servicios, la transparencia, la ética pública, el control interno, la gestión por resultados y la mejora continua. Como resultado de esta alineación, se implementan iniciativas como la Carta Compromiso al Ciudadano, la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (NOBACI) y la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). De igual manera, la institución desarrolla proyectos estratégicos alineados con las prioridades gubernamentales de modernización y simplificación de servicios, entre los que se destaca la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), iniciativa orientada a mejorar la eficiencia, transparencia y	

	accesibilidad de los servicios vinculados al sector construcción. Asimismo, el seguimiento periódico a los indicadores estratégicos y operativos permite evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, facilitando la toma de decisiones y la adopción de acciones correctivas o de mejora para asegurar la alineación permanente entre la gestión institucional y las prioridades definidas por el Estado. Por otra parte, las distintas áreas organizacionales incorporan en sus planes de trabajo y proyectos los lineamientos establecidos en las políticas públicas sectoriales y transversales, garantizando que las acciones ejecutadas contribuyan al logro de los resultados esperados por la administración pública y la ciudadanía. Estas acciones permiten asegurar la coherencia entre la gestión institucional, las políticas públicas nacionales y los compromisos asumidos por el ministerio en el marco de la modernización y fortalecimiento de la gestión pública. Evidencias: I.4.4.1 Plan Estratégico Institucional 2025-2028. I.4.4.2 Plan Operativo Anual (POA). I.4.4.3 Informes de seguimiento y evaluación del POA. I.4.4.4 Plan de Trabajo de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). I.4.4.5 Plan de trabajo de NOBACI.	
--	---	--

	I.4.4.6 Plan de trabajo de implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano. I.4.4.7 Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión. I.4.4.8 Perfil de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC).	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	El Ministerio promueve y fortalece relaciones efectivas con sus grupos de interés mediante estrategias de comunicación, coordinación y vinculación institucional que favorecen la participación, el intercambio de información y la construcción de relaciones de confianza con los distintos actores relacionados con el sector vivienda, hábitat y edificaciones. En este contexto, la Dirección de Comunicaciones desarrolla acciones orientadas a fortalecer la interacción institucional con la ciudadanía, los medios de comunicación, organizaciones del sector y demás actores relevantes, mediante una gestión comunicacional estratégica alineada a los objetivos institucionales. Estas acciones permiten mejorar la difusión de información, fortalecer la transparencia y promover una comunicación más cercana y efectiva con los diferentes públicos de interés. Asimismo, la Dirección de Comunicaciones implementa mecanismos de segmentación de audiencias que facilitan la identificación de las necesidades informativas de los distintos grupos de interés, permitiendo diseñar estrategias y mensajes adaptados a cada público objetivo. Esta práctica contribuye a fortalecer el posicionamiento institucional, mejorar la percepción de la ciudadanía	No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos para la segmentación, caracterización y actualización de los grupos de interés relevantes, que permitan fortalecer la gestión de asociaciones y relaciones institucionales.

	y fomentar relaciones más efectivas con los actores vinculados al quehacer institucional. De igual manera, la institución mantiene una comunicación permanente con los medios de comunicación, organizaciones sociales, entidades gubernamentales, gremios profesionales y demás actores relevantes, promoviendo la difusión de informaciones institucionales, la participación en actividades de interés común y la articulación de iniciativas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. Adicionalmente, las acciones de comunicación estratégica implementadas por la Dirección de Comunicaciones fortalecen la confianza de los grupos de interés en la institución, favorecen la interacción bidireccional y contribuyen al posicionamiento del Ministerio como entidad rectora del sector vivienda, hábitat y edificaciones. Evidencias: I.4.5.1 Estrategias o Planes de Segmentación de Audiencias. I.4.5.2 Registros de Relacionamiento con Medios de Comunicación. I.4.5.3 Comunicaciones, Convocatorias o Actividades de Vinculación con Grupos de Interés. I.4.5.4 Informes de Gestión de la Dirección de Comunicaciones. I.4.5.5 Reportes de Interacción, Alcance y Participación de Públicos de Interés. I.4.5.6 Base de Datos de Medios, Organizaciones y Actores Estratégicos (si existe).	
--	---	--

	1.4.5.7 Evidencias de participación en encuentros, ferias, foros o actividades sectoriales (si existen). 1.4.5.8 Convenios, acuerdos o alianzas institucionales con organizaciones externas (si existen).	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones participa activamente en actividades, espacios de diálogo y encuentros organizados por asociaciones profesionales, gremios, organismos nacionales e internacionales, entidades académicas y organizaciones representativas vinculadas a los sectores de vivienda, hábitat, construcción, gestión pública y desarrollo institucional. Esta participación permite a la institución fortalecer sus capacidades técnicas, intercambiar experiencias y buenas prácticas, conocer tendencias y desafíos del sector, así como promover la articulación con actores clave que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y de las políticas públicas bajo su responsabilidad. Como parte de esta vinculación, representantes del ministerio participan regularmente en reuniones, mesas de trabajo y actividades organizadas por asociaciones del sector construcción, entre ellas la Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de Viviendas (ACOPROVI) y la Asociación de Constructores y Promotores de Viviendas del Cibao (ACOPROVISI), abordando temas relacionados con normativas, permisología, simplificación de trámites, innovación y desarrollo del sector.	

	Asimismo, la institución promueve la participación de asociaciones profesionales, gremios y actores especializados en los procesos de formulación, revisión y actualización de instrumentos normativos vinculados al sector. Como parte de este enfoque participativo, durante el proceso de actualización del Código de Construcción, se realizaron consultas y mesas de trabajo con representantes de los distintos sectores relacionados con la construcción, permitiendo recopilar observaciones, validar propuestas y fortalecer el contenido técnico de la normativa a partir de la experiencia y conocimientos de los actores involucrados. Evidencias: I.4.6.1 Registros de participación en reuniones y actividades organizadas con ACOPROVI. I.4.6.2 Registros de participación en reuniones y actividades organizadas con ACOPROVISI. I.4.6.3 Evidencias de participación en grupos focales y mesas de trabajo del proyecto PRONAMEP. I.4.6.4 Evidencias de consultas y mesas de trabajo para la actualización del Código de Construcción. I.4.6.5 Listados de participantes y minutas de reuniones para la actualización del Código de Construcción. I.4.6.6 Evidencias de participación de asociaciones profesionales y gremios del sector construcción en el proceso de revisión normativa. I.4.6.7 Registros de participación en eventos, congresos, seminarios y foros del sector construcción y vivienda.	
--	---	--

	1.4.6.8 Evidencias de participación en actividades organizadas por organismos rectores de la administración pública.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	El Ministerio promueve activamente la conciencia pública, el reconocimiento institucional y el fortalecimiento de su reputación mediante estrategias de comunicación orientadas a informar, sensibilizar y mantener una relación cercana con la ciudadanía y los demás grupos de interés vinculados al sector vivienda, hábitat y edificaciones. En este contexto, la Dirección de Comunicaciones desarrolla una gestión estratégica de la reputación institucional basada en la planificación y ejecución de campañas informativas, la difusión de contenidos de interés público y el monitoreo permanente de los canales oficiales de comunicación, contribuyendo a fortalecer la visibilidad del Ministerio y la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional. Asimismo, la institución implementa acciones de comunicación orientadas a dar a conocer sus programas, proyectos, servicios y resultados, utilizando diversos canales de difusión que permiten alcanzar a diferentes segmentos de la población y responder a las necesidades informativas de los grupos de interés. Estas acciones favorecen una mayor cercanía con la ciudadanía y contribuyen a fortalecer el posicionamiento institucional. De igual manera, la Dirección de Comunicaciones realiza el monitoreo y análisis continuo de los medios de comunicación y de los canales oficiales institucionales, permitiendo evaluar el alcance de las acciones comunicacionales, identificar tendencias de	

	opinión, gestionar oportunamente situaciones de interés público y fortalecer la toma de decisiones en materia de comunicación institucional. Como parte de esta estrategia, se analizan periódicamente los resultados de las acciones de comunicación implementadas, utilizando métricas e indicadores que permiten evaluar el nivel de alcance, interacción y posicionamiento de los contenidos difundidos, facilitando la mejora continua de las estrategias de comunicación y la adecuación de los mensajes a las necesidades de los diferentes públicos. Asimismo, la institución fortalece su presencia pública mediante la difusión permanente de informaciones sobre iniciativas, proyectos, actividades y logros institucionales, contribuyendo a consolidar una imagen organizacional coherente, transparente y orientada al servicio ciudadano. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la reputación institucional, al incremento del reconocimiento público de la organización y al desarrollo de una comunicación centrada en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Evidencias: I.4.7.1 Campañas Informativas Institucionales. I.4.7.2 Reportes de Monitoreo de Medios de Comunicación y Canales Oficiales. I.4.7.3 Informes de Resultados y Métricas de Comunicación Institucional. I.4.7.4 Publicaciones en Redes Sociales y Canales Oficiales Institucionales.	
--	---	--

	I.4.7.5 Plan de Comunicación Institucional (si existe). I.4.7.6 Informes de Alcance e Interacción en Redes Sociales (si existen). I.4.7.7 Notas de Prensa y Cobertura en Medios de Comunicación (si existen). I.4.7.8 Reportes de Gestión de Reputación Institucional (si existen).	
--	---	--

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.	El Ministerio identifica y analiza de manera sistemática las condiciones internas y externas que pueden impactar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, utilizando información proveniente del entorno político, económico, social, demográfico, territorial, tecnológico, ambiental y normativo como insumo para la formulación de políticas, estrategias y planes institucionales. Para ello, la institución cuenta con un Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas, mediante el cual se identifican y evalúan factores externos e internos relevantes para la gestión institucional, incluyendo aspectos legales, regulatorios, políticos, económicos,	No se evidencia la realización sistemática de análisis del entorno externo que permitan identificar, evaluar y dar seguimiento a cambios regulatorios, políticos, económicos, socioculturales, demográficos, tecnológicos y ambientales relevantes para la formulación, actualización y ejecución de las estrategias y planes institucionales.

tecnológicos, sociales, ambientales y sectoriales, así como las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

En este contexto, la institución desarrolló el diagnóstico integral del sector vivienda en la República Dominicana como base para la formulación del Plan Decenal de Vivienda 2022–2032, incorporando el análisis de variables sociodemográficas y territoriales, el marco legal y regulatorio, las dinámicas de oferta y demanda de vivienda, el déficit habitacional y otros factores determinantes para el desarrollo del sector. Este proceso permitió identificar las principales oportunidades, desafíos y tendencias que inciden en la planificación estratégica del sector vivienda y hábitat.

Asimismo, para fortalecer la identificación de factores externos relevantes, se aplicó la metodología PESTEL, mediante la cual fueron evaluados aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que influyen directa o indirectamente en el sector. Este análisis permitió identificar condiciones actuales y escenarios potenciales que pueden representar oportunidades o riesgos para el desarrollo de las políticas y programas institucionales.

De igual manera, la institución utilizó la metodología FODA para integrar y evaluar los factores internos y externos identificados, facilitando la comprensión de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector, así como la definición de acciones estratégicas orientadas a potenciar las

capacidades institucionales y mitigar riesgos. Los resultados obtenidos constituyeron uno de los principales insumos para la definición del marco estratégico sectorial y para la formulación de objetivos, líneas de acción e iniciativas prioritarias.

Asimismo, el Ministerio incorpora estos análisis en sus instrumentos de planificación institucional, asegurando que las decisiones estratégicas respondan a las necesidades del entorno y a las prioridades nacionales en materia de vivienda, hábitat y edificaciones.

Por otra parte, la Dirección de Construcción y Mejoramiento de Viviendas identifica las condiciones necesarias para la ejecución de sus intervenciones mediante levantamientos técnicos realizados en las comunidades beneficiarias, considerando factores sociales, económicos, territoriales y de vulnerabilidad que influyen en la definición y priorización de los proyectos a desarrollar. Esta información sirve de base para la planificación operativa y la asignación de recursos institucionales.

Complementariamente, la Dirección de Estadísticas e Investigación recopila y analiza información proveniente de actores clave del sector, mediante mecanismos de coordinación e intercambio técnico con instituciones públicas especializadas, permitiendo identificar necesidades emergentes de información, tendencias sectoriales y requerimientos estratégicos para la toma de decisiones. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la producción estadística y al

	monitoreo continuo de las condiciones del entorno que impactan el sector vivienda. Estas prácticas permiten al Ministerio disponer de información actualizada y relevante para anticipar cambios del entorno, fortalecer la formulación estratégica y orientar sus planes, programas y proyectos hacia las necesidades actuales y futuras del sector y de la ciudadanía. Evidencias: 2.1.1.1 Plan Decenal de Vivienda 2022–2032. 2.1.1.2 Análisis PESTEL Incorporado al Plan Decenal de Vivienda. 2.1.1.3 Análisis FODA Incorporado al Plan Decenal de Vivienda. 2.1.1.4 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028. 2.1.1.5 Informes de Levantamientos Técnicos de la Dirección de Construcción y Mejoramiento de Viviendas. 2.1.1.6 Plan Operativo Anual (POA). 2.1.1.7 Solicitudes de Información del Ministerio de Hacienda sobre Indicadores del Sector Construcción. 2.1.1.8 Coordinaciones Técnicas con la Oficina Nacional de Estadística (ONE). 2.1.1.9 Correos de Levantamiento de Requerimientos de Datos. 2.1.1.10 Informes de Diagnóstico Sectorial del Sector Vivienda (si existen). 2.1.1.11 Actas o minutas de consultas con actores clave del sector (si existen).	
--	---	--

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

El Ministerio identifica y mantiene caracterizados sus principales grupos de interés, incluyendo ciudadanos, usuarios de los servicios institucionales, visitantes, organismos gubernamentales, entidades del sector vivienda y construcción, medios de comunicación y demás actores vinculados a su ámbito de actuación, con el propósito de conocer sus necesidades, expectativas y niveles de satisfacción para fortalecer la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios.

Para estos fines, la institución cuenta con un Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas, mediante el cual se identifican, clasifican y analizan los grupos de interés internos y externos que inciden en la gestión institucional. Este proceso permite determinar sus necesidades, expectativas, requisitos y nivel de influencia sobre los procesos, servicios y proyectos desarrollados por el ministerio.

Como resultado de este análisis, la institución mantiene una Matriz de Partes Interesadas, la cual es revisada y actualizada periódicamente para asegurar que los grupos de interés relevantes se encuentren debidamente identificados y que sus necesidades sean consideradas en la toma de decisiones, la planificación y la gestión institucional.

Asimismo, la institución implementa mecanismos de retroalimentación que facilitan la identificación de oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos, permitiendo conocer la percepción de los usuarios y fortalecer la calidad de la atención brindada. Los resultados obtenidos constituyen insumos para la

	revisión y optimización de los procesos institucionales. En ese orden, el ministerio realiza levantamientos periódicos de información mediante diferentes mecanismos de consulta y retroalimentación. Entre estos se encuentran las encuestas de satisfacción de usuarios, las encuestas de expectativas para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, los procesos de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, así como las consultas realizadas durante el levantamiento y actualización del Catálogo de Servicios Institucional. De igual manera, la Dirección de Comunicaciones realiza un monitoreo sistemático de medios de comunicación, redes sociales y otros canales de interacción con la ciudadanía, recopilando información relevante sobre inquietudes, expectativas, tendencias de opinión y temas de interés relacionados con la gestión institucional. Esta información es analizada y utilizada para fortalecer la comunicación estratégica y apoyar la toma de decisiones institucionales. Asimismo, la información recopilada a través de los distintos mecanismos de interacción con los grupos de interés es compartida con las áreas correspondientes para apoyar la planificación, la mejora de los servicios y el fortalecimiento de la gestión institucional, contribuyendo a una mayor orientación hacia las necesidades de los ciudadanos y demás actores relevantes.	
--	---	--

	Estas prácticas permiten al Ministerio mantener una comprensión actualizada de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, facilitando el diseño e implementación de acciones orientadas a generar mayor valor público y mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos. Evidencias: 2.1.2.1 Mapa o Gráfico Institucional de Grupos de Interés. 2.1.2.2 Registros de Retroalimentación de Usuarios y Ciudadanos. 2.1.2.3 Reportes de Monitoreo de Medios de Comunicación y Redes Sociales. 2.1.2.4 Informes de Análisis de Retroalimentación Ciudadana. 2.1.2.5 Informes o Reportes de Resultados de Levantamientos de Necesidades y Expectativas. 2.1.2.6 Encuestas de Satisfacción Ciudadana (si existen). 2.1.2.7 Informes de Resultados de Encuestas de Satisfacción (si existen). 2.1.2.8 Reportes de RQDS (Reclamaciones, Quejas, Denuncias y Sugerencias) utilizados para identificar necesidades de los usuarios (si existen). 2.1.2.9 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) analiza de manera continua las reformas, lineamientos, políticas y disposiciones emitidas por los organismos rectores de la administración pública, con el propósito de incorporar oportunamente los cambios que impactan su	

	gestión institucional y fortalecer la alineación de sus estrategias, planes y proyectos con las prioridades gubernamentales. Como parte de este proceso, la institución monitorea los requerimientos y directrices emitidos por entidades rectoras como el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Contraloría General de la República (CGR), la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el Ministerio de Hacienda y Economía, así como otros organismos rectores vinculados a la planificación, presupuesto, control interno, calidad de los servicios públicos y gestión por resultados, evaluando su impacto en los procesos institucionales y definiendo las acciones necesarias para su implementación. Asimismo, los resultados de estos análisis son considerados durante la formulación, seguimiento y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, el Plan Operativo Anual (POA) y demás instrumentos de planificación, permitiendo incorporar iniciativas orientadas al fortalecimiento institucional, la transparencia, la gestión por resultados, el control interno, la calidad de los servicios y la transformación digital. De igual manera, la institución ha impulsado iniciativas derivadas de las reformas y prioridades de modernización del sector público, entre las que se destacan la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Carta Compromiso al Ciudadano, la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), el fortalecimiento del Sistema de	
--	---	--

	Control Interno (NOBACI) y el desarrollo de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), proyecto que contribuye a la simplificación administrativa, interoperabilidad institucional y mejora de los servicios públicos. Asimismo, el ministerio desarrolla procesos de revisión periódica de su marco estratégico institucional, considerando cambios en el entorno normativo, nuevas disposiciones gubernamentales, prioridades sectoriales y oportunidades de mejora identificadas durante la ejecución de sus planes y proyectos. Como evidencia de ello, recientemente se inició el proceso de revisión y actualización del marco estratégico institucional mediante consultas a las distintas áreas organizacionales. De igual forma, la implementación del Sistema Integrado de Gestión incorpora mecanismos para el análisis del contexto organizacional, la identificación de riesgos y oportunidades y la evaluación de factores externos que pueden influir en el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la capacidad de adaptación de la organización frente a los cambios del entorno. Como resultado de este análisis, la institución adapta sus estrategias, objetivos e iniciativas para asegurar que la gestión institucional responda de manera efectiva a las reformas del sector público y a las necesidades cambiantes de los ciudadanos y grupos de interés. Evidencias:	
--	---	--

	2.1.3.1 Plan Estratégico Institucional 2025-2028. 2.1.3.2 Plan Operativo Anual (POA). 2.1.3.3 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas. 2.1.3.4 Matriz de Análisis del Contexto Institucional. 2.1.3.5 Correo de consulta para la actualización del marco estratégico institucional. 2.1.3.6 Evidencias de implementación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). 2.1.3.7 Evidencias de implementación de NOBACI. 2.1.3.8 Evidencias de implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano. 2.1.3.9 Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión. 2.1.3.10 Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión. 2.1.3.11 Evidencias de implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 2.1.3.12 Comunicaciones, lineamientos y requerimientos emitidos por organismos rectores considerados en la planificación institucional.	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) analiza periódicamente su desempeño institucional y sus capacidades organizacionales, identificando fortalezas, oportunidades de mejora, riesgos y factores externos que pueden impactar el logro de los objetivos estratégicos. Para ello, la institución cuenta con un Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas, mediante el cual evalúa factores internos y externos relevantes para la gestión institucional, sirviendo de base para la planificación	

	estratégica, la gestión de riesgos y la toma de decisiones. Asimismo, durante la formulación y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, se realizaron diagnósticos institucionales que permitieron evaluar la situación actual de la organización, sus capacidades, desafíos y oportunidades de desarrollo. De igual manera, la institución impulsa la implementación de una Metodología de Gestión de Riesgos y, a través del Sistema Integrado de Gestión (SIG), incorpora la identificación de riesgos y oportunidades, el análisis del contexto organizacional y el seguimiento a las acciones de mejora. Complementariamente, el ministerio analiza el desempeño de sus proyectos estratégicos mediante reuniones periódicas de seguimiento y coordinación interinstitucional, permitiendo identificar riesgos, oportunidades de mejora y acciones correctivas para fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales. La institución también utiliza como fuente de información para este análisis los resultados de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la Autoevaluación CAF, los indicadores institucionales y los resultados de seguimiento de planes y proyectos. Evidencias:	
--	--	--

	2.1.4.1 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas. 2.1.4.2 Matriz de Análisis del Contexto Institucional. 2.1.4.3 Matriz FODA Institucional. 2.1.4.4 Plan Estratégico Institucional 2025-2028. 2.1.4.5 Metodología de Gestión de Riesgos. 2.1.4.6 Matriz de Riesgos Institucionales. 2.1.4.7 Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión. 2.1.4.8 Autoevaluación CAF. 2.1.4.9 Resultados de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). 2.1.4.10 Resultados de NOBACI e Índice de Control Interno (ICI). 2.1.4.11 Plan de Mejora Institucional. 2.1.4.12 Informes y minutas de seguimiento de proyectos institucionales.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) asegura la alineación entre su misión, visión y valores institucionales y los objetivos estratégicos y operativos definidos para el cumplimiento de sus competencias y prioridades institucionales.	

Para ello, la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, mediante el cual se establecen los objetivos estratégicos, resultados esperados e iniciativas que orientan la gestión institucional en el mediano y largo plazo, en coherencia con la misión y visión institucional, las prioridades gubernamentales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Asimismo, los objetivos estratégicos son desplegados a través del Plan Operativo Anual (POA), permitiendo traducir las prioridades institucionales en productos, actividades, metas e indicadores concretos para cada área organizacional, facilitando el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados.

En este contexto, las distintas áreas organizativas despliegan los objetivos estratégicos institucionales mediante la formulación de planes operativos, programas de trabajo y mecanismos de seguimiento que facilitan la ejecución, monitoreo y evaluación de las acciones bajo su responsabilidad.

La Dirección de Proyectos contribuye a este proceso mediante la planificación y coordinación de proyectos de infraestructura y edificaciones, traduciendo los objetivos institucionales en actividades concretas, cronogramas, metas y acciones operativas alineadas a las prioridades institucionales y nacionales. Esta planificación permite orientar la ejecución de los proyectos y

	asegurar el seguimiento sistemático de los resultados esperados. De igual manera, la Dirección de Acceso a la Vivienda despliega los objetivos estratégicos institucionales mediante la formulación de acciones orientadas a ampliar las oportunidades de acceso habitacional de la población, alineando sus programas y actividades con los lineamientos estratégicos establecidos por el ministerio y con las prioridades nacionales en materia de vivienda e inclusión social. Asimismo, la institución incorpora en sus procesos de planificación la información obtenida mediante el análisis del contexto institucional, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los resultados institucionales, la gestión de riesgos y las prioridades sectoriales, garantizando que los objetivos definidos respondan a los desafíos y oportunidades identificados. Complementariamente, el ministerio utiliza mecanismos de seguimiento y monitoreo que permiten verificar el cumplimiento de los objetivos definidos en los distintos niveles de planificación, fortaleciendo la alineación entre la estrategia institucional, la gestión operativa y los resultados esperados para el sector y la ciudadanía. Evidencias: 2.2.1.1 Marco de Misión, Visión y Valores. 2.2.1.2 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 2.2.1.3 Plan Operativo Anual (POA).	
--	--	--

	2.2.1.4 Matriz de Planificación de Proyectos de la Dirección de Proyectos. 2.2.1.5 Documentos de Vinculación de Proyectos con el PEI y demás Instrumentos Estratégicos Institucionales. 2.2.1.6 Plan Operativo Anual o Plan de Trabajo de la Dirección de Acceso a la Vivienda. 2.2.1.7 Documentos de Planificación Vinculados a Objetivos Estratégicos Institucionales. 2.2.1.8 Matrices de Planificación y Seguimiento de Metas. 2.2.1.9 Informes de Seguimiento al POA. 2.2.1.10 Matrices de alineación estratégica entre PEI, POA y proyectos institucionales. 2.2.1.11 Correo de consulta para la actualización del marco estratégico institucional.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la participación de los grupos de interés en los procesos de planificación y desarrollo institucional, incorporando sus necesidades, expectativas y aportes como insumos para la formulación de estrategias, proyectos, servicios e iniciativas orientadas al fortalecimiento de la gestión pública y la generación de valor para la ciudadanía. Para estos fines, la institución cuenta con un Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas, mediante el cual identifica y analiza los grupos de interés relevantes, sus necesidades y expectativas, garantizando que esta información sea considerada durante la formulación	

	y actualización de los instrumentos de planificación institucional. Asimismo, durante los procesos de revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y del marco estratégico institucional, se realizan consultas con las distintas áreas organizacionales y actores relevantes, permitiendo incorporar perspectivas y necesidades identificadas tanto a nivel interno como externo. De igual manera, la institución desarrolla mecanismos de consulta y retroalimentación ciudadana a través de las encuestas de satisfacción, las encuestas de expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano, el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y otros espacios de interacción que permiten conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios institucionales e identificar oportunidades de mejora. Como parte de su estrategia de vinculación con el sector, el ministerio mantiene reuniones periódicas con asociaciones profesionales y actores representativos, entre ellos ACOPROVI y ACOPROVISI, así como con instituciones públicas y privadas vinculadas al ecosistema de vivienda, hábitat y construcción. Estos espacios permiten conocer necesidades, validar propuestas y fortalecer las iniciativas institucionales a partir de la participación de los grupos de interés. Asimismo, para el desarrollo de proyectos estratégicos como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el PRONAMEP y la	
--	--	--

	actualización del Código de Construcción, se han realizado mesas de trabajo, grupos focales y procesos de consulta con representantes del sector, permitiendo incorporar sus aportes en el diseño y fortalecimiento de estas iniciativas. La información recopilada a través de estos mecanismos es utilizada como insumo para la planificación estratégica y operativa, contribuyendo a que las decisiones institucionales respondan de manera más efectiva a las necesidades de la ciudadanía y de los distintos grupos de interés. Evidencias: 2.2.2.1 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas. 2.2.2.2 Matriz de Partes Interesadas. 2.2.2.3 Correo de consulta para la actualización del marco estratégico institucional. 2.2.2.4 Encuestas de satisfacción de usuarios. 2.2.2.5 Encuestas de expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano. 2.2.2.6 Sistema de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones. 2.2.2.7 Minutas y registros de reuniones con ACOPROVI. 2.2.2.8 Minutas y registros de reuniones con ACOPROVISI. 2.2.2.9 Evidencias de grupos focales y consultas realizadas para el proyecto PRONAMEP. 2.2.2.10 Evidencias de consultas realizadas para la implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 2.2.2.11 Evidencias de consultas y mesas de trabajo para la actualización del Código de Construcción.	
--	---	--

	2.2.2.12 Catálogo de Servicios Institucional. 2.2.2.13 Carta Compromiso al Ciudadano.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) incorpora criterios de sostenibilidad, responsabilidad social, inclusión y equidad en sus procesos de planificación estratégica y operativa, asegurando que sus iniciativas contribuyan al desarrollo sostenible, al bienestar de la población y al fortalecimiento de la gestión pública. Durante la formulación y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, la institución consideró los lineamientos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las políticas públicas vinculadas al desarrollo social, la vivienda digna, la inclusión, la sostenibilidad y la mejora de la calidad de vida de la población. Asimismo, la institución desarrolla programas, proyectos y servicios orientados a ampliar el acceso de la población a soluciones habitacionales adecuadas, contribuyendo a la reducción de brechas sociales y al fortalecimiento de las condiciones de vida de los ciudadanos, especialmente de los sectores más vulnerables. De igual manera, el ministerio incorpora consideraciones ambientales y de sostenibilidad en la formulación de sus proyectos e iniciativas, promoviendo prácticas alineadas con el desarrollo sostenible y considerando factores asociados al cambio climático, la resiliencia de las edificaciones y el ordenamiento territorial como parte de la planificación institucional.	

	En materia de igualdad y no discriminación, la institución promueve el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión mediante la aplicación de las disposiciones establecidas por la administración pública y el desarrollo de acciones orientadas a fortalecer un ambiente laboral inclusivo y respetuoso. Asimismo, a través de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), el ministerio incorpora y da seguimiento a indicadores vinculados a políticas transversales de la gestión pública relacionadas con equidad, inclusión, transparencia, calidad de los servicios, fortalecimiento institucional y desarrollo sostenible, asegurando que estos enfoques sean considerados en la gestión y en los procesos de mejora continua. La integración de estos enfoques se refleja en los instrumentos de planificación institucional, en los procesos de formulación de proyectos y en las iniciativas desarrolladas por las distintas áreas organizacionales, garantizando que las acciones ejecutadas contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y de las prioridades nacionales en materia de sostenibilidad e inclusión. Evidencias: 2.2.3.1 Plan Estratégico Institucional 2025-2028. 2.2.3.2 Vinculación del PEI con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). 2.2.3.3 Vinculación del PEI con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	
--	---	--

	2.2.3.4 Plan Operativo Anual (POA). 2.2.3.5 Resultados y reportes de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). 2.2.3.6 Programas y proyectos de la Dirección de Acceso a la Vivienda. 2.2.3.7 Evidencias de incorporación de criterios de sostenibilidad en proyectos institucionales. 2.2.3.8 Evidencias de acciones de sensibilización en igualdad, inclusión y respeto a la diversidad. 2.2.3.9 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	El Ministerio asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación efectiva de sus planes, programas y proyectos mediante procesos de planificación que integran la definición de objetivos, indicadores, actividades, cronogramas y requerimientos presupuestarios, garantizando una adecuada alineación entre las prioridades institucionales y los recursos disponibles. Para ello, la institución formula anualmente su Plan Operativo Anual (POA) y el correspondiente presupuesto institucional, estableciendo las actividades, metas e indicadores que permitirán ejecutar los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Asimismo, las distintas áreas organizacionales identifican los recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos requeridos para la ejecución de sus planes de trabajo, incorporando cronogramas de actividades e indicadores de seguimiento que permiten monitorear el avance de	

	las acciones programadas y el uso efectivo de los recursos asignados. De igual manera, la institución cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), mediante el cual se programan los bienes, servicios, obras y consultorías necesarios para la ejecución de las actividades institucionales, contribuyendo a garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Complementariamente, el ministerio realiza seguimiento a la ejecución física y financiera de los planes y proyectos institucionales, permitiendo verificar el cumplimiento de las metas programadas, fortalecer la toma de decisiones y adoptar acciones oportunas para asegurar la implementación efectiva de las iniciativas institucionales. Estas prácticas contribuyen a fortalecer la articulación entre la planificación estratégica, la planificación operativa y la gestión de recursos, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos institucionales y la generación de resultados para la ciudadanía. Evidencias: 2.2.4.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 2.2.4.2 Plan Operativo Anual (POA). 2.2.4.3 Presupuesto Institucional. 2.2.4.4 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).	
--	---	--

	2.2.4.5 Cronogramas de actividades vinculados a los planes operativos. 2.2.4.6 Indicadores de gestión y seguimiento de los planes operativos. 2.2.4.7 Informes de seguimiento a la ejecución física y financiera. 2.2.4.8 Programación de recursos vinculada a planes, proyectos o iniciativas institucionales. 2.2.4.9 Informes de seguimiento al POA.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) implementa su estrategia institucional mediante la definición de prioridades, objetivos, proyectos e iniciativas que son desplegados a través de los instrumentos de planificación institucional, asegurando la alineación entre la estrategia, la operación y los resultados esperados. Para ello, la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, que establece los objetivos estratégicos, líneas de acción e iniciativas prioritarias que orientan la gestión institucional en el mediano plazo. Estos objetivos son desplegados mediante el Plan Operativo Anual (POA), permitiendo definir metas, actividades, responsables, plazos e indicadores para cada una de las áreas organizacionales. Asimismo, el ministerio establece marcos temporales para la ejecución y seguimiento de sus iniciativas mediante cronogramas, planes de trabajo	

	y mecanismos de monitoreo que facilitan el control del avance de los proyectos y el cumplimiento de los compromisos institucionales. De igual manera, la institución fortalece la implementación de su estrategia mediante la definición y actualización de su estructura organizativa, procesos y responsabilidades, asegurando que las unidades organizacionales cuenten con las competencias y funciones necesarias para ejecutar los objetivos y proyectos institucionales. Como evidencia de ello, fue aprobada la Resolución núm. 004-2026, mediante la cual se actualiza la estructura organizativa institucional. Complementariamente, la institución realiza reuniones periódicas de seguimiento a los planes, proyectos e indicadores institucionales, permitiendo evaluar avances, identificar desviaciones y adoptar acciones oportunas para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Estas prácticas contribuyen a asegurar una implementación efectiva de la estrategia institucional, fortaleciendo la alineación entre la planificación estratégica, la gestión operativa y la estructura organizacional. Evidencias: 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 2.3.1.2 Plan Operativo Anual (POA).	
--	---	--

	2.3.1.3 Resolución núm. 004-2026 de actualización de la estructura organizativa. 2.3.1.4 Organigrama institucional vigente. 2.3.1.5 Manual de Organización y Funciones. 2.3.1.6 Cronogramas y planes de trabajo institucionales. 2.3.1.7 Matrices de seguimiento de metas e indicadores. 2.3.1.8 Informes de seguimiento al POA. 2.3.1.9 Planes de trabajo de proyectos estratégicos (VUC, SIG, Carta Compromiso al Ciudadano, entre otros). 2.3.1.10 Minutas y reportes de reuniones de seguimiento institucional.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) despliega sus objetivos estratégicos y operativos mediante la formulación de planes, programas, proyectos y actividades que permiten traducir las prioridades institucionales en acciones concretas para todas las áreas organizacionales. Para ello, los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 son desagregados a través del Plan Operativo Anual (POA), estableciendo metas, actividades, responsables e indicadores de desempeño que facilitan el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales. Asimismo, cada área organizacional formula su planificación operativa alineada a los objetivos estratégicos institucionales, definiendo productos, actividades, cronogramas e indicadores que	

	permiten medir el grado de cumplimiento de las metas establecidas y su contribución a los resultados institucionales. De igual manera, la institución utiliza la plataforma eMarSuite como herramienta institucional para el seguimiento y monitoreo de los planes operativos, indicadores y metas. A través de esta plataforma, las áreas registran periódicamente los avances de sus actividades, cargan las evidencias de cumplimiento y reportan los resultados alcanzados, permitiendo consolidar información para la toma de decisiones y el seguimiento al desempeño institucional. Complementariamente, la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza el monitoreo periódico de la ejecución de los planes operativos mediante la revisión de indicadores, informes de avance y reuniones de seguimiento, identificando oportunidades de mejora y promoviendo acciones correctivas cuando resulta necesario. Estas prácticas permiten fortalecer la alineación entre la planificación estratégica y operativa, asegurar el seguimiento sistemático de los compromisos institucionales y fomentar una gestión orientada a resultados y a la mejora continua. Evidencias: 2.3.2.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 2.3.2.2 Plan Operativo Anual (POA). 2.3.2.3 Metodología para la formulación del POA. 2.3.2.4 Planes operativos de las áreas organizacionales.	
--	---	--

	2.3.2.5 Matriz de indicadores de gestión y seguimiento de metas. 2.3.2.6 Registros de seguimiento al POA en la plataforma eMarSuite. 2.3.2.7 Reportes de indicadores y seguimiento institucional generados en eMarSuite. 2.3.2.8 Informes de seguimiento al POA. 2.3.2.9 Informes de avance y cumplimiento de metas institucionales. 2.3.2.10 Minutas o reportes de reuniones de seguimiento institucional.	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la comunicación efectiva de sus objetivos estratégicos, planes, programas, proyectos y resultados institucionales, asegurando que la información relevante sea difundida oportunamente a los distintos grupos de interés y al personal de todos los niveles organizacionales, con el propósito de fortalecer la alineación institucional y contribuir al cumplimiento de las metas establecidas. Para ello, la institución socializa el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), los proyectos estratégicos y los resultados institucionales mediante reuniones de trabajo, comunicaciones internas, jornadas de socialización, informes de seguimiento y otros mecanismos que facilitan el conocimiento de las prioridades institucionales y las responsabilidades de cada área. En este contexto, la Dirección de Comunicaciones desempeña un rol fundamental en la difusión de las estrategias, iniciativas y resultados institucionales, mediante la planificación y ejecución de acciones	

	comunicacionales orientadas a garantizar la comprensión de las prioridades institucionales y fortalecer el compromiso de los colaboradores y demás grupos de interés con los objetivos del ministerio. Asimismo, la Dirección de Comunicaciones implementa mecanismos que facilitan la difusión de informaciones relacionadas con los planes institucionales, proyectos estratégicos, actividades relevantes y logros alcanzados, promoviendo la coherencia de los mensajes institucionales y fortaleciendo la transparencia de la gestión. Estas acciones contribuyen a que los distintos públicos conozcan los avances y resultados obtenidos por la institución. De igual manera, el ministerio utiliza diversos canales de comunicación interna y externa, incluyendo correos institucionales, portal web, redes sociales, reuniones de seguimiento y actividades de socialización, para comunicar objetivos, planes de trabajo, iniciativas estratégicas y resultados institucionales, favoreciendo una implementación uniforme de las acciones y fortaleciendo la articulación entre las distintas áreas organizacionales. Complementariamente, la institución realiza el seguimiento periódico de los resultados institucionales a través de informes de avance, reuniones de monitoreo y reportes generados en la plataforma eMarSuite, permitiendo mantener informados a los responsables de los procesos y a la alta dirección sobre el nivel de cumplimiento de las metas e indicadores establecidos. Asimismo, proyectos estratégicos como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el	
--	--	--

	Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Carta Compromiso al Ciudadano, la actualización del Código de Construcción y otras iniciativas institucionales son comunicados y socializados con las áreas involucradas y los grupos de interés, promoviendo la comprensión de sus objetivos, beneficios y resultados esperados. Estas prácticas contribuyen a fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia institucional y el compromiso de los colaboradores y grupos de interés con el logro de los objetivos y resultados institucionales. Evidencias: 2.3.3.1 Planes y estrategias de comunicación institucional. 2.3.3.2 Correos y comunicaciones internas sobre planes, proyectos y resultados institucionales. 2.3.3.3 Publicaciones institucionales en portal web y canales oficiales. 2.3.3.4 Informes o reportes de difusión de resultados institucionales. 2.3.3.5 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 2.3.3.6 Plan Operativo Anual (POA). 2.3.3.7 Informes de seguimiento al POA. 2.3.3.8 Reportes institucionales generados en eMarSuite. 2.3.3.9 Minutas y registros de reuniones de seguimiento institucional. 2.3.3.10 Evidencias de socialización de proyectos estratégicos institucionales.	
--	---	--

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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) realiza el monitoreo, medición y evaluación periódica del desempeño institucional con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos, identificar oportunidades de mejora y adoptar oportunamente las acciones correctivas necesarias para el logro de los resultados esperados. Para ello, la institución da seguimiento sistemático al Plan Operativo Anual (POA) mediante indicadores de gestión, metas e informes de avance elaborados por las distintas áreas organizacionales, permitiendo evaluar el nivel de ejecución de las actividades programadas y el cumplimiento de los compromisos institucionales. Asimismo, el ministerio utiliza la plataforma eMarSuite como herramienta institucional para el monitoreo y seguimiento de los indicadores, metas y evidencias de cumplimiento asociadas al POA. A través de esta plataforma, las áreas reportan periódicamente sus avances, facilitando la consolidación de información, el análisis de resultados y la generación de reportes para la toma de decisiones. De igual manera, la Dirección de Planificación y Desarrollo coordina reuniones periódicas de seguimiento con las áreas responsables, en las que se revisan los avances alcanzados, se analizan las desviaciones identificadas y se definen acciones orientadas a fortalecer el cumplimiento de las metas establecidas.	
---	---	--

	Complementariamente, la institución monitorea su desempeño mediante instrumentos de evaluación institucional como la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la Autoevaluación CAF, los indicadores estratégicos institucionales y los resultados de las encuestas de satisfacción, permitiendo disponer de información para la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencias. Asimismo, los resultados obtenidos son analizados por los responsables de los procesos y por la alta dirección, quienes adoptan las medidas necesarias para fortalecer el desempeño institucional, optimizar los procesos y asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos. Estas prácticas contribuyen a consolidar una cultura de seguimiento, evaluación y mejora continua orientada a resultados y a la generación de valor público. Evidencias: 2.3.4.1 Plan Operativo Anual (POA). 2.3.4.2 Informes de seguimiento al POA. 2.3.4.3 Registros de seguimiento y monitoreo en la plataforma eMarSuite. 2.3.4.4 Reportes de indicadores institucionales generados en eMarSuite. 2.3.4.5 Minutas y reportes de reuniones de seguimiento institucional. 2.3.4.6 Resultados de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).	
--	---	--

	2.3.4.7 Resultados de NOBACI e Índice de Control Interno (ICI). 2.3.4.8 Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios.	
--	--	--

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:		
I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) identifica de manera continua necesidades de cambio, oportunidades de mejora e iniciativas de innovación que contribuyan al fortalecimiento institucional, la optimización de los procesos y la mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Para ello, la institución analiza información proveniente de los grupos de interés, los resultados de las encuestas de satisfacción, los procesos de levantamiento y mejora de servicios, las evaluaciones institucionales, los proyectos estratégicos y las necesidades identificadas por las distintas áreas organizacionales, utilizando estos insumos para identificar oportunidades de transformación y modernización. Asimismo, la implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) constituye una de las principales iniciativas de transformación institucional, orientada a simplificar trámites, integrar servicios, fortalecer la interoperabilidad entre instituciones y promover la digitalización de los procesos vinculados a la emisión de licencias y autorizaciones del sector construcción.	

De igual manera, el ministerio impulsa iniciativas de modernización y transformación digital mediante la incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión, seguimiento y control de los procesos institucionales, como la plataforma eMarSuite, utilizada para el monitoreo del desempeño institucional y el seguimiento de metas e indicadores.

Asimismo, la institución se encuentra desarrollando una Metodología de Gestión del Cambio, con el propósito de fortalecer la capacidad organizacional para gestionar procesos de transformación, facilitar la adopción de nuevas prácticas y asegurar una adecuada transición ante cambios tecnológicos, normativos y organizacionales.

Como parte de este enfoque, también se encuentra en proceso de conformación el Comité de Innovación, instancia que permitirá canalizar propuestas de mejora e iniciativas innovadoras presentadas por los colaboradores, promoviendo la participación activa del personal en la transformación institucional y el fortalecimiento de la cultura de innovación.

De igual manera, proyectos como PRONAMEP, la actualización del Código de Construcción, la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y las iniciativas de simplificación y digitalización de servicios constituyen ejemplos de acciones orientadas a responder a las necesidades de cambio identificadas en la institución y en su entorno.

	Estas prácticas contribuyen a fortalecer la capacidad de adaptación, agilidad y resiliencia institucional, favoreciendo la incorporación de innovaciones y mejoras orientadas a la generación de valor público. Evidencias: 2.4.1.1 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 2.4.1.2 Documentación y levantamientos realizados para la implementación de la VUC. 2.4.1.3 Plataforma eMarSuite. 2.4.1.4 Encuestas de satisfacción de usuarios. 2.4.1.5 Sistema de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones. 2.4.1.6 Proyecto PRONAMEP. 2.4.1.7 Documentación de actualización del Código de Construcción. 2.4.1.8 Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). 2.4.1.9 Propuesta de la Metodología de Gestión del Cambio.	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la innovación, la mejora continua y el aprendizaje, fomentando el intercambio de conocimientos, la adopción de buenas prácticas y el desarrollo de capacidades que contribuyan a la transformación institucional y a la mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Como parte de este compromiso, la institución impulsa iniciativas de modernización y transformación digital orientadas a optimizar procesos, simplificar trámites y fortalecer la	

	experiencia de los usuarios, destacándose proyectos estratégicos como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el PRONAMEP y la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Asimismo, el ministerio promueve la capacitación continua de los colaboradores mediante la ejecución del Plan Anual de Capacitación y la participación en actividades formativas relacionadas con calidad, innovación, gestión de procesos, transformación digital, gestión de riesgos, cumplimiento regulatorio y mejora continua, fortaleciendo las competencias requeridas para responder a los desafíos institucionales y del entorno. De igual manera, la institución participa en espacios de intercambio de experiencias y buenas prácticas con organismos públicos, asociaciones profesionales, gremios y entidades especializadas, permitiendo identificar oportunidades de mejora, conocer experiencias exitosas y promover el aprendizaje organizacional. Como ejemplo de ello, se realizan consultas, grupos focales y mesas de trabajo con actores del sector construcción en el marco de iniciativas como la VUC, PRONAMEP y la actualización del Código de Construcción. Asimismo, como parte del fortalecimiento de la cultura de innovación, el ministerio se encuentra en proceso de conformación del Comité de Innovación, el cual servirá como espacio para canalizar propuestas de mejora e iniciativas innovadoras presentadas por los colaboradores,	
--	---	--

	fomentando su participación activa en la transformación institucional. Complementariamente, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, se está desarrollando una Metodología de Gestión del Cambio, orientada a fortalecer la capacidad institucional para adoptar nuevas prácticas, gestionar procesos de transformación y facilitar la implementación de iniciativas de mejora e innovación. Evidencias: 2.4.2.1 Plan Anual de Capacitación. 2.4.2.2 Registros de capacitaciones en calidad, innovación, gestión de procesos y transformación digital. 2.4.2.3 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 2.4.2.4 Proyecto PRONAMEP. 2.4.2.5 Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). 2.4.2.6 Evidencias de participación en mesas de trabajo, grupos focales y espacios de intercambio de buenas prácticas. 2.4.2.8 Propuesta de la Metodología de Gestión del Cambio. 2.4.2.9 Evidencias de participación en actividades, congresos, seminarios o foros especializados.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El Ministerio promueve la comunicación efectiva de las iniciativas de innovación, transformación digital y mejora institucional, asegurando que los cambios implementados, los resultados alcanzados y las oportunidades de innovación sean conocidos por	No se evidencia la existencia de una política institucional formal de innovación que establezca lineamientos, objetivos y mecanismos para la gestión, promoción y comunicación de la innovación a los grupos de interés relevantes.

los colaboradores y demás grupos de interés relevantes, fortaleciendo la transparencia, la participación y la apropiación organizacional.

En este contexto, la Dirección de Comunicaciones desempeña un rol estratégico en la difusión de las iniciativas de innovación y transformación institucional, facilitando la divulgación de proyectos, mejoras y resultados que contribuyen al fortalecimiento de la gestión pública y al posicionamiento institucional del Ministerio. Estas acciones favorecen una comprensión uniforme de los procesos de cambio y fortalecen el involucramiento de los grupos de interés en las iniciativas desarrolladas.

Asimismo, la Dirección de Transformación Digital comunica de manera sistemática a las áreas usuarias y actores vinculados los avances, resultados y mejoras derivadas de los proyectos tecnológicos implementados por la institución. Para ello, utiliza mecanismos formales de socialización que facilitan el intercambio de información, el seguimiento de las iniciativas y la gestión del cambio organizacional asociado a los procesos de transformación digital.

Como parte de este modelo, la institución ha establecido una red de Enlaces Tecnológicos designados en las distintas áreas organizativas, quienes actúan como facilitadores de la comunicación y adopción de las iniciativas tecnológicas, contribuyendo a la socialización de los cambios, la canalización de requerimientos y la apropiación de las soluciones implementadas por parte de los usuarios.

	De igual manera, el Ministerio cuenta con el Comité Institucional de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (CIGETIC), órgano responsable de evaluar, priorizar y aprobar las iniciativas de transformación digital, garantizando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales. A través de este comité se fortalecen los mecanismos de gobernanza tecnológica y se facilita la comunicación de decisiones, avances y resultados a los grupos de interés correspondientes. Asimismo, la articulación entre la Dirección de Transformación Digital y la Dirección de Comunicaciones contribuye a asegurar que las iniciativas de innovación y los resultados asociados sean difundidos de manera coherente y alineada con los lineamientos institucionales, fortaleciendo el alcance de las acciones de comunicación y el conocimiento de los beneficios generados por los procesos de transformación implementados. Evidencias: 2.4.3.1 Comunicados Institucionales sobre Iniciativas de Innovación y Transformación. 2.4.3.2 Correos, Circulares o Comunicados sobre Implementación de Mejoras Digitales. 2.4.3.3 Presentaciones e Informes de Resultados de Proyectos Tecnológicos. 2.4.3.4 Matriz de Enlaces Tecnológicos Designados por Área. 2.4.3.5 Registros de Socialización de Iniciativas de Transformación Digital.	
--	---	--

	2.4.3.6 Presentaciones de Proyectos Sometidos y Aprobados por el CIGETIC. 2.4.3.7 Minutas de Reuniones del CIGETIC con Firmas de Aprobación. 2.4.3.8 Reglamento Interno del CIGETIC. 2.4.3.9 Publicaciones en medios institucionales sobre proyectos de innovación 2.4.3.10 Reportes de alcance o participación en actividades de socialización tecnológica.	
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.	El Ministerio promueve una cultura de innovación y mejora continua que fomenta la participación activa de los colaboradores en la identificación de oportunidades de mejora, la formulación de propuestas innovadoras y el desarrollo de iniciativas orientadas a fortalecer la gestión institucional, optimizar procesos y generar mayor valor para la ciudadanía. En este contexto, la Dirección de Transformación Digital impulsa la participación del personal técnico y funcional mediante mecanismos estructurados que facilitan la presentación y evaluación de propuestas de mejora e innovación. Estas acciones permiten aprovechar el conocimiento y la experiencia de los colaboradores para identificar soluciones que contribuyan a la modernización institucional, la eficiencia operativa y la mejora de los servicios ofrecidos. Como parte de este enfoque, la institución cuenta con el Comité Institucional de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (CIGETIC), espacio formal que permite a las	No se evidencia la conformación formal de un Comité Institucional de Innovación que impulse, coordine y dé seguimiento a las iniciativas innovadoras de la institución, así como a la identificación, priorización, implementación y evaluación de proyectos orientados a la mejora de los servicios, procesos y generación de valor público.

	distintas áreas canalizar, presentar y sustentar iniciativas tecnológicas, promoviendo la innovación colaborativa y el involucramiento de los equipos en los procesos de transformación digital. Asimismo, a través del CIGETIC se reciben, analizan, evalúan y priorizan propuestas orientadas a la automatización de procesos, fortalecimiento de servicios, optimización de recursos y mejora de la experiencia de los usuarios internos y externos. Este mecanismo favorece la participación activa de los colaboradores en la generación de soluciones innovadoras y fortalece la corresponsabilidad institucional en la gestión del cambio. De igual manera, las iniciativas presentadas son objeto de revisión y análisis por parte del comité, permitiendo valorar su viabilidad, impacto institucional, alineación estratégica y contribución a la mejora de los procesos y servicios. Los resultados de estas evaluaciones son documentados y utilizados como base para la toma de decisiones relacionadas con la implementación de proyectos de innovación y transformación digital. Estas prácticas contribuyen a fortalecer la innovación institucional, fomentar la creatividad del personal y generar soluciones que permiten responder de manera más ágil a las necesidades organizacionales y a las expectativas de los ciudadanos, promoviendo una gestión pública moderna, eficiente y orientada a resultados. Evidencias: 2.4.4.1 Reglamento Interno del CIGETIC.	
--	--	--

	2.4.4.2 Registros de Propuestas de Mejora o Innovación Canalizadas a través del CIGETIC. 2.4.4.3 Presentaciones de Iniciativas Sometidas por las Áreas. 2.4.4.4 Minutas de Reuniones del CIGETIC para Revisión, Evaluación y Priorización de Iniciativas. 2.4.4.5 Registro de Proyectos o Iniciativas Aprobadas por el CIGETIC 2.4.4.6 Informes de Implementación de Mejoras derivadas de propuestas internas 2.4.4.7 Evidencias de automatizaciones o innovaciones implementadas a partir de iniciativas del personal 2.4.4.8 Reportes de beneficios o resultados obtenidos por las iniciativas aprobadas	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Ministerio asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados y las iniciativas de transformación institucional, mediante mecanismos de planificación, seguimiento y control que permiten identificar oportunamente las necesidades asociadas a cada proyecto y gestionar de forma eficiente los recursos requeridos para su ejecución. En este contexto, la Dirección de Transformación Digital identifica, planifica y da seguimiento a los requerimientos técnicos, tecnológicos y operativos asociados a los proyectos de innovación y transformación digital, garantizando que las iniciativas institucionales cuenten con las condiciones necesarias para su implementación efectiva y el cumplimiento de los objetivos establecidos.	

Para ello, la institución utiliza herramientas especializadas de gestión de proyectos, como Azure DevOps, donde se documentan y organizan los requerimientos funcionales y técnicos de cada iniciativa, permitiendo visualizar de manera estructurada las actividades, responsables, prioridades y necesidades de recursos vinculadas a los proyectos en ejecución. (Evidencia: 2.4.5.1 Requerimientos Técnicos y Funcionales de Proyectos Digitales Documentados en Azure DevOps).

Asimismo, la planificación y asignación de recursos se gestiona mediante tableros de seguimiento que facilitan el monitoreo del avance de los proyectos, la distribución de responsabilidades y la identificación de necesidades adicionales para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos. Este enfoque permite optimizar la utilización de los recursos disponibles y fortalecer la capacidad de respuesta ante cambios o requerimientos emergentes. (Evidencia: 2.4.5.2 Planificación y Asignación de Recursos en Tableros de Gestión de Proyectos).

De igual manera, la Dirección realiza un seguimiento continuo a la ejecución de las iniciativas mediante informes y herramientas de visualización que permiten monitorear el estado de avance de los proyectos, evaluar el uso de los recursos asignados y verificar el cumplimiento de las actividades programadas. (Evidencia: 2.4.5.3 Informes y Visualización de Avance de Proyectos).

Complementariamente, la institución desarrolla reuniones periódicas de seguimiento cuyos acuerdos y acciones derivadas son documentados en repositorios institucionales, garantizando la trazabilidad de los compromisos, la identificación oportuna de necesidades de recursos y la adopción de medidas correctivas cuando resulta necesario. Esta práctica fortalece la gobernanza de los proyectos y favorece la implementación efectiva de los cambios planificados. (Evidencia: 2.4.5.4 Minutas de Reuniones de Seguimiento Documentadas en Azure DevOps; 2.4.5.5 Registro Histórico de Acciones, Compromisos y Control de Cumplimiento por Iniciativa).

Evidencias:

2.4.5.1 Requerimientos Técnicos y Funcionales de Proyectos Digitales Documentados en Azure DevOps.

2.4.5.2 Planificación y Asignación de Recursos Reflejada en Tableros de Gestión de Proyectos.

2.4.5.3 Informes y Visualización de Avance de Proyectos con Detalle de Ejecución y Uso de Recursos.

2.4.5.4 Minutas de Reuniones de Seguimiento Documentadas en Azure DevOps (Wiki – Acciones Derivadas).

2.4.5.5 Registro Histórico de Acciones, Compromisos y Control de Cumplimiento por Iniciativa.

2.4.5.6 Backlog de Proyectos y Gestión de Prioridades en Azure DevOps

2.4.5.7 Reportes de Asignación de Responsables y Capacidad de Equipo

	2.4.5.8 Solicitudes o aprobaciones de recursos tecnológicos para proyectos institucionales.	
--	---	--

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:		
I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) analiza sus necesidades de recursos humanos con el propósito de asegurar que la institución disponga del personal y las competencias requeridas para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Como parte de este proceso, la institución realiza la planificación de sus recursos humanos en coordinación con las áreas organizacionales, identificando necesidades de personal y requerimientos de competencias, tomando en consideración los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y las prioridades institucionales. Asimismo, la actualización de la estructura organizativa institucional, formalizada mediante la Resolución núm. 004-2026, el Organigrama institucional vigente y el Manual de Organización y Funciones, constituye un mecanismo que permite ajustar las necesidades de recursos humanos de acuerdo con las funciones, responsabilidades y procesos requeridos para el cumplimiento de la misión institucional.	

	De igual manera, la institución identifica necesidades de fortalecimiento de competencias mediante el levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), los resultados de las Evaluaciones de desempeño del personal y el Plan Anual de Capacitación. Estas prácticas contribuyen a asegurar que la gestión de los recursos humanos se mantenga alineada con la estrategia institucional de la organización. Evidencias: 3.1.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 3.1.1.2 Resolución núm. 004-2026 de actualización de la estructura organizativa. 3.1.1.3 Organigrama institucional vigente. 3.1.1.4 Manual de Organización y Funciones. 3.1.1.5 Plan Anual de Capacitación. 3.1.1.6 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). 3.1.1.7 Evaluaciones de desempeño del personal.	
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.	El MIVHED gestiona sus recursos humanos conforme a las disposiciones establecidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), promoviendo prácticas orientadas al fortalecimiento de las competencias requeridas para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello, la institución cuenta con políticas, procedimientos y normativas que regulan los procesos de reclutamiento, selección, promoción, ascenso, desarrollo, evaluación del desempeño y	

	capacitación, garantizando que las decisiones relacionadas con la administración del personal se fundamenten en criterios objetivos y en las necesidades institucionales. Asimismo, la gestión de los recursos humanos se apoya en instrumentos organizacionales como la estructura organizativa y el Manual de Organización y Funciones, los cuales definen responsabilidades y requisitos asociados a cada posición, contribuyendo a una adecuada asignación de funciones y responsabilidades dentro de la organización. De igual manera, la institución implementa un Plan Anual de Capacitación, elaborado a partir de la detección de necesidades de capacitación y de los requerimientos identificados por las áreas organizacionales, promoviendo el desarrollo y fortalecimiento de competencias necesarias para responder a los desafíos de la organización. Complementariamente, la institución promueve el reconocimiento y bienestar de los colaboradores mediante la aplicación de su Esquema Integral de Beneficios, así como a través de iniciativas orientadas al desarrollo profesional y la mejora continua de las condiciones laborales. Estas prácticas contribuyen a fortalecer una gestión transparente, objetiva y alineada con las necesidades estratégicas de la institución, favoreciendo el desarrollo del talento humano y la sostenibilidad de las capacidades organizacionales. Evidencias:	
--	---	--

	3.1.2.1 DRH-MA-003 V2 Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso 3.1.2.2 Manual de Organización y Funciones. 3.1.2.3 Evidencias de acciones de desarrollo y fortalecimiento de competencias. 3.1.2.4 Resolución núm. 004-2026 de actualización de la estructura organizativa. 3.1.2.5 Plan Anual de Capacitación. 3.1.2.6 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). 3.1.2.7 Evaluación del Desempeño del Personal. 3.1.2.8 Esquema Integral de 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.	El MIVHED gestiona sus recursos humanos conforme a normativas emitidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Para ello, la institución desarrolla sus procesos de gestión humana tomando como base criterios objetivos para la administración del personal, garantizando el acceso a oportunidades de crecimiento y fortalecimiento profesional. Asimismo, el ministerio promueve un ambiente laboral basado en el respeto y la sana convivencia, fortaleciendo la cultura organizacional mediante acciones orientadas al bienestar de los colaboradores, la integración institucional y el desarrollo de relaciones laborales armoniosas. De igual manera, la institución fomenta el equilibrio entre la vida laboral y personal a través de la implementación de beneficios e iniciativas	

	orientadas al bienestar de los colaboradores, sustentadas en el Esquema Integral de Beneficios. Asimismo, el MIVHED realiza periódicamente la Encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con el ambiente de trabajo, la comunicación interna, el liderazgo, la motivación y la satisfacción de los colaboradores, promoviendo acciones orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral y la mejora continua de la gestión humana. De igual manera, la institución impulsa la implementación de las políticas transversales, las cuales son monitoreadas a través de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), contribuyendo a consolidar una cultura organizacional alineada con los principios de responsabilidad social y buen gobierno. Complementariamente, la institución desarrolla actividades de capacitación y sensibilización dirigidas a fortalecer valores institucionales, el trabajo en equipo, la inteligencia emocional y el manejo de conflictos, contribuyendo a consolidar una cultura organizacional basada en la colaboración y el compromiso institucional. Evidencias: 3.1.3.1 Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED - 2024 3.1.3.2 Esquema Integral de Beneficios 3.1.3.3 Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.	
--	---	--

	3.1.3.4 Plan de Acción derivado de la Encuesta de Clima Organizacional. 3.1.3.5 Evidencias de actividades de integración y bienestar laboral. 3.1.3.6 Plan Anual de Capacitación. 3.1.3.7 Registros de capacitaciones en trabajo en equipo, inteligencia emocional y manejo de conflictos. 3.1.3.8 Evidencias de cumplimiento del indicador de políticas transversales evaluadas en la EDI.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) desarrolla los procesos de reclutamiento y selección de personal. Mediante la aplicación de criterios técnicos y objetivos, evalúa las competencias de los candidatos, garantizando la incorporación de talento humano alineado con las necesidades institucionales. Para ello, la institución utiliza como referencia el Manual de Cargos Comunes y Típicos, la estructura organizativa vigente y el Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso, los cuales establecen los requisitos, responsabilidades y competencias requeridas para cada posición, contribuyendo a una adecuada gestión del talento humano. Asimismo, el ministerio fortalece continuamente las competencias de sus colaboradores mediante la ejecución del Plan Anual de Capacitación, elaborado a partir de la detección de necesidades de capacitación y de los requerimientos identificados por las distintas áreas organizacionales.	

	Estas prácticas contribuyen a asegurar que la institución disponga del talento humano y de las competencias necesarias para apoyar el cumplimiento de la misión institucional y los procesos de fortalecimiento organizacional. Evidencias: 3.1.4.1 Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED 2024. 3.1.4.2 DRH-MA-003 V2 Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso. 3.1.4.3 Resolución núm. 004-2026 de actualización de la estructura organizativa. 3.1.4.4 Plan Anual de Capacitación. 3.1.4.5 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante mecanismos orientados al fortalecimiento de competencias, el aprendizaje continuo y el crecimiento laboral, en los procesos relacionados con la gestión del talento humano. Para ello, la institución implementa las disposiciones establecidas en el Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso, el cual regula los procesos de desarrollo de carrera, promoción y movilidad interna, asegurando que estos se realicen conforme a las competencias requeridas para cada puesto.	

	Asimismo, el ministerio fomenta el desarrollo de las capacidades de los colaboradores mediante la ejecución del Plan Anual de Capacitación, elaborado a partir de la detección de necesidades de capacitación, los resultados de la evaluación del desempeño y los requerimientos identificados por las áreas organizacionales, contribuyendo al fortalecimiento de las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones. De igual manera, la institución promueve el acceso a oportunidades de formación, capacitación y desarrollo profesional, facilitando la participación de los colaboradores en programas de fortalecimiento de competencias. Asimismo, el proceso de evaluación del desempeño constituye una herramienta para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de desarrollo, sirviendo como insumo para la planificación de acciones de capacitación y fortalecimiento de competencias que contribuyan al crecimiento profesional de los colaboradores. Complementariamente, la institución impulsa políticas y prácticas orientadas al bienestar laboral, la motivación y el fortalecimiento del clima organizacional. Estas acciones contribuyen al desarrollo del talento humano, fortalecen las capacidades institucionales y favorecen la consolidación de una cultura organizacional basada en la mejora continua. Evidencias:	
--	--	--

	3.1.5.1 DRH-MA-003 V2 Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso. 3.1.5.2 Plan Anual de Capacitación. 3.1.5.3 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). 3.1.5.4 Evaluaciones de Desempeño del Personal. 3.1.5.5 Registros de participación en programas de capacitación y desarrollo. 3.1.5.6 Esquema Integral de Beneficios 3.1.5.7 Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve una cultura de desempeño orientada al logro de resultados, mediante la definición de objetivos, el seguimiento periódico de las metas institucionales y la evaluación sistemática del desempeño de los colaboradores. Para ello, la institución implementa el proceso de Evaluación del Desempeño, a través del cual se establecen compromisos y metas individuales vinculadas a las funciones y responsabilidades de cada colaborador, permitiendo valorar el cumplimiento de los objetivos asignados y el desempeño demostrado durante el período evaluado. Asimismo, la institución realiza monitoreos trimestrales de los acuerdos de desempeño, mediante los cuales supervisores y colaboradores revisan el nivel de cumplimiento de las metas establecidas, analizan los avances alcanzados, identifican posibles desviaciones y acuerdan acciones orientadas a fortalecer el desempeño individual.	

	De igual manera, el ministerio realiza el seguimiento continuo de las metas institucionales mediante la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y el monitoreo de indicadores de gestión, promoviendo que los colaboradores conozcan su contribución al cumplimiento de los resultados institucionales y mantengan una orientación permanente hacia el logro de objetivos. Asimismo, los supervisores y responsables de áreas realizan procesos de acompañamiento y seguimiento al desempeño de los colaboradores, facilitando la identificación de necesidades de capacitación. La institución utiliza los resultados de la evaluación del desempeño como insumo para la planificación de acciones de capacitación. Complementariamente, el seguimiento a los objetivos institucionales a través de herramientas como eMarSuite y los informes de avance del POA permiten evaluar el cumplimiento de las metas organizacionales y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencias. Evidencias: 3.1.6.1 Acuerdos de Desempeño. 3.1.6.2 Minuta reuniones de resultados de evaluación 3.1.6.3 Plan Operativo Anual (POA) 3.1.6.4 Registros de seguimiento al POA en eMarSuite. 3.1.6.5 Plan Anual de Capacitación.	
--	--	--

	3.1.6.6 Detección de Necesidades de Capacitación. 3.1.6.7 Evidencias de monitoreo de indicadores operativos en la plataforma eMarSuite	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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.	El Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación sustenta el Plan de Capacitación 2026 en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) de ese mismo período. Este diagnóstico se encuentra vinculado directamente a los resultados obtenidos en las Evaluaciones del Desempeño del personal, garantizando de esta manera que todas las acciones formativas planificadas respondan con precisión a las brechas de competencias previamente identificadas en la institución. Asimismo, la continuidad de estos procesos se respalda en los antecedentes institucionales inmediatos, tomando como base técnica y operativa el Informe de ejecución del Plan de Capacitación del año 2025, el cual consolida las capacitaciones y el total de colaboradores que resultaron beneficiados durante dicho ejercicio fiscal. Finalmente, el Diccionario de Competencias del MIVHED, desarrollado y puesto en vigencia en el año 2026, se integra formalmente a este esquema para constituir el nuevo marco de referencia institucional regulatorio, diseñado específicamente para la planificación, estructuración y desarrollo integral del talento humano en el ministerio.	

	Evidencias: 3.2.1.1 Plan Anual de Capacitación 3.2.1.2 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) 3.2.1.3 Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED - 2024 3.2.1.4 Registros de participación en programas de capacitación y desarrollo	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	El MIVHED ejecuta una gestión integral del talento humano orientada a atraer, desarrollar y retener a los profesionales idóneos para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Para asegurar la objetividad en la captación y movilidad del personal, los procesos de reclutamiento y las promociones internas se fundamentan estrictamente en los perfiles y competencias establecidos en el Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED - 2024. Simultáneamente, para garantizar la fidelización del talento y su crecimiento continuo, la institución evalúa el entorno laboral mediante la Encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados permiten estructurar programas de capacitación y oportunidades de desarrollo profesional adaptados a las necesidades reales de los colaboradores, fortaleciendo así el compromiso y la capacidad operativa de la institución. Evidencias: 3.1.2.1 DRH-MA-003 V2 Manual de Reclutamiento, Selección, Promoción y Ascenso 3.2.2.2 Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED - 2024	

	3.2.2.3 Encuesta de Clima Organizacional	
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).	El ministerio ha fortalecido su estrategia de desarrollo del talento humano mediante la incorporación de modalidades innovadoras de aprendizaje y la diversificación de sus canales de enseñanza. Como parte de estas acciones, la institución ha impulsado fuertemente la formación a distancia, lo cual se evidencia en los registros de capacitaciones virtuales correspondientes al período 2025-2026, demostrando la capacidad de adaptación del ministerio a los entornos digitales y a las nuevas exigencias de formación continua. En este sentido, para operativizar gran parte de esta estrategia de aprendizaje virtual, la institución ha canalizado la participación de sus colaboradores apoyándose en la oferta formativa del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Los registros generados a través de esta plataforma sustentan la ejecución de programas de capacitación que fortalecen las competencias técnicas y transversales del personal. Adicionalmente, el ministerio promueve el desarrollo de competencias especializadas y la actualización técnica a nivel internacional. Un ejemplo destacado de esta práctica es la participación de colaboradores de la institución en el seminario llevado a cabo en China, el cual estuvo enfocado en los modelos de gestión para el desarrollo de ciudades verdes y resilientes. El conocimiento especializado adquirido durante esta experiencia internacional fue debidamente documentado y sistematizado de manera formal mediante la elaboración del Informe del Seminario	

	de Ciudades Verdes, garantizando que los aprendizajes técnicos queden registrados como un activo de conocimiento para la institución. Evidencias: 3.2.3.1 Plan Capacitación 2025 3.2.3.2 Listado participación INFOTEP Curso Mejora continua de procesos 13-10-2025 3.2.3.3 Memorias de Participación en Seminarios, Congresos y Redes Internacionales	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	El MIVHED ha consolidado una metodología que vincula directamente los resultados de las Evaluaciones de Desempeño del Personal con el desarrollo continuo del talento humano. A partir de estos diagnósticos formales, se estructuran herramientas de seguimiento como el Plan de Mejora Individual, el cual da continuidad a las acciones de desarrollo gestionadas durante el 2025. Cada plan funciona como una hoja de ruta que establece acciones concretas, objetivos de aprendizaje, plazos y responsables para asegurar el crecimiento específico de cada colaborador. Para garantizar que este esfuerzo responda a las exigencias estratégicas, el Diccionario de Competencias del MIVHED opera como el marco de referencia normativo. Este instrumento permite medir de forma objetiva las brechas entre el perfil actual del servidor y las capacidades óptimas requeridas por su puesto. Finalmente, las necesidades detectadas a nivel individual se consolidan y sirven de insumo principal para estructurar el Plan Anual de Capacitación,	

	asegurando que las intervenciones formativas institucionales del 2026 cierren efectivamente las brechas de conocimiento y optimicen la calidad del servicio público. Evidencias: 3.2.4.1 Plan de Mejora individual 3.2.4.2 Evaluaciones de Desempeño del Personal 3.2.4.3 Plan Anual de Capacitación	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El MIVHED ha consolidado una metodología que vincula directamente los resultados de las Evaluaciones de Desempeño del Personal con el desarrollo continuo del talento humano. A partir de estos diagnósticos formales, se estructuran herramientas de seguimiento como el Plan de Mejora Individual, el cual da continuidad a las acciones de desarrollo gestionadas durante el 2025. Cada plan funciona como una hoja de ruta que establece acciones concretas, objetivos de aprendizaje, plazos y responsables para asegurar el crecimiento específico de cada colaborador. Para garantizar que este esfuerzo responda a las exigencias estratégicas, el Diccionario de Competencias del MIVHED opera como el marco de referencia normativo. Este instrumento permite medir de forma objetiva las brechas entre el perfil actual del servidor y las capacidades óptimas requeridas por su puesto. Finalmente, las necesidades detectadas a nivel individual se consolidan y sirven de insumo principal para estructurar el Plan Anual de Capacitación,	

	asegurando que las intervenciones formativas institucionales del 2026 cierren efectivamente las brechas de conocimiento y optimicen la calidad del servicio público. Evidencias: 3.2.4.1 Plan de Mejora individual 3.2.4.2 Evaluaciones de Desempeño del Personal 3.2.4.3 Plan Anual de Capacitación	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Como parte de su estrategia integral de gestión y retención del talento humano, el MIVHED impulsa un sistema dinámico de movilidad interna fundamentado en el mérito y las necesidades operativas de la organización. Para garantizar la objetividad de este proceso, la institución estandariza la identificación y desarrollo de las capacidades de los servidores públicos alineando sus trayectorias profesionales con los lineamientos normativos actualizados que definen y regulan las competencias requeridas para todos los perfiles de la institución, en estricta concordancia con las metas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. La transparencia y efectividad de este modelo se sostiene mediante una rigurosa gestión administrativa que formaliza oportunamente las notificaciones de traslados estratégicos y la asignación de nuevas responsabilidades. Asimismo, la institución mantiene una documentación histórica detallada que avala los avances profesionales y reconocimientos otorgados al personal por su desempeño. Al auditar y capitalizar de esta forma el	

	conocimiento especializado y la experiencia técnica instalada, el MIVHED estimula la motivación y el compromiso de sus colaboradores, salvaguarda la memoria institucional y maximiza la eficiencia estratégica. Evidencias: 3.2.6.1 Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED - 2024 3.2.6.2 Comunicaciones de reasignación y movilidad interna 3.2.6.3 Registros de promociones internas y ascensos 3.2.6.4 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028	
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).	Para garantizar la accesibilidad y el desarrollo continuo del talento humano, el MIVHED ha consolidado una metodología formativa híbrida que articula de manera estratégica modalidades presenciales, virtuales y semipresenciales. La efectividad de este enfoque quedó demostrada en los informes de gestión del pasado ciclo, los cuales certifican un sobresaliente índice de ejecución del 97% respecto al plan de capacitación proyectado para 2025. A partir de estos resultados, y tomando como base los altos niveles de participación documentados en los registros de capacitaciones a distancia, la institución proyecta fortalecer esta estrategia tecnológica para el año 2026. Se priorizará el aprovechamiento de plataformas virtuales especializadas, seminarios web y modalidades flexibles de aprendizaje. Esta visión asegura una	

	cobertura integral que rompe barreras geográficas, facilitando el acceso a la instrucción para todos los colaboradores distribuidos en las distintas sedes operativas del Ministerio, optimizando así los recursos institucionales. Evidencias: 3.2.7.1 Plan Capacitación 2025 3.2.7.2 de Informe de Ejecución Capacitaciones trabajadas 2025	
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.	Como parte de su compromiso con un entorno laboral inclusivo, el MIVHED ejecuta una programación formativa estructurada anualmente que aborda ejes transversales como la equidad de género, los derechos humanos, la corresponsabilidad y la integridad institucional, en estricto cumplimiento de su Política de Equidad e Igualdad (EDI). Para asegurar que estos principios se transformen en comportamientos observables, el impacto y alcance de estas intervenciones se audita a través del control documentado de la participación de los servidores en las jornadas instruccionales. Esta educación técnica, respaldada por un monitoreo riguroso y articulada estratégicamente con campañas de sensibilización, consolida una cultura organizacional fundamentada en el respeto mutuo, la transparencia y la erradicación definitiva de la discriminación. Evidencias: 3.2.8.1 Plan Capacitación 2025	

	3.2.8.2 de Informe de Ejecución Capacitaciones trabajadas 2025	
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.	Para asegurar la calidad y pertinencia de los programas de desarrollo del talento humano, el Departamento ha implementado un mecanismo de monitoreo estructurado que se activa al finalizar cada intervención formativa. Durante los ciclos correspondientes a 2025 y 2026, se han aplicado de manera sistemática instrumentos de evaluación diseñados para capturar, por un lado, el nivel de satisfacción de los participantes con la instrucción recibida y, por otro, el grado de aprendizaje técnico y conductual adquirido. El análisis de estos registros de impacto formativo trasciende la simple recolección de datos, ya que sus resultados se utilizan de manera estratégica para retroalimentar el diseño de los programas y ajustar la planificación de los siguientes ciclos en función de las verdaderas necesidades detectadas. Esta cultura de evaluación y mejora continua ha demostrado ser altamente efectiva, lo cual se consolida en los informes operativos que certifican el cumplimiento de un 97% del plan general de capacitación trazado para el año 2025. Este sobresaliente indicador de ejecución evidencia una administración eficiente, transparente y orientada a resultados respecto a los recursos que el MIVHED invierte en la profesionalización de sus servidores públicos. Evidencias 3.2.9.1 de Informe de Ejecución Capacitaciones trabajadas 2025	

	3.2.9.2 Evaluaciones de Satisfacción Curso Conectando Personas Construyendo Equipos 3.2.9.3 Evaluaciones de Satisfacción Curso Virtual_ Técnicas de las 5S(1-24)	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Para asegurar la efectividad de los canales de interacción interna y el fortalecimiento del clima organizacional, el MIVHED implementa un modelo de comunicación bidireccional y participativa que se activa de forma continua en todos los niveles. Durante los ciclos correspondientes a 2025 y 2026, se han aplicado de manera sistemática instrumentos de consulta y espacios de concertación diseñados para capturar las propuestas innovadoras de los colaboradores, evaluando al mismo tiempo el nivel de cohesión, apertura y efectividad del trabajo en equipo dentro de las distintas áreas. El análisis de estos mecanismos de diálogo trasciende la simple recolección de opiniones, ya que sus resultados se utilizan estratégicamente para robustecer las políticas de desarrollo organizacional y optimizar los entornos laborales. Esta cultura de apertura se fundamenta y fortalece mediante la aplicación estricta de los lineamientos normativos internos que regulan la conducta, la integridad y las pautas de interacción de los servidores públicos. La consolidación de estos esfuerzos participativos y éticos queda demostrada en los informes integrales de gestión anual de la institución, evidenciando una administración transparente y orientada al bienestar	

	de su personal, lo cual impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Evidencias 3.3.1.1 Memoria Institucional Anual 2025 3.3.1.2 OAI-MA-003 VI Código de Ética del MIVHED	
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)).	Para estimular la innovación y el empoderamiento continuo del talento humano, el MIVHED ha institucionalizado un ecosistema de participación activa que fomenta de manera sistemática la captura de propuestas e ideas de mejora. Durante los períodos de gestión 2025 y 2026, la institución ha respaldado esta dinámica mediante la implementación de un marco procedimental estandarizado que norma y regula rigurosamente la recepción, tratamiento y seguimiento de los comentarios, sugerencias, quejas y denuncias de los usuarios internos. Bajo este paraguas normativo, se han puesto a disposición de los colaboradores diversos mecanismos formales de diálogo, tales como canales habilitados para depositar sugerencias, mesas de trabajo interdepartamentales y sesiones estructuradas orientadas a la optimización de procesos. El análisis de las iniciativas captadas trasciende la mera recepción de opiniones, garantizando un proceso transparente y auditable mediante la documentación formal de cada apertura de los buzones y el levantamiento de registros detallados que asientan todas las interacciones ingresadas por los distintos canales. Las propuestas viables son	No se evidencia la aplicación de mecanismos sistemáticos para evaluar la satisfacción y percepción de los colaboradores respecto al proceso de inducción institucional, que permitan identificar oportunidades de mejora y fortalecer la integración, adaptación y compromiso de los nuevos ingresos.

	evaluadas, canalizadas e integradas estratégicamente en la planificación operativa y en la actualización de la estructura organizativa. Esta cultura de cocreación fortalece el sentido de pertenencia organizacional y certifica el compromiso de la alta dirección con una gestión verdaderamente inclusiva, elevando la eficiencia de las operaciones que respaldan los objetivos estratégicos trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Evidencias 3.3.2.1 Formulario de apertura del buzón de sugerencias 3.3.2.2 DRH-PR-001 V2 Procedimiento de Comentarios, Quejas, Sugerencias y Denuncias del Usuario Interno 3.3.2.3 Minuta RQDS canales de entrada 3.3.2.4 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Para asegurar una gestión pública verdaderamente participativa y alineada con los principios de gobernanza, el Ministerio fomenta la integración activa de los colaboradores y sus representantes legítimos en la toma de decisiones estratégicas y operativas. Durante la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y la definición de las metas anuales, se propiciaron mesas de trabajo inclusivas donde servidores de distintas áreas aportaron directamente al diseño de los objetivos. Asimismo, la institución mantiene una relación constante y colaborativa con la Asociación de Servidores Públicos (ASP) del MIVHED, garantizando que la voz del personal sea un	

	componente clave en la validación de políticas de recursos humanos y bienestar. El análisis de este nivel de involucramiento demuestra que la participación trasciende la fase de consulta, impactando directamente en el diseño y mejora de procesos clave como los vinculados a la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) y las reestructuraciones operativas. Esta cultura de empoderamiento asegura que las actividades de mejora e innovación nazcan desde la experiencia técnica de quienes operan y evalúan los servicios diariamente, lo cual se consolida en el diseño de las metas que luego son monitoreadas en plataformas como eMarSuite. Este enfoque integrador evidencia una administración eficiente, transparente y comprometida con el desarrollo institucional a través de la inteligencia colectiva de sus equipos de trabajo. Evidencias 3.3.3.1 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC) 3.3.3.2 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 3.3.3.3 Informes de seguimiento al POA 2025 en el período octubre-diciembre	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Como pilar fundamental para la transparencia y la alineación estratégica, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación fomenta una cultura de diálogo participativo entre las líneas de supervisión y sus respectivos equipos de trabajo. Tomando como referencia histórica los indicadores	

	y resultados consolidados en los reportes de evaluación del rendimiento correspondientes al ciclo 2025, la institución garantiza que el proceso de establecimiento de metas parta de un diagnóstico claro sobre el desempeño previo del personal. Esta dinámica de consenso se materializa de forma estructurada a través de la formalización de los acuerdos de desempeño correspondientes al ejercicio de 2026. Mediante este instrumento de gestión, el supervisor y el colaborador definen de manera conjunta y transparente los objetivos individuales, las metas específicas a alcanzar y los criterios técnicos de medición. Esta metodología participativa no solo asegura que el esfuerzo diario de cada servidor público esté directamente alineado con las prioridades operativas y estratégicas del MIVHED, sino que también garantiza, desde el inicio del ciclo, que el colaborador comprenda a cabalidad las expectativas de su rol y los parámetros objetivos bajo los cuales será valorada su gestión. Así se reduce la incertidumbre y se promueve un clima de confianza y compromiso mutuo. Evidencias: 3.3.4.1 Acuerdo de desempeño 3.3.4.2 Evaluación del Desempeño del Personal	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,	Para garantizar un entorno de trabajo óptimo y medir de manera objetiva la satisfacción del talento humano, el Ministerio ejecuta de forma sistemática	

interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	y periódica estudios de clima organizacional y evaluaciones del entorno laboral. Durante los ciclos de gestión correspondientes, la Dirección de Recursos Humanos ha implementado encuestas integrales, garantizando el anonimato y la participación transversal, diseñadas para capturar las percepciones de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo, el liderazgo, el trabajo en equipo y el bienestar general dentro de la institución. El análisis de estos estudios trasciende la recolección pasiva de datos estadísticos, ya que la institución mantiene una política de transparencia interna comunicando y socializando los resultados, interpretaciones y resúmenes de comentarios a todo el personal. A partir de estos diagnósticos, se formulan y ejecutan planes de acción y mejora continua que abordan directamente las áreas de oportunidad identificadas por los propios servidores. Esta dinámica asegura que las estrategias de bienestar organizacional respondan a necesidades reales, consolidando el compromiso de la alta dirección y asegurando un ambiente propicio para el cumplimiento eficiente de las metas operativas e institucionales trazadas por el MIVHED. Evidencias 3.3.5.1 Plan de Acción derivado de la Encuesta de Clima Organizacional 3.3.5.2 Informe de Clima y Cultura Organizacional 2025 3.3.5.2 Plan de Mejora Institucional	
---	--	--

6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Tomando como punto de partida los significativos avances consolidados en 2025, el MIVHED ha establecido para el 2026 la madurez de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Esta consolidación se fundamenta de manera estructural en los lineamientos institucionales y en la aplicación de instrumentos metodológicos estandarizados que regulan la salud ocupacional y previenen los riesgos laborales. Con base en esta normativa interna, se garantiza la continuidad de la planificación preventiva mediante un riguroso cronograma de inspecciones, el desarrollo de programas médicos y preventivos, y la ejecución de ejercicios prácticos de evacuación. Estas acciones aseguran un monitoreo exhaustivo de las condiciones físicas y ambientales, garantizando espacios óptimos para el desempeño de cada servidor público. En el ámbito del cumplimiento regulatorio, la institución mantiene un compromiso estricto con los requerimientos del SISTAP, las métricas de calidad del SISMAP y las resoluciones vigentes del Ministerio de Administración Pública (MAP). La efectividad de esta articulación entre la normativa estatal y la acción operativa se audita y valida mediante el control formal de las convocatorias y asistencias a las jornadas de salud, así como con la documentación de los resultados de los simulacros de emergencia. Al integrar estos procesos bajo los principios de excelencia del Modelo EFQM, el MIVHED trasciende el mero cumplimiento legal	

	para arraigar una cultura preventiva que impacta directamente en la calidad de vida laboral, protegiendo el bienestar integral y la dignidad de todos sus colaboradores. Evidencias: 3.3.6.1 Evidencias de simulacros de evacuación e incendio. 3.3.6.2 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. DRH-PI-010 VI Política para la Gestión de Salud Ocupacional 3.3.6.3 Convocatorias y registros de jornadas de salud institucionales 3.3.6.4 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del MIVHED	
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).	Como parte de su visión estratégica para la gestión del talento humano, el MIVHED asume el compromiso de garantizar el bienestar integral de sus colaboradores, promoviendo activamente un entorno que favorece el equilibrio entre las responsabilidades operativas, el desarrollo personal y la vida familiar. Este compromiso se sustenta en la estructuración de marcos normativos y procedimientos internos orientados a regular y formalizar la gestión de las compensaciones y los beneficios laborales. Mediante estas directrices, la institución garantiza un acceso equitativo a esquemas de conciliación, licencias y permisos, asegurando un respaldo transparente y continuo que acompaña a los servidores públicos en las distintas etapas de su ciclo de vida.	

	Más allá del estricto cumplimiento legal, la institución materializa esta visión mediante la ejecución sistemática de programas de calidad de vida y el despliegue de campañas comunicacionales continuas, dirigidas a fomentar el bienestar y el cuidado de segmentos específicos del personal. La efectividad de estas intervenciones de apoyo físico, emocional y psicosocial se monitorea constantemente a través de reportes e indicadores de gestión. Al evidenciar cómo estas acciones impactan de manera positiva en la cultura organizacional, el Ministerio logra elevar significativamente los índices de satisfacción laboral, consolidar el sentido de pertenencia y afianzar un compromiso institucional que se traduce en una mayor excelencia en los servicios brindados a la ciudadanía. Evidencias: 3.3.7.1 Borrador DRH-PR-003 Políticas y Procedimientos de Gestión De Compensación Y Beneficios Laborales 3.3.7.1 Email comunicado bienestar y cuidado para mamá	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Para promover la equidad y garantizar la igualdad de oportunidades en el entorno laboral, el MIVHED ejecuta políticas de inclusión orientadas a atender las necesidades específicas de su talento humano, erradicar las brechas de vulnerabilidad y fomentar la paridad. En estricto apego a los mandatos ejecutivos y resoluciones que rigen la administración pública en esta materia, la institución ha formalizado y	

	mantiene en constante actualización sus estructuras internas especializadas, tales como unidades operativas y comités colegiados dedicados de manera exclusiva a la promoción de la equidad de género. A través de estos mecanismos formales, la Dirección de Recursos Humanos implementa acciones concretas para garantizar un acompañamiento continuo, facilitar la accesibilidad y asegurar el desempeño óptimo de las funciones en un entorno libre de barreras. El análisis de estas iniciativas demuestra que la institución trasciende el mero cumplimiento de normativas de cuotas, alineando estratégicamente sus operaciones con los planes nacionales de igualdad y equidad vigentes. Esta articulación permite fomentar de manera proactiva una cultura de respeto, empatía y cero discriminación, apoyada en la sensibilización continua de todo el personal y la adecuación de los espacios. Esta atención transversal e individualizada asegura un entorno de trabajo digno, consolidando al MIVHED como una entidad pública verdaderamente inclusiva, transparente y comprometida con el desarrollo integral, la paridad y el bienestar de absolutamente todos sus servidores públicos. Evidencias 3.3.8.1 Actualización del Comité de Género 3.3.8.2 Decreto No. 974-01 que crea las Oficinas de Equidad y Género 3.3.8.3 Resolución Creación Unidades de Igualdad de Género	
--	---	--

	3.3.8.4 Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG)	
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).	El MIVHED promueve activamente el bienestar y el reconocimiento de sus colaboradores mediante iniciativas orientadas a fortalecer la motivación, la integración y el sentido de pertenencia. Para garantizar la equidad y transparencia de estas acciones, la Dirección de Recursos Humanos estructura su ejecución basándose en marcos normativos y procedimientos internos estandarizados para la gestión integral de compensaciones y beneficios. Bajo estas directrices institucionales, se mantienen canales de difusión sobre las facilidades disponibles —como planes de seguros, oportunidades educativas y programas recreativos— y se aplican esquemas de reconocimiento monetario, destacando el Incentivo por Rendimiento y el Bono al Personal de Carrera Administrativa, en estricto apego a las disposiciones normativas aplicables. De forma complementaria, la institución fomenta la cohesión de los equipos a través de un programa continuo de actividades de integración y apoyo al deporte, el cual abarca celebraciones institucionales emblemáticas como el Día de San Valentín, el Día Internacional de la Mujer, el Día de las Secretarías y el Día de las Madres. El impacto de estas acciones se evalúa rigurosamente mediante la aplicación de instrumentos integrales para la medición del clima organizacional y encuestas de satisfacción aplicadas tras cada actividad. El análisis sistemático de esta retroalimentación permite a la institución	

	implementar un ciclo de mejora continua, garantizando que las iniciativas se adapten a las necesidades del personal y contribuyan efectivamente al desarrollo de un entorno de trabajo orientado a la excelencia. Evidencias: 3.3.9.1 Informe de Encuesta de Clima Laboral 2025 3.3.9.2 Borrador DRH-PR-003 Políticas y Procedimientos de Gestión De Compensación Y Beneficios Laborales	
--	---	--

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:		
I) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) gestiona de manera sistemática a sus socios estratégicos mediante un análisis exhaustivo de su entorno, fundamentado en sus instrumentos de planificación plurianual y en los reportes anuales de su memoria institucional. Este ejercicio estratégico permite identificar a los actores clave que interactúan con sus operaciones, definiendo mecanismos de relacionamiento a la medida de cada sector. Bajo esta visión, la institución consolida alianzas interinstitucionales con entidades públicas,	

	el sector privado, la academia, organismos multilaterales y la sociedad civil. Estas sinergias, avaladas mediante acuerdos oficiales y cartas formales de compromiso ciudadano, son fundamentales para fortalecer la ejecución de proyectos habitacionales, optimizar la planificación territorial y articular políticas de alcance nacional con un estricto respeto a las competencias de cada organismo. Para materializar esta articulación, el MIVHED mantiene espacios de diálogo continuo y trabajo conjunto con asociaciones profesionales y gremios del sector construcción, lo que facilita la validación técnica de sus iniciativas. Este enfoque colaborativo resulta indispensable para el despliegue de proyectos de alto impacto, tales como la simplificación de la tramitación interinstitucional de licencias, la evaluación y actualización de marcos normativos con la retroalimentación de organismos internacionales, y la ejecución de programas nacionales para la mejora de la administración pública. Al integrar estas perspectivas dentro de su Sistema Integrado de Gestión, el Ministerio fomenta ecosistemas de colaboración basados en la transparencia y el intercambio de conocimientos, garantizando respuestas efectivas, innovadoras y sostenibles a las demandas del país. Evidencias: 4.1.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 4.1.1.2 Memoria Institucional 2025. 4.1.1.3 RRHH-100-2025 Carta Compromiso Nilka Abreu PLGP	
--	---	--

	4.1.1.4 Evidencias de coordinación con ACOPROVICI 4.1.1.5 Publicaciones oficiales sobre alianzas, acuerdos y convenios institucionales 4.1.1.6 Código Construcción RD- Banco Mundial comentarios evaluación 03 I I 25 4.1.1.7 Documentación del proyecto PRONAMEP	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve activamente el desarrollo de alianzas estratégicas con entidades gubernamentales, el sector privado, la academia y organizaciones de la sociedad civil, con el fin de potenciar sus capacidades operativas y alcanzar sus objetivos misionales. Esta sinergia se formaliza a través de la suscripción de convenios interinstitucionales, cuyos resultados son transparentados en los reportes anuales de gestión y difundidos mediante los canales oficiales de la institución. A través de esta red de colaboración, el Ministerio facilita el intercambio de buenas prácticas, la integración de recursos especializados y la cooperación técnica —aspecto evidenciado en procesos de alto rigor como la actualización conjunta de los marcos normativos de construcción—, garantizando que cada alianza genere valor público bajo principios de sostenibilidad, transparencia y responsabilidad social. Para asegurar la eficacia y el impacto a largo plazo de estas colaboraciones, el MIVHED ha establecido mecanismos de control orientados al seguimiento riguroso de los compromisos asumidos. En el marco	No se evidencia una metodología formal para evaluar periódicamente los resultados, beneficios e impactos generados por los acuerdos de colaboración suscritos, que permita medir su contribución al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

	de su Sistema de Cumplimiento Regulatorio, la institución desarrolla herramientas centralizadas, como matrices de monitoreo de acuerdos, diseñadas para identificar, registrar y evaluar sistemáticamente las obligaciones derivadas de cada alianza. Este enfoque metodológico fortalece la gobernanza interna, asegura la rendición de cuentas y propicia la mejora continua, garantizando que el trabajo conjunto con los socios estratégicos se traduzca en una prestación de servicios más eficiente y en un mayor bienestar para la ciudadanía. Evidencias: 4.1.2.1 Convenios y acuerdos de colaboración suscritos con instituciones públicas y privadas. 4.1.2.2 Memoria Institucional 2025. 4.1.2.3 Publicaciones oficiales sobre alianzas y acuerdos institucionales. 4.1.2.4 Evidencias de cooperación para la actualización del Código de Construcción.	
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.	El MIVHED establece mecanismos de coordinación y seguimiento para garantizar que las alianzas, acuerdos y convenios desarrollados con instituciones públicas, organizaciones privadas y demás actores estratégicos cuenten con responsabilidades claramente definidas y contribuyan al logro de los objetivos institucionales. Para ello, los acuerdos de colaboración formalizados por la institución establecen los compromisos, obligaciones y aportes de las partes involucradas, definiendo mecanismos de	No se cuenta con un mecanismo estandarizado para la gestión, seguimiento y evaluación de las alianzas estratégicas que permita monitorear compromisos, consolidar evidencias y medir de forma sistemática el desempeño, los resultados y el impacto de las alianzas institucionales.

	coordinación, seguimiento y rendición de cuentas que facilitan el cumplimiento de los objetivos establecidos. Asimismo, el MIVHED coordina y supervisa acciones conjuntas con diferentes actores interinstitucionales, definiendo roles, responsabilidades y mecanismos de seguimiento que permiten garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos y monitorear los resultados de los proyectos y programas desarrollados, especialmente en materia de acceso a la vivienda, infraestructura y gestión de proyectos. Como parte del fortalecimiento institucional y en el marco de la implementación del Sistema de Cumplimiento Regulatorio, el MIVHED desarrolla una Matriz de Acuerdos y Convenios, orientada a identificar, documentar y dar seguimiento a los compromisos asumidos en los distintos instrumentos de colaboración institucional. Esta herramienta permitirá fortalecer los controles, la trazabilidad de los compromisos, la evaluación del cumplimiento y el monitoreo sistemático de las alianzas estratégicas de la institución. Evidencias: 4.1.3.1 Planes de trabajo y herramientas de seguimiento de proyectos. 4.1.3.2 Acta de reunión del Proyecto Policía Nacional. 4.1.3.3 Convenio entre el MIVHED y el Banco Agrícola donde se establecen roles y responsabilidades institucionales. 4.1.3.4 Convenios y Acuerdos Interinstitucionales	
--	--	--

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El MIVHED promueve la identificación y desarrollo de alianzas estratégicas para fortalecer la ejecución de proyectos de vivienda e infraestructura, impulsando mecanismos de colaboración que contribuyan a optimizar recursos, fortalecer la capacidad institucional y generar mayor valor público. En el marco de sus competencias y de la normativa vigente, la institución formaliza esquemas de colaboración comprobables, como fideicomisos y acuerdos interinstitucionales, que favorecen la sostenibilidad de los proyectos y la eficiencia en la gestión de los recursos. Asimismo, estas alianzas promueven la coordinación interinstitucional en la ejecución de proyectos estratégicos de interés nacional, cuyos resultados e impactos se reportan y difunden de manera continua a la ciudadanía mediante los canales oficiales y portales de transparencia. 4.1.4.1 Convenios que formalizan alianzas estratégicas 4.1.4.2 Memorias Institucionales y Reportes de Rendición de Cuentas 4.1.4.3 Publicaciones institucionales y notas de prensa sobre proyectos ejecutados en alianza	
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.	El Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED) garantiza la alineación de sus contrataciones con los principios éticos y valores institucionales, operando en estricto apego a la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas y sus modificaciones. La institución fomenta activamente la selección de proveedores con un	

	perfil socialmente responsable mediante la planificación transparente y la integración de criterios de sostenibilidad, equidad e inclusión en sus procesos de adquisición públicos. Esto se materializa desde la formulación de su Plan Anual de Compras, garantizando el cumplimiento de las cuotas establecidas para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) y empresas lideradas por mujeres, así como la exigencia rigurosa de certificaciones de cumplimiento fiscal, laboral y medioambiental detalladas en los Pliegos de Condiciones y validadas en las resoluciones de adjudicación para el desarrollo de proyectos habitacionales y de infraestructura estatal. Evidencias: 4.1.5.1 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 4.1.5.2 Pliegos de Condiciones para Licitaciones 4.1.5.3 Reportes de Ejecución de Compras	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la transparencia y el acceso a la información pública mediante la publicación continua de información institucional a través del Portal Web Institucional, el Subportal de Transparencia, el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) y sus canales oficiales de comunicación.	

	Asimismo, la institución difunde de manera proactiva información sobre sus proyectos, servicios, programas, ejecución presupuestaria, compras y contrataciones, resultados institucionales y acciones de gobierno, facilitando el acceso oportuno de la ciudadanía a información relevante sobre la gestión institucional. De igual manera, la Dirección de Comunicaciones mantiene un ecosistema de comunicación institucional integrado por el portal web, redes sociales y medios de comunicación, a través del cual se comparten informaciones de interés público, avances de proyectos y resultados institucionales. Como parte de las acciones de transparencia y rendición de cuentas, el ministro encabezó recientemente un encuentro con representantes de los medios de comunicación, en el que presentó los principales avances, proyectos estratégicos y resultados alcanzados por la institución, promoviendo un espacio de diálogo abierto con la prensa y la ciudadanía. Asimismo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) gestiona las solicitudes de información pública recibidas a través del SAIP, garantizando el ejercicio del derecho de acceso a la información conforme a las disposiciones legales vigentes. Estas acciones fortalecen la transparencia institucional, la rendición de cuentas y el acceso oportuno a la información pública. Evidencias:	
--	---	--

	4.2.1.1 Portal Web Institucional. 4.2.1.2 Subportal de Transparencia actualizado. 4.2.1.3 Ecosistema de Redes Sociales Institucionales. 4.2.1.4 Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). 4.2.1.5 Memorias Institucionales y Reportes de Rendición de Cuentas	
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.	El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la participación activa de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en los procesos de mejora institucional, formulación de iniciativas y evaluación de los servicios, utilizando diversos mecanismos de consulta, retroalimentación y diálogo que permiten incorporar sus necesidades, expectativas y opiniones en la toma de decisiones. Para ello, la institución realiza encuestas de satisfacción de usuarios, encuestas de necesidades y expectativas, consultas sectoriales, reuniones de trabajo, grupos focales y mecanismos de recepción de quejas, denuncias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (QDRSF), cuyos resultados son utilizados para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios institucionales. Asimismo, en el marco de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, el ministerio desarrolla procesos de consulta dirigidos a los usuarios para conocer sus necesidades y expectativas respecto a los servicios institucionales, utilizando los resultados obtenidos como insumo para la	

	definición de compromisos de calidad y acciones de mejora. De igual manera, iniciativas estratégicas como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la actualización del Código de Construcción y el PRONAMEP incorporan espacios de participación con representantes del sector construcción, asociaciones profesionales, gremios, entidades públicas y otros grupos de interés, permitiendo recoger aportes y validar propuestas antes de su implementación. Complementariamente, la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) mantiene mecanismos permanentes de comunicación con los usuarios a través de los diferentes canales de atención institucional, facilitando la recepción de opiniones, consultas y sugerencias que contribuyen a la mejora continua de los servicios. La institución se encuentra en proceso de implementación de un chatbot automatizado que permitirá fortalecer la atención al ciudadano y ampliar los mecanismos de recepción de quejas, sugerencias y consultas, enriqueciendo la toma de decisiones desde la perspectiva de los usuarios. Evidencias: 4.2.2.1 Formulario de apertura del buzón de sugerencias 4.2.2.2 Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos (MAP)	
--	--	--

	4.2.2.3 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano. 4.2.2.4 Código de Construcción actualizado 4.2.2.5 Evidencias de consultas y validaciones del proyecto PRONAMEP.	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) cuenta con mecanismos y herramientas que permiten recopilar, procesar y analizar las opiniones, quejas, denuncias, reclamaciones, sugerencias y niveles de satisfacción de los ciudadanos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios institucionales. Para ello, la institución utiliza diversos canales de retroalimentación, incluyendo encuestas de satisfacción de usuarios, encuestas de necesidades y expectativas, los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos coordinada por el MAP, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, así como los mecanismos institucionales de recepción y gestión de RQDS. Asimismo, la información recibida a través de estos canales es consolidada y evaluada por las áreas responsables mediante análisis periódicos, reportes estadísticos, minutas de seguimiento y reuniones de revisión, permitiendo identificar tendencias, necesidades recurrentes y oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos.	

	De igual manera, en el marco de la Carta Compromiso al Ciudadano, la institución desarrolla procesos de levantamiento y análisis de información para conocer las expectativas de los usuarios y utilizar estos resultados como insumo para la definición de compromisos de calidad y acciones de mejora. Por otra parte, el Departamento de Gestión de Datos y el Departamento de Estadísticas apoyan la transformación de la información recopilada en indicadores, reportes y productos de información que facilitan el monitoreo de la percepción ciudadana y la toma de decisiones basada en evidencia. Evidencias: 4.2.3.1 Análisis de Reclamaciones, Quejas, Denuncias y Sugerencias (RQDS). 4.2.3.2 Minutas de evaluación y seguimiento de los canales de entrada de RQDS. 4.2.3.3 Reportes estadísticos del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. 4.2.3.4 Resultados de Encuestas de Satisfacción de Usuarios. 4.2.3.5 Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos (MAP) 4.2.3.6 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	---	--

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.	El Ministerio desarrolla acciones orientadas a gestionar adecuadamente las expectativas de los ciudadanos y usuarios, asegurando que dispongan de información clara, oportuna y accesible sobre los servicios institucionales, sus requisitos, tiempos de respuesta, canales de atención y estándares de calidad. Para ello, la institución mantiene actualizado el Catálogo de Servicios Institucional, el cual constituye la fuente oficial de información sobre los servicios ofrecidos por el ministerio, incluyendo requisitos, costos, tiempos de respuesta, canales de prestación y responsables de cada servicio. Asimismo, el MIVHED publica en su portal web las fichas de servicios y documentos informativos asociados, facilitando que los ciudadanos conozcan de manera anticipada las condiciones para acceder a los servicios y puedan gestionar sus solicitudes de forma adecuada. De igual manera, la institución se encuentra desarrollando la Carta Compromiso al Ciudadano, iniciativa que permitirá formalizar compromisos de calidad, estándares de servicio y mecanismos de seguimiento orientados a fortalecer la transparencia, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los servicios institucionales. Complementariamente, la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) brinda orientación permanente a los usuarios a través de los distintos canales de atención institucional, facilitando información sobre	
---	--	--

	los servicios disponibles, requisitos, procedimientos y mecanismos de atención. Asimismo, la información obtenida mediante encuestas de satisfacción, encuestas de necesidades y expectativas, así como a través de los mecanismos de atención ciudadana, es utilizada para identificar oportunidades de mejora y ajustar los servicios a las necesidades de los usuarios. Evidencias: 4.2.4.1 Minuta de participación en el levantamiento del catálogo de servicios 4.2.4.2 Portal de consulta Mi Vivienda 4.2.4.3 Designación de enlaces de procesos Redes Sociales 4.2.4.4 Compromiso Carta Compromiso al Ciudadano 4.2.4.5 Resultados de Encuestas de Satisfacción del Usuario	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	El MIVHED orienta su gestión financiera de acuerdo con sus prioridades estratégicas e institucionales, asegurando que la planificación, programación y ejecución de los recursos estén alineadas con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico	

	Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA). Este enfoque favorece una asignación eficiente de los recursos públicos y fortalece el cumplimiento de los programas, proyectos e iniciativas orientados al desarrollo del sector vivienda y edificaciones. Asimismo, la institución desarrolla su gestión presupuestaria y financiera en cumplimiento del marco normativo aplicable al sector público, apoyándose en los sistemas oficiales de administración financiera y en mecanismos de seguimiento y evaluación que promueven la transparencia, la rendición de cuentas y el uso eficiente de los recursos públicos. La evaluación periódica de la ejecución física y financiera facilita la toma de decisiones, el seguimiento al desempeño institucional y la mejora continua de la gestión. Evidencias: 4.3.1.1 Plan Operativo Anual (POA). 4.3.1.2 Informes de Ejecución Presupuestaria Física y Financiera. 4.3.1.3 Evaluaciones de Desempeño Presupuestario y Auditorías Financieras. 4.3.1.4 Plan Estratégico Institucional (PEI). 4.3.1.5 Informes de seguimiento al POA y reportes de cumplimiento de metas institucionales.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED) integra un enfoque preventivo en su planificación económica mediante la evaluación sistemática de los riesgos asociados a sus decisiones financieras y operativas, tales como la fluctuación en	

	los costos de los materiales de construcción, los tiempos de desembolso o los riesgos de mercado en los fideicomisos. Para mitigar estos impactos, la institución formula un presupuesto equilibrado bajo los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), asegurando que los compromisos asumidos no excedan la capacidad financiera de la institución. Este proceso garantiza una sinergia perfecta entre los objetivos financieros (ejecución eficiente, control del gasto y rentabilidad social de la inversión) y los objetivos no financieros o misionales (reducción del déficit habitacional, entrega oportuna de centros de salud y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos). Evidencia: 4.3.2.1 Presupuesto Aprobado 2026 4.3.2.2 Plan Operativo Anual 2026 (POA) 4.3.2.3 Matriz de Riesgos Institucionales	
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.	El Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED) reafirma su compromiso ineludible con la rendición de cuentas y la ética pública, operando en estricto cumplimiento con la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Para garantizar la total transparencia de su gestión financiera y el control social sobre la calidad del gasto, la institución mantiene permanentemente actualizado su Portal de Transparencia Estándar. A través de esta plataforma, se pone a disposición de la ciudadanía, de manera proactiva y en formatos abiertos, el presupuesto institucional aprobado, los informes periódicos de ejecución presupuestaria, los costos de las obras, pagos de cubicaciones y los	

	procesos de compras. Asimismo, mediante su Oficina de Acceso a la Información (OAI), el MIVHED asegura que cualquier ciudadano o parte interesada reciba respuestas oportunas a sus requerimientos de información financiera, fomentando un escrutinio público efectivo y consolidando la confianza en la gestión de los recursos del Estado. Evidencia: 4.3.3.1 Portal de Transparencia Institucional Actualizado 4.3.3.2 Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) 4.3.3.3 Resultados del Índice de Transparencia Estandarizado	
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).	En estricto apego a los principios rectores que definen su identidad estratégica, el MIVHED fundamenta su modelo de gestión administrativa y financiera en los pilares establecidos en su Misión y Visión Institucional. Estos preceptos trascienden la declaración formal para convertirse en el marco normativo de actuación que guía cada proceso, exigiendo que la operatividad del Ministerio se caracterice invariablemente por la máxima eficiencia, la transparencia absoluta y el uso ético, racional y responsable de los recursos del Estado. Para materializar este mandato estratégico, la institución ha estructurado y consolidado rigurosos mecanismos de seguimiento y control financiero. A través de estas herramientas de monitoreo continuo, el Ministerio realiza evaluaciones	

	exhaustivas de los costos asociados a los proyectos de infraestructura, hábitat y edificaciones, garantizando una trazabilidad precisa y objetiva en la ejecución del gasto presupuestario. Esta vigilancia asegura que cada erogación responda directamente a las necesidades de los proyectos y evite desviaciones o ineficiencias. Finalmente, la aplicación sistemática de estas revisiones financieras y análisis de costos fortalece de manera significativa la cultura de rendición de cuentas, tanto a nivel interno como ante los organismos rectores y la ciudadanía. Disponer de información financiera depurada y en tiempo real constituye el insumo principal para la toma de decisiones por parte de la alta dirección. De esta forma, se logran implementar ajustes oportunos, se optimiza la asignación de los recursos disponibles y se garantiza el cumplimiento exitoso de los objetivos trazados en la planificación institucional. Evidencias: 4.3.4.1 Misión y Visión Institucional 4.3.4.2 Informes de Ejecución Presupuestaria 4.3.4.3 Publicaciones del Portal de Transparencia	
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.).	El Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED) optimiza la administración de los fondos públicos mediante la implementación de herramientas avanzadas de planificación y control financiero. Dada la magnitud de las obras de infraestructura, la institución formula presupuestos plurianuales que garantizan la viabilidad económica	

	de los proyectos a lo largo del tiempo. Asimismo, aplica un control presupuestario estructurado por proyectos, asegurando la trazabilidad exacta de los costos en cada desarrollo habitacional o de salud. Además, el MIVHED incorpora los lineamientos transversales del Estado, utilizando los clasificadores de la DIGEPRES para ejecutar. Evidencias: 4.3.5.1 Presupuesto Aprobado 2025 4.3.5.2 Ejecución presupuestaria diciembre 2025 SIGEF 4.3.5.3 Plan Operativo Anual (POA)	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) implementa un modelo de gestión financiera que equilibra la agilidad operativa con un estricto control centralizado. Para facilitar el desempeño de sus distintas áreas sustantivas, la institución descentraliza ciertas responsabilidades financieras a través de mecanismos regulados, tales como la administración de cajas chicas y fondos en avance. Esta delegación operativa se realiza bajo el estricto cumplimiento de manuales y políticas institucionales, permitiendo a las direcciones y unidades ejecutoras gestionar sus requerimientos inmediatos con mayor eficiencia. Para garantizar que esta descentralización no comprometa el rigor y la transparencia de los fondos públicos, el MIVHED mantiene una supervisión centralizada a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). Mediante la Dirección Administrativa y Financiera	

	(DAF), se consolida y monitorea la ejecución presupuestaria de manera desglosada por cada unidad ejecutora. Este esquema asegura que todas las responsabilidades financieras delegadas cuenten con la debida apropiación y se alineen a la normativa vigente, manteniendo un control absoluto sobre el gasto y el patrimonio institucional. Evidencias 4.3.6.1 Informes trimestral de seguimiento y presupuesto a los programas 4.3.6.2 Ejecución presupuestaria diciembre 2025 SIGEF	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El MIVHED fortalece la gestión del conocimiento mediante la implementación de una intranet institucional que funciona como repositorio digital para el almacenamiento, consulta y acceso a la información organizacional. Asimismo, integra un sistema de gestión documental con control de documentos, garantizando la disponibilidad, trazabilidad y actualización de la documentación institucional y favoreciendo la estandarización de los procesos y la mejora continua.	

	Evidencias: 4.4.1.1 Repositorio digital institucional (Intranet) para almacenamiento y acceso a la información. 4.4.1.2 Sistema de gestión documental con control de documentos controlados integrado en la intranet.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) sustenta su toma de decisiones técnicas y operativas en la captación, procesamiento y uso continuo de información regulatoria y técnica proveniente de su entorno. Para lograrlo, la institución recopila actualizaciones del marco normativo del sector construcción, directrices de planificación urbana, estándares internacionales de ingeniería y regulaciones ambientales, información que es depurada y centralizada a través de su Repositorio Institucional de Normativas y Regulaciones Externas. Esta plataforma garantiza que las áreas sustantivas dispongan de un acceso ágil y estandarizado al conocimiento técnico vigente, permitiendo al Ministerio alinear el diseño de sus proyectos habitacionales con las mejores prácticas de la industria, actualizar continuamente las especificaciones de las obras y asegurar que cada infraestructura cumpla con el máximo rigor técnico y legal exigido por el entorno constructivo. Evidencias: 4.4.2.1 Repositorio Institucional de Normativas y Regulaciones Externas	

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El MIVHED fortalece la gestión del conocimiento y el aprendizaje institucional mediante la implementación de una intranet que funciona como repositorio digital para el almacenamiento, consulta y acceso a la información organizacional. Esta plataforma integra el sistema de gestión documental con control de documentos, favoreciendo la disponibilidad, trazabilidad y actualización de la documentación institucional, así como la estandarización de los procesos y la mejora continua. Como parte de su proceso de fortalecimiento institucional y modernización de la gestión pública, el MIVHED impulsa herramientas digitales que promueven una administración más eficiente de la información y respaldan la consolidación de sus sistemas de gestión, contribuyendo al acceso oportuno al conocimiento institucional y al fortalecimiento de la calidad en sus procesos. Evidencias: 4.4.3.1 Intranet Institucional 4.4.3.2 Sistema de gestión documental con control de documentos integrado en la intranet. 4.4.3.3 Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED 2024	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Como parte de su estrategia para garantizar la excelencia operativa y el desarrollo urbano sostenible, el Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED) concibe la innovación y la actualización técnica no como un proceso aislado,	

sino como un esfuerzo sinérgico. Para materializar esta visión, la institución promueve activamente el establecimiento de redes de aprendizaje y la consolidación de alianzas estratégicas con actores clave del ecosistema de la construcción. Esta dinámica colaborativa se formaliza y estructura mediante la suscripción de diversos acuerdos de colaboración académica y de intercambio de conocimiento, los cuales permiten transferir el rigor investigativo, las nuevas metodologías de ingeniería y las innovaciones del sector universitario directamente a la gestión pública.

A la par de esta vinculación académica, el Ministerio mantiene una interacción técnica constante y fluida con los principales gremios profesionales y empresariales que dinamizan el sector, tales como el CODIA, ACOPROVI y ACOPROVISI, así como con organismos multilaterales de financiamiento y desarrollo (como el BID y el Banco Mundial). Estas plataformas interinstitucionales de alto nivel funcionan como espacios dinámicos donde se debaten y asimilan las nuevas normativas regulatorias, las tecnologías constructivas emergentes y las macrotendencias globales en materia de sostenibilidad habitacional.

Finalmente, para asegurar que este flujo continuo de innovación se capitalice y fortalezca la memoria institucional, el MIVHED sistematiza las mejores prácticas y las lecciones aprendidas obtenidas en estos espacios. Toda la inteligencia captada queda debidamente documentada y centralizada a través de las memorias de participación institucional correspondientes a los diversos seminarios,

	congresos y redes internacionales en los que el Ministerio tiene presencia. Este acervo de conocimiento se convierte en un activo estratégico transversal, utilizándose como insumo directo para integrar soluciones creativas que optimizan el diseño arquitectónico de los proyectos públicos, elevan la eficiencia energética de las infraestructuras y garantizan la resiliencia integral de los planes habitacionales en todo el territorio nacional. Evidencias: 4.4.4.1 Acuerdos de Colaboración Académica e Intercambio de Conocimiento 4.4.4.2 Memorias de Participación en Seminarios, Congresos y Redes Internacionales	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Para garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de sus activos estratégicos, el MIVHED ha consolidado un robusto marco de protección liderado formalmente por su Dirección de Ciberseguridad. Desde esta estructura organizativa especializada, se impulsa la implementación de plataformas y controles de ciberseguridad avanzados para la gestión de accesos, la protección de la infraestructura tecnológica y el monitoreo en tiempo real de eventos. Asimismo, para asegurar la continuidad operativa y la resiliencia del entorno digital frente a cualquier contingencia, este escudo preventivo se complementa con la ejecución sistemática de procesos de respaldo, avalados mediante el monitoreo continuo y la realización documentada de pruebas de restauración de la información, en	

	estricta alineación con los lineamientos nacionales de transformación digital. Evidencias: 4.4.5.1 Implementación de controles y plataformas de ciberseguridad 4.4.5.3 Registros de respaldo, pruebas de restauración y monitoreo de infraestructura tecnológica. 4.4.5.3 Estructura organizacional y documentación institucional que evidencia la creación y funciones de la Dirección de Ciberseguridad y sus dependencias.	
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.	El MIVHED fortalece la comunicación interna y la gestión del conocimiento mediante herramientas digitales que facilitan el acceso oportuno a la información institucional y promueven una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y la mejora permanente. Como parte de este proceso, ha implementado una intranet institucional concebida como un repositorio centralizado para el almacenamiento, consulta y gestión de la información organizacional. La intranet integra el sistema de gestión documental con control de documentos, garantizando la disponibilidad, trazabilidad y actualización de la documentación institucional, y facilitando su consulta y reutilización por parte del personal. Estas iniciativas contribuyen a la estandarización de los procesos, al fortalecimiento de la gestión institucional y al impulso de la transformación	No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos para gestionar, compartir y transferir el conocimiento institucional, ni para garantizar el acceso oportuno de los colaboradores a la información relevante para el desempeño de sus funciones.

	digital, en alineación con los objetivos de modernización y mejora continua del MIVHED. Evidencias: 4.4.1.1 Repositorio digital institucional (Intranet) 4.4.1.2 Sistema de gestión documental con control de documentos integrado en la intranet. 4.4.1.3 Manual de Cargos Comunes y Típicos MIVHED - 2024 4.4.1.4 Documentación del proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC)	
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.	En su firme compromiso con los principios de gobierno abierto y el derecho de acceso a la información pública, el MIVHED ha consolidado una infraestructura digital orientada a garantizar una comunicación transparente y efectiva con todas sus partes interesadas externas. El núcleo de esta estrategia es la implementación y modernización continua de su portal web institucional, diseñado como una plataforma accesible que facilita la consulta ágil de servicios y contenidos de alto interés ciudadano. La calidad, accesibilidad y estandarización de este canal oficial se encuentran objetivamente validadas mediante la obtención y publicación de las certificaciones NORTIC A3 y EI, las cuales avalan el estricto cumplimiento de las normativas nacionales dictadas por los órganos rectores en materia de publicación de datos abiertos y gestión de la atención ciudadana a través de medios digitales.	

	De manera complementaria, y con el objetivo de robustecer la rendición de cuentas, la institución ejecuta un proceso sistemático de migración, actualización y depuración de contenidos que nutren de forma directa su Subportal de Transparencia. Esta herramienta tecnológica especializada garantiza la disponibilidad ininterrumpida y la integridad de la información financiera, administrativa y operativa del Ministerio. A través de la articulación de este ecosistema digital certificado, el MIVHED no solo da respuesta a las exigencias regulatorias, sino que fomenta activamente el escrutinio público, acercando la gestión del Estado a la ciudadanía y consolidando la confianza en el desarrollo de las políticas habitacionales. Evidencias: 4.4.7.1 Portal web institucional 4.4.7.2 Subportal de Transparencia institucional 4.4.7.3 Publicacion Certificacion Nortic A3 y EI	
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.	El MIVHED implementa un protocolo estructurado de retención del conocimiento para salvaguardar la memoria histórica y la experiencia técnica de su personal ante escenarios de rotación, garantizando la continuidad ininterrumpida de sus operaciones. El conocimiento explícito se captura mediante procesos formales de entrega de cargo y se centraliza de manera segura en el repositorio de documentación de la intranet institucional. Esta preservación se refuerza a nivel tecnológico mediante la aplicación del Procedimiento del Plan de Migración de Software (DTIC-PR-001 VI), el cual	

	blinda la data histórica operativa durante las transiciones de sistemas. Paralelamente, el conocimiento implícito y las lecciones aprendidas se transfieren de forma directa a través de entrevistas de salida y programas de empalme, asegurando que el acervo técnico de la organización permanezca intacto al servicio del Estado. Evidencias: 4.4.8.1 Captura de pantalla repositorio de documentación intranet 4.4.8.2 DTIC-PR-001 VI Procedimiento del Plan de Migración de Software	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El MIVHED planifica y gestiona sus iniciativas tecnológicas en alineación con los objetivos estratégicos y operativos institucionales, promoviendo la modernización, la transformación digital y la mejora continua de los servicios públicos. Para ello, establece un portafolio estructurado de proyectos e iniciativas que facilita la definición de prioridades, el seguimiento de avances y la medición de resultados, asegurando una gestión orientada al cumplimiento de metas institucionales. La planificación tecnológica se articula mediante el Plan Operativo Anual (POA) y herramientas especializadas para la gestión de proyectos, que permiten organizar las iniciativas, definir	

	responsables, establecer indicadores de desempeño y dar seguimiento continuo a su ejecución. Este enfoque fortalece la toma de decisiones basada en resultados, optimiza la gestión de los recursos tecnológicos y contribuye al cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación institucional y en las políticas nacionales de transformación digital y gobierno electrónico. Evidencias: 4.5.1.1 Plan Operativo Anual (POA) 4.5.1.2 Portafolio de proyectos tecnológicos gestionado en Azure DevOps 4.5.1.3 Plan Estratégico Institucional (PEI) 4.5.1.4 Documentación del proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC)	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El MIVHED garantiza la eficiencia y costo-efectividad de sus soluciones informáticas mediante un seguimiento continuo a su impacto, escalabilidad y sostenibilidad. Para lograrlo, la institución administra el ciclo de vida de sus iniciativas a través de un portafolio de proyectos tecnológicos centralizado en Azure DevOps, herramienta que permite evaluar el rendimiento, los costos de mantenimiento y optimizar los recursos. Este enfoque analítico impulsa el desarrollo de plataformas propias (in-house) orientadas a reducir la dependencia de proveedores externos y simplificar los servicios públicos. Un referente clave de esta estrategia de transformación digital es la documentación e implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), proyecto insignia que evidencia cómo una gestión tecnológica ágil e	

	integrada se traduce directamente en procesos más eficientes y de mayor valor para la ciudadanía. Evidencias: 4.5.2.1 Documentación del proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC) 4.5.2.2 Portafolio de proyectos tecnológicos gestionado en Azure DevOps	
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.).	El MIVHED impulsa la adopción de tecnologías emergentes, inteligencia artificial y automatización para consolidar su transformación digital y optimizar la calidad de los servicios públicos. Esta visión de mejora continua se encuentra formalmente estructurada en el Plan Operativo Anual (POA), asegurando el respaldo y la alineación estratégica de las iniciativas de innovación tecnológica. Para administrar esta modernización, la institución despliega un portafolio de proyectos de transformación digital centralizado, dentro del cual destaca la propuesta y documentación de la nueva Ventanilla Única de la Construcción (VUC). Esta plataforma insignia materializa el compromiso del Ministerio con la interoperabilidad y el gobierno electrónico, integrando soluciones escalables que agilizan la tramitación documental, fortalecen la toma de decisiones basada en datos y garantizan una experiencia ciudadana más ágil y transparente. Evidencias:	

	4.5.3.1 Propuesta y documentación del desarrollo de la nueva Ventanilla Única de la Construcción (VUC) 4.5.3.2 Portafolio de proyectos tecnológicos gestionado en Azure DevOps 4.5.3.3 Plan Operativo Anual (POA).	
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.	Para consolidar su modelo de gobierno digital y eficiencia operativa, el MIVHED articula las metas de modernización establecidas en su Plan Operativo Anual (POA) mediante la implementación y el uso estratégico del entorno Office 365. El aprovechamiento de este ecosistema colaborativo facilita la interconexión de las diferentes áreas y permite administrar de forma segura los procesos y documentos institucionales digitalizados en la nube. Mediante el uso de herramientas como SharePoint, Teams, OneDrive y Power Platform, la institución logra automatizar flujos de trabajo internos, optimizar la trazabilidad de la información y fortalecer significativamente la productividad diaria de sus colaboradores. De manera complementaria, la madurez operativa alcanzada mediante esta infraestructura tecnológica trasciende el ámbito interno para impactar directamente en el valor público generado. Al agilizar la gestión documental y reducir los tiempos de respuesta, el Ministerio optimiza de forma tangible la calidad y accesibilidad de las prestaciones definidas en su Catálogo de Servicios Institucional. Esta integración armónica entre la planificación estratégica y las plataformas en la nube asegura una gestión pública más resiliente, segura e innovadora,	

	garantizando el cumplimiento continuo de los objetivos nacionales de transformación digital. Evidencias: 4.5.4.1 Implementación y uso del entorno Office 365 4.5.4.2 Procesos y documentos institucionales digitalizados y gestionados en plataformas en la nube. 4.5.4.3 Plan Operativo Anual (POA) 4.5.4.5 Catálogo de Servicios Institucional	
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.	El MIVHED avanza de manera sostenida en la modernización de su gestión administrativa mediante la digitalización integral de formularios, solicitudes y mecanismos de atención. Esta transición tecnológica ha permitido que los flujos de trabajo operativos y los documentos institucionales se encuentren completamente digitalizados y sean gestionados de manera centralizada a través de plataformas en la nube. Este enfoque estructural no solo garantiza el resguardo y el acceso seguro a la información, sino que optimiza la trazabilidad de los requerimientos, reduce significativamente los tiempos de respuesta y fomenta una colaboración ininterrumpida entre las distintas áreas, elevando la eficiencia interna del Ministerio. De manera complementaria, esta madurez en la infraestructura tecnológica interna se proyecta de forma directa hacia la ciudadanía, garantizando un servicio público más ágil y abierto. El impacto de estas iniciativas de simplificación se evidencia en la	

	consolidación de canales oficiales, destacando el mantenimiento y la disponibilidad de un Portal de Transparencia Institucional actualizado. A través de esta plataforma, la institución asegura el acceso continuo a la información pública y a los servicios digitales, alineándose estrictamente con las políticas nacionales de gobierno electrónico y demostrando que la innovación tecnológica es el pilar fundamental para consolidar una administración transparente y centrada en el ciudadano. Evidencias: 4.5.5.1 Portal de Transparencia Institucional Actualizado 4.5.5.2 documentos institucionales digitalizados y gestionados en plataformas en la nube	
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.	Para garantizar la continuidad operativa y salvaguardar los datos institucionales, el MIVHED implementa un robusto sistema de seguridad de la información y ciberseguridad enfocado en la gestión preventiva de riesgos tecnológicos. Este marco de trabajo contempla controles exhaustivos para la administración de accesos, el monitoreo de infraestructura y la ejecución de procedimientos estandarizados para transiciones seguras, como la migración de software y plataformas digitales. Al alinear estas medidas de mitigación con estándares internacionales y validar su cumplimiento mediante la obtención de certificaciones oficiales en normas nacionales de gobierno electrónico (NORTIC), la institución consolida su gobernanza tecnológica, asegura la resiliencia de sus operaciones y fortalece	

	la confianza ciudadana en la prestación de sus servicios digitales. Evidencias: 4.5.6.1 Publicación Certificación Nortic A3 y E1 4.5.6.2 DTIC-PR-001 VI Procedimiento del Plan de Migración de Software	
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.	El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) gestiona su infraestructura tecnológica bajo un firme compromiso estratégico con la sostenibilidad ambiental y la inclusión socioeconómica, lineamientos que se encuentran formalmente estructurados y presupuestados en su Plan Operativo Anual 2026. En el ámbito ambiental, la institución avanza hacia una cultura operativa de "Cero Papel" y ejecuta protocolos estrictos para el reciclaje y disposición final de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). El mayor referente de esta estrategia ecosostenible es el diseño e implementación del Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC), una plataforma que digitaliza integralmente la tramitación del sector, eliminando drásticamente el consumo de recursos físicos y la huella de carbono asociada a los procesos físicos tradicionales. En el aspecto socioeconómico, las metas trazadas en la planificación institucional garantizan una modernización tecnológica inclusiva. De cara a la ciudadanía, el MIVHED democratiza el acceso a la información asegurando que sus plataformas web — incluyendo los nuevos servicios digitales— cumplan	

	con los rigurosos estándares de accesibilidad dictados por la OGTIC, permitiendo la navegación sin barreras para personas con discapacidad. De manera simultánea, para asegurar el éxito de herramientas como la VUC y respaldar a su talento humano, la institución ejecuta programas de capacitación continua orientados a cerrar la brecha digital interna. Estas jornadas formativas elevan las destrezas de los colaboradores, garantizando una transición equitativa y eficiente hacia los nuevos sistemas de gestión. 4.5.7.1 Plan Operativo Anual 2026 4.5.7.2 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC)	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	El MIVHED asegura la operatividad continua de sus funciones sustantivas y administrativas mediante una gestión planificada de sus instalaciones, equipos y recursos institucionales. A través de la Dirección Administrativa y su Departamento de Servicios Generales, la institución ejecuta programas de mantenimiento preventivo y correctivo orientados a preservar la infraestructura física, garantizar la disponibilidad de los servicios básicos y mantener condiciones adecuadas para el desempeño de los colaboradores y la atención a los ciudadanos.	

	Como parte del proceso de fortalecimiento institucional impulsado por la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el MIVHED ha promovido una gestión más sistemática de los recursos físicos, incorporando controles para la identificación de necesidades de mantenimiento, la gestión de riesgos operacionales asociados a la infraestructura y el seguimiento oportuno a las incidencias que puedan afectar la continuidad de los servicios. Este enfoque contribuye a mejorar la eficiencia operativa, reducir interrupciones y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La institución cuenta con un programa de gestión y mantenimiento de la flotilla vehicular utilizada para las labores de inspección, supervisión y seguimiento de obras y proyectos en todo el territorio nacional, contribuyendo al cumplimiento oportuno de las responsabilidades misionales del Ministerio. 4.6.1.1 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 4.6.1.2 Matriz de control mantenimiento 4.6.1.3 Informes de Servicios Generales en la Memoria Institucional Anual	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED) promueve un entorno de trabajo seguro, saludable y adecuado para sus colaboradores, así como instalaciones accesibles y orientadas a facilitar la atención eficiente de los ciudadanos. A través de	

la Dirección Administrativa, el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y las áreas responsables de la gestión institucional, se implementan medidas preventivas destinadas a proteger la integridad física de los servidores públicos y de los usuarios que visitan las instalaciones de la institución.

Como parte del fortalecimiento de la gestión institucional impulsado por la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el MIVHED ha incorporado una visión preventiva basada en la identificación y evaluación de riesgos asociados a las condiciones de trabajo, la infraestructura y la prestación de los servicios. Este enfoque permite establecer controles, acciones de mejora y mecanismos de seguimiento que contribuyen a garantizar ambientes laborales seguros, ordenados y funcionales, alineados con los principios de mejora continua y bienestar organizacional.

Asimismo, la institución desarrolla procesos continuos de remodelación, adecuación y modernización de sus instalaciones, orientados a optimizar los espacios de trabajo, fortalecer las condiciones de seguridad, mejorar la accesibilidad y elevar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Estas intervenciones incluyen la reorganización de áreas administrativas y técnicas, renovación de mobiliario y adecuaciones de infraestructura que favorecen un ambiente más cómodo, eficiente y funcional tanto para los colaboradores como para los usuarios.

	La institución dispone de espacios de atención al ciudadano diseñados para facilitar la interacción con los usuarios, procurando condiciones de accesibilidad, orientación y comodidad durante la prestación de los servicios. Asimismo, promueve la eliminación progresiva de barreras físicas que puedan limitar el acceso de personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos con necesidades específicas, fortaleciendo la inclusión y la igualdad en el acceso a los servicios públicos. Evidencias: 4.6.2.1 Matriz de control mantenimiento 4.6.2.2 Fotografías Identificadoras de las Áreas De Atención 4.6.2.3 Guia Orientativa Personal de Atención al Usuario	
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.	El MIVHED fortalece la gestión y control del ciclo de vida de sus activos tecnológicos mediante la implementación de herramientas digitales que permiten el registro, seguimiento, asignación, mantenimiento y trazabilidad de los recursos TIC, contribuyendo a una administración eficiente, transparente y alineada con las necesidades institucionales. Como parte de este enfoque, la institución utiliza plataformas digitales para centralizar la información relacionada con los activos tecnológicos, facilitando el control de su ubicación, estado, responsables, historial de mantenimiento y demás información relevante para su adecuada gestión. Asimismo, dispone de mecanismos de seguimiento que apoyan	

	la planificación de reposiciones, el control operativo y la optimización del uso de los recursos tecnológicos. Estas acciones fortalecen la gobernanza de los activos institucionales, respaldan los procesos de transformación digital y contribuyen a una gestión basada en información actualizada y trazable, favoreciendo la continuidad de las operaciones y el uso eficiente de los recursos públicos. Evidencias: 4.6.3.1 Inventario digital de equipos tecnológicos y periféricos 4.6.3.2 Matriz de control mantenimiento 4.6.3.3 DTIC-PR-001 VI Procedimiento del Plan de Migración de Software	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED) procura que sus instalaciones no solo sirvan como espacios para el desarrollo de las funciones institucionales, sino también como escenarios que contribuyan al fortalecimiento de la relación con los ciudadanos, las comunidades, el sector construcción y demás grupos de interés. En este sentido, la institución pone a disposición espacios físicos para la realización de actividades de capacitación, socialización, sensibilización, consulta y participación ciudadana relacionadas con las políticas, programas y servicios que desarrolla. A través de salones de reuniones, auditorios y espacios de uso común, el MIVHED facilita la realización de encuentros con asociaciones	No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos para documentar, dar seguimiento y evaluar las actividades comunitarias desarrolladas en las instalaciones institucionales y el valor público generado a través de estas.

profesionales, gremios del sector construcción, desarrolladores inmobiliarios, instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, académicos y ciudadanos, promoviendo el diálogo, la colaboración interinstitucional y la construcción participativa de iniciativas orientadas al desarrollo del hábitat, la vivienda y las edificaciones.

Asimismo, la institución utiliza sus instalaciones para el desarrollo de jornadas de capacitación, talleres, mesas de trabajo, consultas públicas y actividades de sensibilización vinculadas a la actualización de normativas técnicas, la mejora de los servicios institucionales, la promoción de la transparencia, la calidad, la innovación y la participación ciudadana. Como parte de este compromiso, el MIVHED ha institucionalizado espacios de intercambio de conocimientos y buenas prácticas, entre los que se destaca la planificación y organización de la Semana de la Calidad del MIVHED, evento que reúne a servidores públicos, especialistas nacionales e internacionales, representantes de organismos públicos, gremios profesionales, universidades y actores del sector construcción para promover temas relacionados con la gestión de calidad, innovación, sostenibilidad, cumplimiento normativo y mejora continua en la administración pública y el sector construcción.

Como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el MIVHED ha fortalecido los mecanismos de relacionamiento con las partes interesadas, promoviendo una gestión más abierta, participativa y orientada a las necesidades de los ciudadanos. Esto ha permitido

	utilizar las instalaciones institucionales como espacios para la escucha activa, la consulta y la cocreación de mejoras en los servicios y procesos, reforzando el compromiso institucional con la transparencia, la participación y la mejora continua. Evidencias: 4.6.4.1 Publicaciones institucionales en el portal web oficial sobre actividades, proyectos e iniciativas del MIVHED. 4.6.4.2 Publicaciones en las redes sociales oficiales que evidencien la cobertura y difusión de actividades institucionales.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El MIVHED promueve el uso eficiente y planificado de los recursos logísticos, medios de transporte y demás recursos de apoyo necesarios para la ejecución de sus proyectos e intervenciones, fortaleciendo la eficiencia operativa y el cumplimiento oportuno de sus objetivos institucionales. Para ello, implementa mecanismos de planificación, programación y seguimiento que facilitan la adecuada coordinación de las visitas técnicas y el desarrollo de las actividades en campo. Asimismo, la institución ejecuta acciones orientadas a garantizar la disponibilidad y el mantenimiento de su parque vehicular, mediante la planificación de mantenimientos preventivos, el seguimiento al uso de las unidades. Estas medidas contribuyen a optimizar el uso de los recursos institucionales, fortalecer la continuidad operativa y respaldar el desarrollo de los proyectos y servicios que ofrece el Ministerio.	No se evidencia la existencia de mecanismos sistemáticos para medir, monitorear, evaluar y dar seguimiento al uso eficiente y sostenible de los recursos energéticos y los medios de transporte institucionales, mediante indicadores y registros que permitan analizar su desempeño y promover la mejora continua.

	De igual forma, el seguimiento sistemático de las visitas técnicas y la documentación de los avances en campo favorecen una gestión basada en evidencia, fortaleciendo la supervisión de los proyectos, la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos institucionales. Evidencias: 4.6.5.1 Plan Operativo Anual (POA) 4.6.5.2 Informe técnico fotográfico de Visita Pastoral Carita Barahona 4.6.5.3 Matriz de control mantenimiento	
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).	El Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVHED), asumiendo su rol como órgano rector de la construcción en el país, predica con el ejemplo garantizando que sus propias instalaciones físicas cumplan con los más altos estándares de accesibilidad universal, en estricto apego a la Ley No. 5-13 sobre Discapacidad. La sede central y las áreas de atención ciudadana están diseñadas y acondicionadas para asegurar el acceso autónomo, digno y seguro tanto de sus colaboradores como de los ciudadanos. Esto incluye la provisión de rampas de acceso con la inclinación normativa, ascensores habilitados, pasillos despejados y parqueos preferenciales debidamente señalizados para personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas y envejecientes. Asimismo, la ubicación estratégica de la sede institucional permite una fácil conexión con las principales rutas de transporte público, eliminando las barreras	

	físicas y facilitando una experiencia de servicio equitativa para toda la población. Evidencias: 4.6.6.1 Carta de Compromiso al Ciudadano 4.6.6.2 Matriz de control mantenimiento	
--	---	--

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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) identifica, mapea, analiza, documenta y mejora sus procesos institucionales de manera continua, con el propósito de fortalecer la eficiencia operativa, la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta ante las necesidades y expectativas de los ciudadanos, grupos de interés y colaboradores. Para ello, la institución cuenta con la Dirección de Control de Gestión, integrada por el Departamento de Documentación de Procesos y el Departamento de Mejoras y Gestión de Procesos, responsables de coordinar las actividades de levantamiento, análisis, documentación, actualización y mejora de los procesos institucionales. Estas actividades se realizan conforme a la Metodología de Documentación y Análisis de Procesos, la cual permite identificar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación,	No se evidencia que la institución cuente con un Sistema de Gestión certificado bajo normas nacionales o internacionales, que permita asegurar la estandarización, control, seguimiento y mejora continua de sus procesos, servicios y mecanismos de gestión institucional

	definir sus interacciones, responsables, entradas, salidas, riesgos e indicadores, así como documentar procedimientos, instructivos y demás documentos necesarios para asegurar una gestión estandarizada y orientada a resultados. Asimismo, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la institución desarrolla actividades de caracterización, documentación y revisión de procesos, promoviendo la estandarización de las operaciones, la mejora continua y el fortalecimiento del control institucional. De igual manera, los procesos son revisados y actualizados considerando los requerimientos legales y reglamentarios, las necesidades de los usuarios, los resultados de las encuestas de satisfacción, las quejas y sugerencias, los hallazgos de auditorías, las oportunidades de mejora identificadas por las áreas y los proyectos de transformación institucional. Como parte de estas iniciativas, la implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) ha requerido el levantamiento, análisis y rediseño de múltiples procesos institucionales e interinstitucionales asociados a la emisión de licencias y autorizaciones del sector construcción, contribuyendo a la simplificación de trámites, la interoperabilidad y la mejora de la experiencia ciudadana. Complementariamente, la institución mantiene actualizado su Mapa de Procesos, el inventario de	
--	---	--

	procesos, los procedimientos, instructivos y demás documentos del sistema de gestión, facilitando la comprensión de las operaciones institucionales y fortaleciendo la capacidad de adaptación de la organización ante cambios internos y externos. Evidencias: 5.1.1.1 Metodología de Documentación y Análisis de Procesos. 5.1.1.2 Mapa de Procesos Institucional. 5.1.1.3 Listado Maestro de Documentos. 5.1.1.4 Encuestas de satisfacción de usuarios. 5.1.1.5 Documentación del proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 5.1.1.6 Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG). 5.1.1.7 Alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG).	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución implementa un sistema de gestión de procesos orientado a la mejora continua, apoyado en la documentación, análisis y seguimiento de los procesos institucionales. A través de la Dirección de Control de Gestión, mediante los Departamentos de Documentación de Procesos y Mejora de Procesos, se aplican mecanismos para el levantamiento, análisis y documentación de los procesos, promoviendo su estandarización y fortalecimiento continuo. Asimismo, se impulsa la digitalización de procesos mediante el uso de plataformas tecnológicas, sistemas de información, formularios electrónicos y	

	registros digitales que facilitan la gestión, seguimiento y control de las actividades institucionales. Entre estas iniciativas se encuentra la Ventanilla Única de Construcción (VUC), como herramienta para la gestión de procesos y trámites institucionales. De igual manera, la institución cuenta con una estructura organizacional que incorpora funciones orientadas a la gestión de datos y al fortalecimiento de los procesos institucionales, apoyándose en sistemas y herramientas para la recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis de datos. Estas acciones contribuyen a la automatización y digitalización gradual de los procesos, así como a una gestión más eficiente de la información institucional. Evidencias: 5.1.2.1 Metodología para la documentación y análisis de procesos. 5.1.2.2 Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión. 5.1.2.3 Plataforma de Ventanilla Única de Construcción (VUC) y otras herramientas tecnológicas para la gestión de procesos. 5.1.2.4 Estructura organizacional. 5.1.2.5 Sistemas y herramientas implementadas para la recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis de datos. 5.1.2.6 Formularios, registros y bases de datos digitales para la gestión y seguimiento de procesos.	
--	---	--

	5.1.2.7 Evidencias de automatización y digitalización de procesos institucionales.	
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.	El Ministerio realiza el monitoreo y evaluación periódica de sus procesos institucionales con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, identificar oportunidades de mejora, gestionar riesgos y asegurar la satisfacción de los ciudadanos y demás grupos de interés. Para ello, la institución da seguimiento al desempeño de los procesos mediante indicadores de gestión, metas operativas, acuerdos de desempeño, seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) y la plataforma eMarSuite, permitiendo evaluar el nivel de cumplimiento de los resultados esperados y adoptar oportunamente las acciones necesarias para corregir desviaciones. Asimismo, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se desarrolló una metodología para la gestión de riesgos alineada a los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 37001 e ISO 37301, que permite identificar y evaluar riesgos operativos, de cumplimiento y antisoborno asociados a los procesos institucionales, así como definir controles y acciones para su tratamiento. De igual manera, la institución utiliza los resultados de las encuestas de satisfacción, las quejas y sugerencias, los hallazgos de auditorías y los análisis de desempeño de procesos para identificar factores críticos de éxito, oportunidades de mejora y necesidades de fortalecimiento institucional.	

	Asimismo, iniciativas estratégicas como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la actualización del Código de Construcción, la Carta Compromiso al Ciudadano y la implementación del Sistema Integrado de Gestión son objeto de seguimiento y evaluación periódica para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y la adaptación de la institución a los cambios del entorno normativo, tecnológico y social. Complementariamente, los resultados de estos análisis sirven de base para la planificación institucional, la asignación de recursos, la definición de prioridades y la ejecución de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de los servicios y procesos institucionales. Evidencias 5.1.3.1 Metodología de Gestión de Riesgos Institucional. 5.1.3.2 Matriz Institucional de Riesgos. 5.1.3.3 Informes de seguimiento al Plan Operativo Anual (POA). 5.1.3.4 Registros y reportes de monitoreo en la plataforma eMarSuite. 5.1.3.5 Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios. 5.1.3.6 Plan de Mejora Institucional 2025. 5.1.3.7 Actas o minutas de reuniones de seguimiento y revisión del desempeño institucional.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del	El MIVHED identifica y asigna responsables para la gestión de sus procesos institucionales, con el	

proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	propósito de asegurar el control, seguimiento y mejora continua de las actividades que conforman el sistema de gestión institucional. Para ello, en el marco de la Metodología de Documentación y Análisis de Procesos, la institución define para cada proceso su objetivo, alcance, responsables, interacciones, riesgos, indicadores y controles, permitiendo identificar claramente a los responsables de los procesos y las funciones asociadas a su gestión. Asimismo, las responsabilidades y competencias requeridas para la ejecución de los procesos se encuentran definidas en el Manual de Organización y Funciones, los perfiles de puestos y demás documentos organizacionales, contribuyendo a garantizar una adecuada distribución de responsabilidades y una gestión eficiente de las actividades institucionales. De igual manera, durante los ejercicios de levantamiento y documentación de procesos, se identifican los responsables de cada etapa del proceso y las áreas involucradas, promoviendo la coordinación entre las distintas unidades organizativas. Asimismo, la institución realiza procesos de seguimiento y monitoreo mediante indicadores de desempeño, revisión de metas y reuniones de trabajo, permitiendo evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos y dar seguimiento a la ejecución de los procesos institucionales.	
--	--	--

	Estas prácticas contribuyen a fortalecer la claridad de roles y responsabilidades y la gestión orientada a resultados dentro de la institución. Evidencias: 5.1.4.1 Metodología de Documentación y Análisis de Procesos. 5.1.4.2 Mapa de Procesos Institucional 5.1.4.3 Manual de Organización y Funciones. 5.1.4.4 Perfiles de Puestos. 5.1.4.5 Organigrama institucional vigente. 5.1.4.6 Registros de levantamiento y validación de procesos. 5.1.4.7 Resolución núm. 004-2026 de actualización de la estructura organizativa.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) impulsa de manera continua la simplificación y mejora de sus procesos institucionales, con el propósito de reducir tiempos de respuesta, eliminar actividades que no agregan valor, optimizar el uso de los recursos y mejorar la experiencia de los ciudadanos y demás grupos de interés. Para ello, la institución realiza ejercicios periódicos de análisis y mejora de procesos a través de la Dirección de Control de Gestión, mediante la aplicación de la Metodología de Documentación y Análisis de Procesos, la cual permite identificar oportunidades de simplificación, estandarización, automatización y optimización de las actividades institucionales.	

Asimismo, la implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) constituye una de las principales iniciativas de transformación institucional orientadas a la simplificación de trámites y servicios, mediante la integración de procesos, la digitalización de gestiones, la interoperabilidad entre instituciones y la reducción de requisitos y tiempos asociados a la emisión de licencias y autorizaciones del sector construcción.

De igual manera, la institución desarrolla procesos de revisión y actualización de normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con la prestación de servicios, con el objetivo de adecuarlos a las necesidades actuales del sector y promover una gestión más eficiente y orientada al ciudadano.

Como parte de este proceso, el ministerio impulsa la actualización del Código de Construcción, iniciativa que incorpora consultas y mesas de trabajo con representantes del sector público, privado, gremios profesionales, asociaciones y demás actores vinculados, permitiendo identificar oportunidades de modernización regulatoria y fortalecimiento del marco normativo aplicable al sector construcción.

Asimismo, en el marco de la implementación del Sistema de Cumplimiento Regulatorio, la institución se encuentra desarrollando la Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos, herramienta que permite identificar, consolidar y dar seguimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables a los procesos institucionales.

	Esta iniciativa facilita el análisis periódico del cumplimiento regulatorio, la identificación de oportunidades de adecuación de procesos y el fortalecimiento de la capacidad institucional para responder oportunamente a cambios en el entorno legal y normativo. Evidencias: 5.1.5.1 Metodología de Documentación y Análisis de Procesos. 5.1.5.2 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 5.1.5.3 Documentación de actualización del Código de Construcción. 5.1.5.4 Actas de mesas de trabajo y consultas sectoriales. 5.1.5.5 Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos. 5.1.5.6 Metodología o procedimiento para la identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos. 5.1.5.7 Evidencias de implementación del Sistema de Cumplimiento Regulatorio.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) impulsa la mejora de sus procesos mediante la identificación e implementación de buenas prácticas orientadas a fortalecer la eficiencia institucional y optimizar la gestión de los servicios. Asimismo, la Dirección de Transformación Digital promueve la mejora de procesos mediante la identificación de oportunidades de automatización y la aplicación de buenas prácticas. Como resultado	

	de este enfoque, se desarrolló e implementó el proceso automatizado de offboarding institucional en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, permitiendo automatizar la actualización de accesos y permisos tecnológicos asociados a los movimientos de personal. Este proceso incluyó actividades de levantamiento de información, diseño de procesos y coordinación con las áreas involucradas, fortaleciendo los controles de acceso y la gestión de riesgos asociados a los procesos institucionales. De igual manera, la institución desarrolla iniciativas orientadas a la modernización y mejora de los servicios, entre las que se encuentran la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la actualización del Código de Construcción y la realización de consultas, mesas de trabajo y grupos focales con actores vinculados al sector. Asimismo, se promueven espacios de coordinación e intercambio con grupos de interés, asociaciones y actores relacionados con el sector, permitiendo recopilar aportes y fortalecer los procesos institucionales. Evidencias 5.1.6.1 Documentación e implementación del proceso de offboarding automatizado entre Recursos Humanos y TIC. 5.1.6.2 Registros de reuniones de levantamiento y diseño de procesos con áreas usuarias.	
--	---	--

	5.1.6.3 Evidencias de aplicación de buenas prácticas de automatización, control de accesos y gestión de riesgos. 5.1.6.4 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 5.1.6.5 Resultados del grupo focal de PRONAMEP. 5.1.6.6 Documentación de actualización del Código de Construcción. 5.1.6.7 Actas de mesas de trabajo, consultas sectoriales y grupos focales. 5.1.6.8 Evidencias de reuniones con ACOPROVI, ACOPROVISI y otros grupos de interés.	
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.).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) gestiona sus procesos bajo un enfoque orientado al ciudadano, basado en resultados y enfocado en la generación de valor público. Para ello, identifica, documenta, estandariza y mejora continuamente sus procesos a través del Sistema Integrado de Gestión (SIG), definiendo responsables, entradas, actividades, controles, salidas e indicadores de desempeño que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión institucional. Como parte de este enfoque, la institución realiza el seguimiento de sus procesos, programas, proyectos y servicios mediante indicadores operativos y estratégicos incorporados al Plan Operativo Anual (POA), así como a través de matrices de indicadores, reportes de cumplimiento e informes de seguimiento elaborados por las distintas áreas sustantivas y de apoyo. Estos	

	mecanismos permiten monitorear el cumplimiento de metas, niveles de servicio, tiempos de respuesta, avance de actividades, resultados institucionales y desempeño de los procesos. En ese sentido, la Dirección de Acceso a la Vivienda da seguimiento a sus actividades y resultados mediante indicadores asociados a la gestión de programas y servicios habitacionales, lo que permite monitorear el cumplimiento de sus metas y apoyar la mejora continua de su gestión. De igual manera, la Dirección de Fiscalización ha definido indicadores de resultados para evaluar la eficacia de los procesos vinculados a la fiscalización, recepción de obras, revisión y análisis, manteniendo un control sistemático del cumplimiento de sus procedimientos. Asimismo, la Dirección de Transformación Digital define y utiliza indicadores de desempeño para monitorear la eficacia de los procesos y servicios tecnológicos, mediante su integración en el POA, el cual establece metas, responsables y mecanismos de seguimiento continuo. De forma complementaria, el MIVHED utiliza la plataforma digital eMarSuite para el registro, gestión y trazabilidad de evidencias, permitiendo visualizar los porcentajes de cumplimiento de los procesos y facilitar la toma de decisiones basada en datos. La información generada a través de estos mecanismos es utilizada para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de mejora, la simplificación y automatización de procesos, así como para el fortalecimiento de la calidad de los	
--	--	--

	servicios ofrecidos a los ciudadanos. De esta manera, la integración entre procesos, indicadores, evidencias y resultados contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, al aumento de la eficiencia operativa y a una gestión más transparente, ágil y orientada a resultados. Evidencias: 5.1.7.1 Mapa de Procesos Institucional. 5.1.7.2 Catálogo de Servicios Institucional. 5.1.7.3 Matriz de Indicadores del Plan Operativo Anual (POA). 5.1.7.4 Matriz de indicadores o metas de las áreas sustantivas y de apoyo. 5.1.7.5 Informes de seguimiento y cumplimiento de indicadores de gestión. 5.1.7.6 Plataforma eMarSuite para el seguimiento de indicadores, procesos y evidencias institucionales. 5.1.7.7 Registros de seguimiento a los procesos de fiscalización, recepción de obras, revisión y análisis. 5.1.7.8 Reportes de seguimiento a programas y servicios habitacionales de la Dirección de Acceso a la Vivienda. 5.1.7.9 Plan Operativo Anual de la Dirección de Transformación Digital.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) desarrolla mecanismos de control orientados a fortalecer la protección de la información institucional, la seguridad de los datos y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables.	

	Para ello, la institución implementa procedimientos y controles relacionados con la gestión de accesos y usuarios, contribuyendo a una adecuada administración de los permisos y al control de acceso a los recursos tecnológicos institucionales. Asimismo, la Dirección de Transformación Digital ejecuta iniciativas de mejora orientadas al fortalecimiento de la seguridad de la información, entre las que se encuentra la implementación del proceso automatizado de offboarding institucional, desarrollado en coordinación con Recursos Humanos, para gestionar oportunamente la revocación de accesos y permisos tecnológicos ante movimientos de personal. De igual manera, la institución dispone de una Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos, que permite identificar y dar seguimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables a la gestión institucional. Evidencias 5.1.8.1 Procedimientos y controles para la gestión de accesos y usuarios. 5.1.8.2 Documentación e implementación del proceso automatizado de offboarding institucional. 5.1.8.3 Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos.	
--	--	--

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:		

I) 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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la participación de los ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés en el diseño, mejora y fortalecimiento de los servicios institucionales, con el propósito de asegurar que estos respondan a sus necesidades, expectativas y requerimientos, contribuyendo al incremento de la satisfacción y la calidad de los servicios ofrecidos. Para ello, la institución dispone de mecanismos de consulta, participación y retroalimentación que permiten recopilar información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, así como identificar oportunidades de mejora en los servicios y procesos institucionales. Asimismo, la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC) desempeña un rol fundamental en la recopilación de información y retroalimentación de los usuarios mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, consultas y la gestión de quejas, denuncias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (QDRSF). De igual manera, realiza levantamientos periódicos de percepción ciudadana que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. En el marco de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, se realizan encuestas para conocer las necesidades, expectativas y prioridades de los usuarios, cuyos resultados son utilizados como insumo para la definición de compromisos de calidad, estándares de servicio y acciones de mejora orientadas al ciudadano.	
--	--	--

De igual manera, la institución aplica de manera periódica encuestas de satisfacción mediante las cuales evalúa la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios recibidos, la atención brindada y el cumplimiento de sus expectativas, utilizando los resultados para fortalecer la prestación de los servicios y la toma de decisiones. Complementariamente, el MIVHED participa anualmente en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuyos resultados constituyen un insumo para identificar oportunidades de mejora, fortalecer los estándares de calidad y promover una gestión orientada a las necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, el ministerio dispone de mecanismos para la recepción y gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, permitiendo a los ciudadanos expresar sus opiniones y contribuyendo a la identificación de oportunidades de mejora en los servicios institucionales.

Como parte de las iniciativas de modernización y mejora de servicios, la institución desarrolla consultas, reuniones técnicas, grupos focales y mesas de trabajo con representantes del sector construcción, asociaciones profesionales, gremios, instituciones públicas y otros actores relevantes, para validar propuestas, identificar necesidades y fortalecer proyectos estratégicos como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la actualización del Código de Construcción y el PRONAMEP.

Asimismo, en los procesos de supervisión y ejecución de obras, áreas como la Dirección de Fiscalización mantienen mecanismos permanentes de comunicación y retroalimentación con contratistas y demás actores involucrados, mediante reuniones, visitas técnicas, llamadas, correos electrónicos y otros canales institucionales. Esta interacción permite dar seguimiento a incidencias, gestionar observaciones, fortalecer el control de los proyectos y recopilar información útil para la mejora continua de los procesos y servicios institucionales.

Complementariamente, los resultados obtenidos a través de encuestas, consultas, grupos focales, visitas técnicas, quejas y sugerencias son utilizados como insumo para la actualización del Catálogo de Servicios Institucional, la mejora de los procesos y la definición de estándares de calidad orientados a fortalecer la experiencia de los usuarios.

Estas prácticas contribuyen a consolidar una gestión centrada en el ciudadano, promoviendo la participación de los grupos de interés en la mejora continua de los servicios y en el fortalecimiento de la calidad institucional.

Evidencias:

5.2.1.1 Encuestas de satisfacción de usuarios.

5.2.1.2 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano.

5.2.1.3 Actas de reuniones, grupos focales y mesas de trabajo con grupos de interés.

	5.2.1.4 Evidencias de consultas para la actualización del Código de Construcción. 5.2.1.5 Evidencias de consultas y validaciones del proyecto PRONAMEP. 5.2.1.6 Registros de visitas técnicas y seguimiento de obras. 5.2.1.7 Catálogo de Servicios Institucional.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) impulsa la modernización de los servicios mediante la implementación de iniciativas orientadas a fortalecer la gestión institucional y promover el uso de herramientas tecnológicas para la prestación de servicios. Como parte de este enfoque, la institución desarrolla la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), iniciativa que permite integrar y gestionar trámites y servicios relacionados con el sector construcción mediante una plataforma tecnológica. Asimismo, la VUC incorpora mecanismos de interoperabilidad e integración de servicios que contribuyen al intercambio de información y a la coordinación entre las instituciones participantes. De igual manera, la institución dispone de un Catálogo de Servicios Institucional que facilita el acceso a información sobre los servicios ofrecidos, sus requisitos y los canales disponibles para su gestión. Asimismo, el MIVHED desarrolla iniciativas de automatización de procesos institucionales	

	orientadas a fortalecer la eficiencia operativa y apoyar la transformación digital de la institución. Complementariamente, la institución utiliza los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios como insumo para el seguimiento y fortalecimiento de los servicios institucionales. Evidencias 5.2.2.1 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 5.2.2.2 Catálogo de Servicios Institucional. 5.2.2.3 Portal de servicios institucionales. 5.2.2.4 Evidencias de automatización de procesos institucionales. 5.2.2.5 Encuestas de satisfacción de usuarios.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	El MIVHED promueve la igualdad, la inclusión y la no discriminación como principios fundamentales en la prestación de sus servicios, procurando fortalecer una gestión institucional orientada al respeto y la atención de las necesidades de los ciudadanos. Para ello, la institución incorpora en su gestión los lineamientos y políticas transversales promovidas por los órganos rectores de la administración pública, cuyo cumplimiento es objeto de seguimiento y evaluación institucional. Asimismo, la institución utiliza las encuestas de satisfacción de usuarios como mecanismo para conocer la percepción de los ciudadanos sobre los	

	servicios recibidos e identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. De igual manera, se desarrollan actividades de sensibilización orientadas a fortalecer la inclusión, la equidad y el servicio al ciudadano, promoviendo estos principios en la gestión institucional. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la inclusión, la igualdad de oportunidades y la orientación al ciudadano. Evidencias: 5.2.3.1 Evidencias de cumplimiento de políticas transversales evaluadas en la EDI. 5.2.3.2 Encuestas de satisfacción de usuarios. 5.2.3.3 Evidencias de actividades de sensibilización sobre inclusión, equidad y servicio al ciudadano.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	La institución promueve el acceso a los servicios mediante la disponibilidad de información clara y actualizada sobre los trámites, requisitos, canales de atención y servicios ofrecidos a la ciudadanía. Para ello, mantiene un Catálogo de Servicios Institucional y un Portal Web que facilitan el acceso a información relevante para los usuarios, así como diversos canales de contacto para la orientación y atención de consultas. Asimismo, dispone de formularios, documentos descriptivos y solicitudes digitales que apoyan la	

	gestión de los servicios y facilitan la interacción entre los ciudadanos y la institución. De igual manera, la institución pone a disposición plataformas y Evidencias 5.2.4.1 Catálogo de Servicios Institucional. 5.2.4.2 Portal web institucional. 5.2.4.3 Canales de contacto institucional. 5.2.4.4 Formularios y documentos descriptivos. 5.2.4.5 Formularios o solicitudes digitales. 5.2.4.6 Guía Vivienda Segura. 5.2.4.7 Plataformas o servicios en línea. 5.2.4.8 Registros de atención presencial.	
--	---	--

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:		
I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El MIVHED promueve la coordinación e integración de procesos mediante mecanismos de trabajo conjunto con instituciones públicas y actores vinculados al sector, con el propósito de fortalecer la prestación de los servicios y el desarrollo de iniciativas institucionales. Como parte de este enfoque, la institución desarrolla la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), iniciativa orientada a integrar procesos y servicios relacionados con la gestión de permisos,	

	licencias y autorizaciones para proyectos de construcción. Asimismo, la Dirección de Proyectos coordina actividades y procesos con instituciones vinculadas a la cadena de servicio mediante mecanismos de articulación interinstitucional, planificación conjunta y seguimiento técnico, favoreciendo la ejecución de los proyectos bajo su responsabilidad. De igual manera, el ministerio mantiene espacios de coordinación y trabajo con entidades públicas, gremios profesionales, asociaciones y otros grupos de interés para el desarrollo de iniciativas y proyectos institucionales. Asimismo, se realizan acciones de coordinación para la actualización del Código de Construcción y para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, promoviendo la participación de las áreas y actores involucrados en estos procesos. Complementariamente, la institución desarrolla mecanismos de seguimiento institucional que contribuyen al monitoreo de actividades y compromisos asociados a la gestión institucional. Evidencias 5.3.1.1 5.3.1.4 Evidencias de coordinación con ACOPROVI, ACOPROVISI y otros grupos de interés. 5.3.1.5 Actas del Comité EDI. 5.3.1.6 Registros de seguimiento institucional en eMarSuite.	
--	--	--

	5.3.1.7 Evidencias de coordinación para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El MIVHED impulsa mecanismos de interoperabilidad e intercambio de información con instituciones públicas y actores vinculados a la prestación de servicios, con el propósito de fortalecer la coordinación interinstitucional y la integración de procesos. Como parte de este enfoque, la institución desarrolla la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), iniciativa que integra procesos y servicios relacionados con la gestión de permisos, licencias y autorizaciones para proyectos de construcción. En el marco de la modernización de la VUC, se ha definido un esquema de interoperabilidad con actores vinculados al ecosistema de permisología, incluyendo el CODIA, ayuntamientos y otras entidades relacionadas con el proceso de aprobación de proyectos. Asimismo, se han desarrollado documentos técnicos de integración e interoperabilidad que respaldan la coordinación y el intercambio de información entre las entidades participantes. De igual manera, se realizan mesas técnicas y reuniones interinstitucionales para coordinar acciones, validar requerimientos y dar seguimiento a las iniciativas de interoperabilidad asociadas a la VUC.	

	Complementariamente, la institución mantiene informes de implementación y seguimiento que evidencian el avance de las acciones desarrolladas en el marco de la modernización de la Ventanilla Única de la Construcción. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la integración de procesos y la coordinación entre las instituciones participantes. Evidencias: 5.3.2.1 Diseño de arquitectura de interoperabilidad de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 5.3.2.2 Documentos técnicos de integraciones e interoperabilidad. 5.3.2.3 Mesas técnicas y reuniones interinstitucionales con CODIA, ayuntamientos y otras entidades. 5.3.2.4 Informes de implementación y avance de la modernización de la VUC. 5.3.2.5 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC).	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El Ministerio promueve espacios de trabajo colaborativo con instituciones públicas, organismos técnicos, gremios profesionales, asociaciones sectoriales y demás actores vinculados a la prestación de servicios, con el propósito de fortalecer la coordinación y el desarrollo de iniciativas institucionales.	

	Para ello, la institución participa en mesas técnicas, reuniones de coordinación y grupos de trabajo interinstitucionales que facilitan el intercambio de información, la articulación de esfuerzos y el seguimiento de acciones conjuntas. Uno de los principales ejemplos lo constituye el proceso de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), para el cual se desarrollan reuniones y espacios de coordinación con ayuntamientos, el CODIA y otras entidades vinculadas al sector. Asimismo, la institución desarrolla espacios de trabajo para la actualización del Código de Construcción, promoviendo la participación de actores relacionados con el sector y la revisión de propuestas técnicas. De igual manera, la Dirección de Proyectos participa en mesas técnicas y grupos de trabajo con instituciones y proveedores de servicios para coordinar acciones y dar seguimiento a los proyectos bajo su responsabilidad. Asimismo, la Dirección de Acceso a la Vivienda participa en espacios de coordinación técnica con otras áreas institucionales y actores vinculados a los programas habitacionales, fortaleciendo la articulación y el seguimiento de las iniciativas desarrolladas. Complementariamente, el ministerio mantiene espacios de coordinación con organizaciones del sector, incluyendo ACOPROVI, ACOPROVISI y	
--	--	--

	otros actores sectoriales, para el desarrollo de acciones de interés común. De igual manera, se conforman grupos de trabajo para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, promoviendo la participación de las áreas involucradas en este proceso. Evidencias 5.3.3.1 Registros de equipos de trabajo interinstitucionales y minutas de reuniones. 5.3.3.2 Actas de mesas de trabajo y reuniones técnicas con listados de participación. 5.3.3.3 Registros de reuniones interinstitucionales con ayuntamientos, CODIA y otras entidades. 5.3.3.4 Reportes de seguimiento y gestión de compromisos de proyectos. 5.3.3.5 Evidencias de coordinación con ACOPROVI, ACOPROVISI y otros actores sectoriales. 5.3.3.6 Evidencias de grupos de trabajo para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la colaboración entre áreas organizativas y entidades relacionadas mediante mecanismos que facilitan la coordinación de actividades y el desarrollo de iniciativas institucionales. Uno de los principales ejemplos de este enfoque lo constituye la Ventanilla Única de la Construcción	

	(VUC), iniciativa que integra procesos de distintas instituciones vinculadas al sector construcción y promueve la coordinación para la prestación de servicios relacionados con la gestión de permisos, licencias y autorizaciones. Asimismo, la institución dispone de documentación relacionada con procesos compartidos e interoperabilidad asociados a la VUC, fortaleciendo la integración de actividades entre las entidades participantes. De igual manera, se desarrollan espacios de coordinación y seguimiento institucional a través del Comité EDI, favoreciendo la participación de distintas áreas en iniciativas de fortalecimiento institucional. Asimismo, la Dirección de Transformación Digital implementó el proceso automatizado de offboarding en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, permitiendo la ejecución de un proceso compartido para la gestión de accesos y permisos tecnológicos asociados a los movimientos de personal. Complementariamente, la institución utiliza la plataforma eMarSuite para el seguimiento de actividades y compromisos institucionales, facilitando la coordinación entre las áreas involucradas. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la coordinación institucional y al desarrollo de	
--	--	--

	procesos compartidos entre las distintas áreas y entidades participantes. Evidencias 5.3.4.1 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 5.3.4.2 Documentación de procesos compartidos e interoperabilidad de la VUC. 5.3.4.3 Acta del Comité EDI. 5.3.4.4 Documentación del proceso automatizado de offboarding entre Recursos Humanos y TIC. 5.3.4.5 Registros de seguimiento institucional en eMarSuite.	
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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve la adopción de estándares comunes para asegurar la consistencia, calidad y coordinación de los procesos y servicios institucionales, tanto a nivel interno como con las organizaciones que participan en la cadena de prestación de servicios del sector. Para ello, la institución ha establecido metodologías, lineamientos y documentos normalizados que permiten estandarizar la gestión de procesos, la prestación de servicios y el intercambio de información entre las distintas áreas organizativas. En este sentido, el Catálogo de Servicios Institucional constituye un instrumento común para la gestión de los servicios ofrecidos por el ministerio, estableciendo criterios uniformes sobre requisitos, tiempos de respuesta, responsables,	

	costos y canales de atención, contribuyendo a una prestación homogénea y orientada al ciudadano. Asimismo, la Metodología de Documentación y Análisis de Procesos proporciona criterios estandarizados para el levantamiento, diseño, documentación y mejora de los procesos institucionales, favoreciendo la integración entre áreas y la aplicación de prácticas comunes en toda la organización. De igual manera, la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) promueve la adopción de procedimientos, indicadores, controles y mecanismos de seguimiento uniformes, fortaleciendo la gestión de la calidad, el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y la mejora continua en los distintos procesos institucionales. Asimismo, en el marco de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, la institución establece estándares de calidad y compromisos de servicio aplicables a los servicios seleccionados, permitiendo medir y monitorear el desempeño institucional con criterios previamente definidos y comunicados a los usuarios. Por otra parte, la actualización del Código de Construcción se desarrolla mediante un proceso participativo que involucra instituciones públicas, gremios profesionales, asociaciones empresariales y expertos del sector, con el propósito de armonizar criterios técnicos y promover estándares comunes	
--	---	--

	para las actividades vinculadas al sector construcción. Complementariamente, iniciativas como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) fortalecen la aplicación de criterios uniformes para la gestión de trámites y servicios compartidos entre las instituciones participantes, contribuyendo a una mayor consistencia en la prestación de los servicios y a una mejor experiencia para los ciudadanos. Estas acciones contribuyen a fortalecer la estandarización institucional, la coordinación entre actores de la cadena de servicio y la prestación de servicios más eficientes, consistentes y orientados a las necesidades de la ciudadanía. Evidencias: 5.3.5.1 Catálogo de Servicios Institucional. 5.3.5.2 Fichas de servicios institucionales. 5.3.5.3 Metodología de Documentación y Análisis de Procesos. 5.3.5.4 Mapa de Procesos Institucional. 5.3.5.5 Documentación de actualización del Código de Construcción.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) desarrolla mecanismos de coordinación y articulación institucional con distintos niveles de gobierno y entidades públicas, con el propósito de fortalecer la prestación de servicios, facilitar la ejecución de sus competencias y promover una	

gestión pública integrada en beneficio de la ciudadanía.

Esta articulación se fundamenta en la Ley Orgánica núm. 160-21, que crea el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones y establece sus atribuciones en materia de vivienda, hábitat, edificaciones y desarrollo territorial. Dicha normativa contempla la coordinación con los gobiernos locales y demás entidades vinculadas al sector, garantizando el respeto de las autonomías municipales y la articulación de las políticas públicas relacionadas con el territorio.

En ese sentido, el MIVHED mantiene mecanismos de coordinación con ayuntamientos y otras entidades públicas, mediante acuerdos, convenios, reuniones de trabajo y espacios de articulación interinstitucional. Estos mecanismos permiten coordinar acciones, compartir información, dar seguimiento a compromisos y fortalecer la gestión conjunta de los procesos relacionados con vivienda, hábitat, edificaciones, uso de suelo, desarrollo urbano y supervisión de obras.

Uno de los principales ejemplos de esta coordinación lo constituye la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), iniciativa que integra a diversas instituciones vinculadas a la emisión de permisos, autorizaciones y certificaciones requeridas para proyectos de construcción. A través de este mecanismo, se facilita una gestión más coordinada entre las entidades participantes, se optimizan los procesos institucionales y se mejora la atención ofrecida a los usuarios.

	Asimismo, las actas de reuniones interinstitucionales evidencian la coordinación sostenida del MIVHED con gobiernos locales y organismos públicos, permitiendo documentar los acuerdos alcanzados, los temas tratados, los compromisos asumidos y las acciones de seguimiento necesarias para fortalecer la articulación entre las instituciones involucradas. Estas acciones contribuyen a mejorar la coordinación entre los distintos niveles de gobierno, fortalecer la colaboración con entidades públicas vinculadas al sector y optimizar la prestación de servicios institucionales orientados a las necesidades de la ciudadanía. Evidencias: 5.3.6.1 Ley Orgánica núm. 160-21, que crea el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones y establece sus competencias y mecanismos de coordinación con los gobiernos locales. 5.3.6.2 Proyecto Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 5.3.6.3 Acuerdos, convenios o mecanismos de coordinación con ayuntamientos y otras entidades públicas. 5.3.6.4 Actas de reuniones interinstitucionales con gobiernos locales y organismos públicos.	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) 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).	La percepción general de los ciudadanos sobre el MIVHED evidencia una tendencia positiva durante los últimos años, reflejada en los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y en los mecanismos de retroalimentación ciudadana implementados por la institución. Los resultados de las mediciones de satisfacción muestran un incremento sostenido en la valoración de los usuarios respecto a la gestión institucional, pasando de un 75.3% en 2023 a 84.8% en 2024, alcanzando un 91.67% en 2025, lo que representa una mejora acumulada de 16.37 puntos porcentuales en el período evaluado. Esta evolución evidencia una percepción cada vez más favorable de la calidad de los servicios, la atención recibida y el desempeño institucional. Asimismo, en el año 2025 las dimensiones asociadas a la percepción institucional alcanzaron niveles superiores al 90%, destacándose la empatía (93.32%), la fiabilidad y seguridad (93.25%), los elementos tangibles (92.05%) y la capacidad de respuesta (91.10%), resultados que reflejan una valoración positiva de los ciudadanos sobre la	No se ha realizado la medición de los indicadores definidos y documentados para todos los procesos institucionales, lo que limita la evaluación sistemática de su desempeño, eficiencia, eficacia y contribución al logro de los objetivos institucionales.

	atención recibida, la confianza en los servicios y la capacidad de respuesta de la institución. De igual manera, la institución monitorea de forma permanente la percepción y retroalimentación ciudadana mediante el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, a través del cual se reciben, gestionan y analizan las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con los servicios institucionales. Durante el período enero-marzo de 2026, el MIVHED registró 26 casos ciudadanos, de los cuales 25 fueron atendidos y resueltos, alcanzando un nivel de respuesta de 96.15%, lo que evidencia el compromiso institucional con la atención oportuna de las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos. Asimismo, la institución fortalece su reputación pública mediante la divulgación proactiva de información, la gestión de la transparencia institucional, la participación en espacios de rendición de cuentas y el fortalecimiento continuo de los canales de atención y comunicación con los ciudadanos. Evidencias: 6.1.1.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.1.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.1.1.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025. 6.1.1.4 Estadísticas de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Sistema 311).	
--	---	--

	6.1.1.5 Publicaciones institucionales y acciones de rendición de cuentas.	
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).	Los resultados de las encuestas de satisfacción evidencian una valoración favorable y una tendencia creciente en la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de la atención brindada por el personal del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). La dimensión de Empatía, asociada al trato recibido, accesibilidad, orientación y utilidad de la información suministrada, mostró una mejora sostenida al pasar de 78.2% en 2023 a 90.3% en 2024, alcanzando 93.32% en 2025, reflejando avances significativos en la orientación al ciudadano y en la calidad de la interacción entre los usuarios y el personal institucional. Asimismo, la percepción relacionada con la Fiabilidad y Seguridad, vinculada a la profesionalidad del personal y la confianza generada durante la prestación del servicio, evolucionó de 67.8% en 2023 a 79.3% en 2024, alcanzando 93.25% en 2025, evidenciando una mejora importante en la credibilidad y confianza depositada por los ciudadanos en la institución. De igual manera, los resultados específicos del año 2025 muestran altos niveles de satisfacción en aspectos directamente relacionados con la atención al ciudadano, destacándose el trato brindado por el personal (94.38%), la profesionalidad del personal	

	(93.87%), la accesibilidad y ubicación de los servicios (94.02%), la utilidad de la información recibida (93.14%), la confianza en la atención brindada (92.63%) y el horario de atención (91.74%), evidenciando una percepción favorable de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido. Complementariamente, la Dirección de Atención al Ciudadano monitorea de manera continua la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios brindados mediante reportes de evaluación y mecanismos de seguimiento que permiten conocer el nivel de satisfacción, la experiencia del ciudadano y las oportunidades de mejora en la atención ofrecida. Los resultados obtenidos son analizados para evaluar el desempeño de los servicios, identificar aspectos que requieren fortalecimiento y apoyar la implementación de acciones orientadas a la mejora continua de los procesos, la calidad de la atención y la satisfacción ciudadana. Estos resultados evidencian que los ciudadanos perciben de manera positiva la amabilidad, disposición de servicio, orientación, profesionalidad y capacidad de respuesta del personal del MIVHED, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios. Evidencias: 6.1.2.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.2.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024.	
--	--	--

	6.1.2.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Los resultados de las encuestas de satisfacción evidencian una mejora sostenida en la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), particularmente en aspectos relacionados con la confiabilidad de los servicios, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad de la información suministrada. La dimensión de Capacidad de Respuesta, asociada al tiempo de atención, tiempo de espera y oportunidad en la prestación de los servicios, presentó una mejora significativa al pasar de 65.6% en 2023 a 75.7% en 2024, alcanzando 91.10% en 2025, evidenciando avances importantes en la percepción de los usuarios respecto a la oportunidad de los servicios institucionales. Asimismo, la dimensión de Fiabilidad y Seguridad, vinculada a la confianza en el servicio recibido y al cumplimiento de los compromisos institucionales, evolucionó de 67.8% en 2023 a 79.3% en 2024, alcanzando 93.25% en 2025, reflejando una percepción cada vez más favorable sobre la calidad y consistencia de los servicios ofrecidos. De igual manera, los resultados del año 2025 muestran niveles de satisfacción superiores al 90% en atributos directamente relacionados con la	No se ha medido la percepción de los ciudadanos y usuarios sobre la calidad de los productos y servicios institucionales, ni se ha realizado el seguimiento de las tendencias que permitan evaluar su evolución en el tiempo.

	calidad de los servicios, tales como la confianza en la atención recibida, la utilidad de la información suministrada, la facilidad de acceso al servicio y la profesionalidad del personal responsable de la prestación de los servicios. Los resultados también permitieron identificar oportunidades de mejora en determinados servicios, especialmente en los servicios digitales y en algunos procesos de atención especializada, para los cuales fueron definidos planes de acción orientados a fortalecer la experiencia del usuario, mejorar la claridad de la información y optimizar los tiempos de respuesta. Complementariamente, la Dirección de Comunicaciones contribuye a fortalecer la percepción de calidad mediante la difusión de información sobre los servicios institucionales, requisitos, avances y resultados alcanzados, favoreciendo una mejor comprensión de los estándares de servicio y de los compromisos asumidos por la institución frente a los ciudadanos. Evidencias: 6.1.3.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.3.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.1.3.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) mantiene diversos canales de información y comunicación orientados a garantizar	No se ha realizado la medición de la percepción de los grupos de interés sobre la transparencia, apertura y calidad de la información proporcionada por la

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	el acceso oportuno de los ciudadanos a la información pública, fortaleciendo la transparencia institucional, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. La institución pone a disposición de los ciudadanos información sobre sus servicios, proyectos, planificación, presupuesto, compras y contrataciones, estructura organizacional y resultados de gestión mediante el Portal Web Institucional, el Subportal de Transparencia, el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) y sus canales oficiales de comunicación. Asimismo, la Dirección de Comunicaciones fortalece la difusión de información sobre los servicios institucionales, proyectos, avances y resultados de la gestión, contribuyendo a una mayor comprensión ciudadana sobre el desempeño institucional y facilitando el acceso a información relevante para los distintos grupos de interés. De igual manera, la institución promueve espacios de transparencia y rendición de cuentas, destacándose el encuentro realizado por el ministro con representantes de los medios de comunicación, en el cual fueron presentados los principales avances, proyectos y resultados alcanzados por la institución, fortaleciendo la apertura informativa y el diálogo con la ciudadanía. Complementariamente, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) gestiona las solicitudes de información pública recibidas a través del SAIP, permitiendo a los ciudadanos ejercer su derecho de	institución, ni se han medido indicadores que permitan evaluar su nivel de comprensión y utilización.
---	--	--

	acceso a la información y fortaleciendo la confianza en la gestión institucional. Los resultados obtenidos en materia de transparencia y acceso a la información han contribuido a fortalecer la percepción de apertura institucional, disponibilidad de información y rendición de cuentas ante la ciudadanía. Evidencias: 6.1.4.1 Portal Web Institucional. 6.1.4.2 Subportal de Transparencia actualizado. 6.1.4.3 Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). 6.1.4.4 Informes de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). 6.1.4.5 Publicaciones institucionales sobre proyectos, servicios y resultados. 6.1.4.6 Catálogo de Servicios Institucional publicado.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una mejora sostenida en la percepción de los ciudadanos respecto a la confiabilidad, integridad y credibilidad de los servicios ofrecidos por el MIVHED. La dimensión de Fiabilidad y Seguridad, vinculada a la confianza generada durante la prestación de los servicios y a la percepción de profesionalidad del personal, mostró una evolución positiva al pasar de 67.8% en 2023 a 79.3% en 2024, alcanzando 93.25% en 2025, evidenciando un fortalecimiento de la	

	confianza de los usuarios en la institución y en los servicios que ofrece. Asimismo, los resultados específicos del año 2025 muestran que la percepción sobre la profesionalidad del personal alcanzó un 93.87%, mientras que la confianza en la atención recibida obtuvo un 92.63%, reflejando una valoración favorable de los ciudadanos respecto al desempeño institucional y la credibilidad de los servicios prestados. De igual manera, la institución mantiene mecanismos formales para la recepción y gestión de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, fortaleciendo la rendición de cuentas y la confianza de los ciudadanos en la capacidad institucional para atender sus requerimientos. Durante el período enero-marzo de 2026 se registraron 26 casos ciudadanos, de los cuales 25 fueron atendidos y resueltos, alcanzando un nivel de respuesta de 96.15%. Complementariamente, el MIVHED fortalece su cultura de integridad mediante la implementación del Sistema Integrado de Gestión, el desarrollo del Sistema de Cumplimiento Regulatorio, las iniciativas de cumplimiento y transparencia institucional, y la promoción de principios éticos en la gestión pública, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos y grupos de interés. Estos resultados evidencian una percepción favorable sobre la integridad institucional y la	
--	---	--

	confianza generada por el ministerio en el ejercicio de sus funciones y en la prestación de sus servicios. Evidencias: 6.1.1.5.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.1.5.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.1.1.5.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025. 6.1.1.5.4 Estadísticas de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias (Sistema 311). 6.1.1.5.1.5 Resultados del Índice de Transparencia Estandarizado.	
--	---	--

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.	Los resultados de las encuestas de satisfacción evidencian una mejora sostenida en la confianza de los usuarios hacia los servicios prestados por el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), reflejando una percepción favorable respecto a la calidad, confiabilidad y consistencia de los servicios recibidos. La dimensión de Fiabilidad y Seguridad, asociada a la confianza en los servicios, la profesionalidad del personal y la credibilidad de la información suministrada, presentó una evolución positiva al pasar de 67.8% en 2023 a 79.3% en 2024, alcanzando 93.25% en 2025, lo que evidencia un incremento	

	significativo en la percepción de confianza de los ciudadanos hacia los servicios institucionales. Asimismo, los resultados específicos del año 2025 muestran que la percepción sobre la profesionalidad del personal alcanzó un 93.87%, mientras que la confianza en la atención recibida obtuvo un 92.63%, reflejando altos niveles de credibilidad y seguridad en la prestación de los servicios. De igual manera, los principales servicios evaluados durante el período 2025 registraron elevados niveles de satisfacción, destacándose la Certificación de No Objeción (95.83%), Mi Vivienda (93.03%), Cartas de Saldo (92.50%) y Licencia de Construcción (88.97%), resultados que evidencian la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos por la institución. Estos resultados reflejan una percepción positiva de los ciudadanos respecto a la capacidad del MIVHED para prestar servicios confiables, oportunos y alineados con sus necesidades. Evidencias: 6.1.2.1.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.2.1.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.1.2.1.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para	Los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios reflejan una percepción favorable de los	No se ha medido la percepción de los ciudadanos sobre la accesibilidad de los servicios institucionales, ni los

personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	ciudadanos respecto a la accesibilidad de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), tanto en los canales presenciales como en los medios digitales habilitados por la institución. De acuerdo con los informes de Encuesta de Satisfacción de Usuarios correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, la dimensión de Elementos Tangibles, asociada a las condiciones físicas de prestación de los servicios, facilidad de acceso, ubicación, entorno de atención y disponibilidad de los canales institucionales, presenta una mejora progresiva en la valoración de los usuarios. Estos resultados evidencian avances en la percepción ciudadana sobre las condiciones de acceso a los servicios institucionales. En el año 2025, los resultados específicos reflejan altos niveles de satisfacción en aspectos vinculados a la accesibilidad y ubicación de los servicios, así como en la valoración del horario de atención, lo que demuestra que los usuarios perciben facilidades adecuadas para acceder a los servicios ofrecidos por la institución. Asimismo, el MIVHED fortalece el acceso a la información mediante la disponibilidad del Catálogo de Servicios Institucional y el Portal Web Institucional, a través de los cuales los ciudadanos pueden consultar los servicios ofrecidos, requisitos, procedimientos, canales de atención e informaciones relevantes para la gestión de sus solicitudes.	indicadores que permitan evaluar la evolución de los resultados asociados al acceso y utilización de los servicios ofrecidos.
--	---	--

De igual manera, la institución dispone de materiales informativos y guías dirigidas a los ciudadanos, los cuales facilitan la comprensión de los requisitos, condiciones y pasos necesarios para acceder a los servicios institucionales y programas disponibles. Estas herramientas contribuyen a orientar a los usuarios y a reducir barreras de información durante el proceso de atención.

En adición, la Tabla de Registro de Interacción con Beneficiarios de Proyectos del MIVHED evidencia el seguimiento y contacto sostenido con los ciudadanos beneficiarios de proyectos institucionales, permitiendo documentar las orientaciones ofrecidas, las solicitudes atendidas y las interacciones realizadas durante los procesos de acompañamiento.

Asimismo, el listado de asistencias brindadas por WhatsApp demuestra la utilización de canales digitales de comunicación directa para orientar a los usuarios, responder inquietudes y facilitar el seguimiento de los procesos vinculados a los servicios institucionales.

Por otra parte, las evidencias de jornadas de orientación a beneficiarios de titulación reflejan el desarrollo de espacios de atención directa a ciudadanos, mediante los cuales se ofrecen informaciones, aclaraciones y acompañamiento sobre los procesos correspondientes, fortaleciendo la accesibilidad y cercanía de los servicios.

Los resultados de satisfacción, junto con las evidencias de orientación, asistencia, materiales

	informativos, catálogo de servicios y portal web institucional, demuestran que el MIVHED implementa mecanismos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus servicios, mejorar la disponibilidad de información y fortalecer la atención tanto presencial como digital. Evidencias: 6.1.2.2.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.2.2.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.1.2.2.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025. 6.1.2.2.4 Material informativo y guías para ciudadanos. 6.1.2.2.5 Tabla de Registro de Interacción con Beneficiarios de Proyectos del MIVHED. 6.1.2.2.6 Listado de asistencias a usuarios brindadas por WhatsApp. 6.1.2.2.7 Evidencias de jornadas de orientación a beneficiarios de titulación. 6.1.2.2.8 Catálogo de Servicios Institucional. 6.1.2.2.9 Portal Web Institucional.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Los resultados de las encuestas de satisfacción evidencian una mejora sostenida en la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por el MIVHED, particularmente en aspectos relacionados con la oportunidad de respuesta, confiabilidad de los servicios y cumplimiento de las expectativas de los usuarios.	No se ha medido la percepción de los usuarios sobre la calidad de los productos y servicios institucionales, ni los indicadores y las tendencias que permitan evaluar su evolución y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

	La dimensión de Capacidad de Respuesta, vinculada a la oportunidad en la prestación de los servicios y al tiempo de atención, presentó una mejora significativa al pasar de 65.6% en 2023 a 75.7% en 2024, alcanzando 91.10% en 2025, evidenciando avances importantes en la percepción de los usuarios respecto a la calidad y oportunidad de los servicios institucionales. Asimismo, la dimensión de Fiabilidad y Seguridad, asociada a la confianza en el servicio recibido, cumplimiento de compromisos y calidad técnica de los procesos, evolucionó de 67.8% en 2023 a 79.3% en 2024, alcanzando 93.25% en 2025, reflejando una mejora continua en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados. De igual manera, los resultados obtenidos en 2025 muestran niveles de satisfacción superiores al 90% en los principales servicios presenciales evaluados, destacándose la Certificación de No Objeción (95.83%), Mi Vivienda (93.03%), Cartas de Saldo (92.50%) y Licencia de Construcción (88.97%), evidenciando una valoración favorable de los ciudadanos respecto a los productos y servicios institucionales. Los resultados de las mediciones también han permitido identificar oportunidades de mejora específicas para determinados servicios, especialmente en procesos digitales y servicios especializados, para los cuales la institución ha definido acciones orientadas a fortalecer la	
--	--	--

	experiencia del usuario, mejorar la claridad de la información y optimizar los tiempos de respuesta. Evidencias: 6.1.2.3.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.2.3.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.1.2.3.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Los resultados de satisfacción y los mecanismos de retroalimentación implementados por el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) evidencian esfuerzos orientados a adaptar la prestación de los servicios a las necesidades de distintos grupos de ciudadanos, facilitando el acceso a la información y a los servicios mediante diversos canales de atención y orientación. La institución ofrece atención presencial, telefónica y digital, así como mecanismos de orientación especializados que permiten responder a las características y necesidades de diferentes segmentos de usuarios, incluyendo beneficiarios de programas habitacionales, propietarios de inmuebles, desarrolladores de proyectos, ciudadanos residentes en el exterior y usuarios de los servicios de construcción y edificaciones. Asimismo, la Dirección de Apoyo a los Dominicanos en el Exterior ha desarrollado iniciativas como la Guía Vivienda Segura y la plataforma Vivienda Segura, orientadas a facilitar el	

	acceso a información y oportunidades de vivienda para la diáspora dominicana, ampliando el alcance de los servicios institucionales a ciudadanos que residen fuera del territorio nacional. De igual manera, la Dirección de Registro Inmobiliario de Proyectos de Construcción brinda acompañamiento a beneficiarios de procesos de titulación mediante asistencia presencial, visitas a proyectos, atención telefónica y orientación a través de medios digitales, facilitando el acceso a los servicios según las características y necesidades de los usuarios. Complementariamente, las encuestas de satisfacción y los levantamientos de necesidades y expectativas realizados para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano permiten identificar oportunidades de mejora y ajustar los servicios a las necesidades de los distintos grupos de interés. Estas acciones han contribuido a mantener niveles elevados de satisfacción ciudadana, alcanzando un índice general de satisfacción de 91.67% en 2025, reflejando una valoración positiva de los usuarios respecto a los servicios recibidos. Evidencias: 6.1.2.4.1 Guía Vivienda Segura. 6.1.2.4.2 Plataforma Vivienda Segura. 6.1.2.4.3 Registros de orientación y acompañamiento a beneficiarios de titulación.	
--	---	--

	6.1.2.4.4 Tabla de Registro de Interacción con Beneficiarios de Proyectos del MIVHED. 6.1.2.4.5 Listado de asistencias a usuarios brindadas por WhatsApp. 6.1.2.4.6 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano. 6.1.2.4.7 Resultados de Encuestas de Satisfacción de Usuarios. 6.1.2.4.8 Evidencias de implementación de las políticas transversales de Equidad de Género e Inclusión (EDI). 6.1.2.4.9 Registros de jornadas de orientación a beneficiarios.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Los resultados obtenidos reflejan los esfuerzos realizados por el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) para modernizar sus servicios, simplificar procesos, fortalecer los canales digitales de atención y mejorar la gestión institucional orientada a la ciudadanía. De acuerdo con los resultados de satisfacción de servicios digitales y presenciales correspondientes al año 2025, la institución cuenta con mediciones que permiten valorar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. Estos resultados sirven como insumo para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la experiencia de los ciudadanos y orientar acciones dirigidas a optimizar la prestación de los servicios institucionales. En ese sentido, uno de los principales avances corresponde al proyecto de modernización de la	

	Ventanilla Única de la Construcción (VUC), iniciativa orientada a facilitar la gestión de trámites vinculados al sector construcción, mejorar la coordinación entre las entidades participantes y promover una atención más ágil, ordenada y eficiente para los usuarios. Asimismo, el MIVHED ha desarrollado evidencias de transformación digital y automatización de procesos, mediante iniciativas dirigidas a simplificar tareas institucionales, reducir tiempos de gestión, mejorar el seguimiento de los servicios y fortalecer el uso de herramientas tecnológicas en apoyo a la gestión pública. De igual manera, el Portal Web Institucional y los servicios en línea constituyen mecanismos relevantes para ampliar el acceso de los ciudadanos a la información institucional, permitiendo consultar servicios, requisitos, procedimientos y canales disponibles para realizar solicitudes o dar seguimiento a los procesos correspondientes. Los informes de mejora derivados de las encuestas de satisfacción evidencian que la institución utiliza la retroalimentación de los usuarios como una herramienta para identificar necesidades, priorizar acciones correctivas y promover la mejora continua de los servicios ofrecidos. Además, los registros de iniciativas orientadas a mejorar la gestión del servicio permiten documentar las acciones implementadas por las áreas institucionales para optimizar procesos,	
--	---	--

fortalecer la atención al usuario y responder de manera más efectiva a las demandas ciudadanas.

En adición, las bases de datos trabajadas sobre licencias de construcción y los informes estadísticos sobre el sector vivienda reflejan el uso de información institucional para apoyar el análisis, la toma de decisiones y la generación de insumos técnicos relacionados con los servicios y competencias del ministerio.

Asimismo, las evidencias de validación técnica de resultados en espacios interinstitucionales demuestran la coordinación con otras entidades para revisar, validar y fortalecer la calidad de la información utilizada en los procesos institucionales, contribuyendo a una gestión más articulada y sustentada en datos.

Finalmente, las soluciones digitales en funcionamiento, tales como la Ventanilla Única de Construcción, la Intranet institucional y SAP, evidencian la implementación de herramientas tecnológicas orientadas a fortalecer la gestión interna, mejorar el acceso a los servicios y apoyar la modernización institucional.

Estas acciones demuestran el compromiso del MIVHED con la innovación, la transformación digital, la mejora continua y el fortalecimiento de los servicios públicos, mediante el uso de información, herramientas tecnológicas y mecanismos de seguimiento orientados a responder de manera más eficiente a las necesidades de la ciudadanía.

	6.1.2.5.1 Resultados de satisfacción de servicios digitales y presenciales 2025. 6.1.2.5.2 Proyecto de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 6.1.2.5.3 Evidencias de transformación digital y automatización de procesos. 6.1.2.5.4 Portal Web Institucional y servicios en línea. 6.1.2.5.5 Informes de mejora derivados de las encuestas de satisfacción. 6.1.2.5.6 Registros de iniciativas orientadas a mejorar la gestión del servicio. 6.1.2.5.7 Bases de datos trabajadas sobre licencias de construcción. 6.1.2.5.8 Informes estadísticos sobre el sector vivienda. 6.1.2.5.9 Evidencias de validación técnica de resultados en espacios interinstitucionales. 6.1.2.5.10 Evidencias de soluciones digitales en funcionamiento: Ventanilla Única de Construcción, Intranet institucional y SAP.	
6) Agilidad de la organización.	Los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios evidencian una mejora significativa en la percepción de los ciudadanos respecto a la capacidad del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) para responder de manera oportuna a sus necesidades, solicitudes y requerimientos. De acuerdo con los informes de Encuesta de Satisfacción de Usuarios correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, la dimensión de Capacidad de Respuesta, asociada a la rapidez en la atención,	

disponibilidad para brindar apoyo, oportunidad en la prestación de los servicios y disposición para atender las solicitudes de los usuarios, presentó una evolución favorable al pasar de 65.6% en 2023 a 75.7% en 2024, alcanzando 91.10% en 2025. Estos resultados reflejan una mejora sostenida en la percepción ciudadana sobre la agilidad y capacidad institucional para atender los servicios requeridos.

Asimismo, los resultados de satisfacción de los servicios presenciales correspondientes al año 2025 alcanzaron un 92.43%, evidenciando una valoración positiva de los usuarios respecto a la atención recibida y a la capacidad de la institución para gestionar los servicios solicitados de manera eficiente.

De igual manera, las estadísticas de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias registradas a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 constituyen un mecanismo de seguimiento a la capacidad de respuesta institucional. Durante el período enero-marzo de 2026 se registraron 26 casos ciudadanos, de los cuales 25 fueron atendidos y resueltos, alcanzando un nivel de respuesta de 96.15%. Este resultado evidencia la capacidad del MIVHED para gestionar oportunamente los requerimientos recibidos por este canal.

En adición, la modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) representa una iniciativa orientada a simplificar procesos, agilizar trámites y mejorar la atención a los usuarios vinculados a los servicios del sector construcción. Esta herramienta contribuye a fortalecer la capacidad de respuesta

	institucional mediante una gestión más organizada, eficiente y coordinada. Asimismo, el Catálogo de Servicios Institucional facilita el acceso de los ciudadanos a información clara sobre los servicios ofrecidos, requisitos, procedimientos y canales disponibles, contribuyendo a reducir incertidumbres, orientar mejor a los usuarios y favorecer una atención más oportuna. Por otra parte, los planes de mejora derivados de las encuestas de satisfacción evidencian que la institución utiliza los resultados de percepción ciudadana como insumo para identificar oportunidades de mejora, optimizar procesos, fortalecer la atención y elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Estos resultados y evidencias reflejan una percepción favorable de los usuarios respecto a la capacidad del MIVHED para responder oportunamente a sus necesidades, gestionar sus requerimientos y fortalecer de manera continua la prestación de sus servicios institucionales. Evidencias: 6.1.2.6.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.1.2.6.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.1.2.6.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025.	
--	--	--

	6.1.2.6.4 Estadísticas de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, Sistema 311. 6.1.2.6.5 Evidencias de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 6.1.2.6.6 Catálogo de Servicios Institucional. 6.1.2.6.7 Planes de mejora derivados de las encuestas de satisfacción.	
7) Digitalización en la organización.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) impulsa el uso de herramientas digitales institucionales para fortalecer la gestión de la información, el seguimiento de solicitudes, la trazabilidad de los procesos y la mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. A través de estas soluciones tecnológicas, la institución registra y gestiona información vinculada a sus programas, servicios y procesos internos, facilitando una atención más organizada, oportuna y transparente. Estas herramientas permiten disponer de información actualizada, dar seguimiento a los trámites y solicitudes, gestionar datos de usuarios y beneficiarios, así como apoyar la toma de decisiones basada en información confiable. En el marco de la transformación digital institucional, el MIVHED ha avanzado en la implementación de formularios electrónicos, servicios en línea, herramientas colaborativas, plataformas internas de gestión y soluciones orientadas a modernizar los procesos sustantivos y de apoyo. Entre estas iniciativas se destacan la habilitación de la Intranet institucional, el fortalecimiento de la Ventanilla Única de	

	Construcción y la incorporación de mecanismos digitales para la gestión de procesos administrativos internos. Asimismo, la institución ha promovido la integración de herramientas digitales entre distintas áreas organizativas, permitiendo automatizar flujos de trabajo, mejorar la coordinación interdepartamental y reducir riesgos operativos asociados a la gestión manual de información. Un ejemplo de ello es la digitalización de procesos internos vinculados a la gestión del personal y la administración de accesos a sistemas institucionales, contribuyendo a una gestión más segura, controlada y trazable. Estas acciones reflejan un enfoque institucional de digitalización que trasciende la automatización de tareas puntuales, orientándose hacia una gestión más eficiente, integrada, segura y basada en datos. De esta manera, el MIVHED fortalece su capacidad de respuesta, mejora la calidad de sus servicios y promueve una administración pública más ágil, transparente y centrada en el ciudadano. Evidencias: 6.1.2.7.1 Registros digitales de solicitudes o beneficiarios de programas habitacionales. 6.1.2.7.2 Sistemas o plataformas utilizadas para la gestión de información de la Dirección de Acceso a la Vivienda. 6.1.2.7.3 Informes de seguimiento digital de procesos o solicitudes.	
--	---	--

	6.1.2.7.4 Formularios, sistemas o trámites digitalizados. 6.1.2.7.5 Evidencias de uso de plataformas institucionales, tales como Intranet, Ventanilla Única de Construcción y herramientas colaborativas. 6.1.2.7.6 Documentación o evidencias del proceso de offboarding digital integrado entre Gestión Humana y Tecnología.	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) monitorea y fortalece el desempeño de sus servicios mediante el uso de herramientas digitales, canales institucionales de atención, seguimiento de indicadores operativos y mecanismos de evaluación orientados a mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficiencia en la prestación de los servicios a la ciudadanía. Los resultados de satisfacción de los servicios en línea correspondientes al año 2025 permiten evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad, facilidad de uso y efectividad de los servicios digitales ofrecidos por la institución. Estos resultados constituyen un insumo relevante para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la	No se han medido los tiempos de procesamiento y prestación de los servicios mediante mecanismos automatizados que permitan monitorear y analizar su desempeño, evaluar tendencias, identificar desviaciones y fortalecer la toma de decisiones basada en resultados.

	experiencia de los ciudadanos en los canales electrónicos. Asimismo, el Portal Web Institucional y el Catálogo de Servicios Institucional facilitan el acceso de los ciudadanos a informaciones actualizadas sobre los servicios disponibles, requisitos, procedimientos, formularios y canales de atención. Estas herramientas contribuyen a orientar mejor a los usuarios, reducir incertidumbres y favorecer una gestión más ágil de sus solicitudes. De igual manera, la modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) representa una iniciativa clave para simplificar trámites, optimizar procesos y mejorar la coordinación entre las instituciones vinculadas a la gestión de permisos, autorizaciones y certificaciones del sector construcción. Este mecanismo contribuye a fortalecer la eficiencia operativa y la oportunidad en la prestación de los servicios. En adición, la disponibilidad de formularios y servicios digitales habilitados permite a los ciudadanos iniciar, gestionar o dar seguimiento a determinados procesos institucionales a través de medios electrónicos, ampliando las facilidades de acceso y reduciendo la dependencia de los canales presenciales. Los informes de transformación digital institucional y las evidencias de automatización e interoperabilidad de procesos reflejan los esfuerzos del MIVHED por modernizar su gestión interna, conectar sistemas, mejorar el flujo de información y reducir tiempos asociados a la tramitación de servicios.	
--	---	--

	Asimismo, los planes de mejora derivados de la evaluación de los servicios digitales evidencian que la institución utiliza los resultados obtenidos como base para implementar acciones orientadas a optimizar los procesos, fortalecer la atención y mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos. Por otra parte, el monitoreo de indicadores operativos a través de la plataforma eMarSuite permite dar seguimiento al desempeño institucional, verificar avances en la gestión de los servicios y apoyar la toma de decisiones basada en información. De igual forma, el listado de asistencias brindadas a usuarios por WhatsApp evidencia la disponibilidad de canales digitales de comunicación directa para orientar a los ciudadanos, responder inquietudes y facilitar el acompañamiento durante sus procesos de atención. Estas acciones demuestran que el MIVHED cuenta con mecanismos para monitorear, evaluar y mejorar la prestación de sus servicios, fortaleciendo la transformación digital, la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta institucional frente a las necesidades de la ciudadanía. Evidencias: 6.1.2.7.1 Resultados de satisfacción de servicios en línea 2025. 6.1.2.7.2 Portal Web Institucional. 6.1.2.7.3 Catálogo de Servicios Institucional. 6.1.2.7.4 Evidencias de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC).	
--	--	--

	6.1.2.7.5 Formularios y servicios digitales habilitados. 6.1.2.7.6 Informes de transformación digital institucional. 6.1.2.7.7 Evidencias de automatización e interoperabilidad de procesos. 6.1.2.7.8 Planes de mejora derivados de la evaluación de servicios digitales. 6.1.2.7.9 Evidencias de monitoreo de indicadores operativos en la plataforma eMarSuite. 6.1.2.7.10 Listado de asistencias a usuarios brindadas por WhatsApp.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) cuenta con mecanismos de seguimiento para identificar, canalizar y atender observaciones, requerimientos, incidencias y solicitudes vinculadas a los procesos técnicos e institucionales, con el propósito de fortalecer la calidad de los servicios, la trazabilidad de las acciones y la mejora continua. En el ámbito de la Dirección de Proyectos, se realiza seguimiento a las observaciones técnicas identificadas durante los procesos de formulación, evaluación, remozamiento y/o remodelación de proyectos. Estos informes permiten documentar situaciones detectadas, requerimientos de ajuste y acciones necesarias para mejorar la calidad de los entregables y asegurar el cumplimiento de los criterios técnicos establecidos por la institución. Asimismo, las comunicaciones interinstitucionales permiten canalizar observaciones, requerimientos o acciones correctivas con las áreas y entidades correspondientes, facilitando la coordinación, el seguimiento de compromisos y la atención	

	oportuna de los aspectos identificados durante la ejecución o revisión de los proyectos. De igual manera, la Dirección de Transformación Digital da seguimiento a las incidencias, quejas y solicitudes tecnológicas mediante registros que permiten documentar los casos recibidos, su estado de atención, las acciones realizadas y las respuestas ofrecidas a los usuarios. Este mecanismo contribuye a fortalecer la trazabilidad, priorizar requerimientos y mejorar la calidad de los servicios tecnológicos institucionales. En adición, las evidencias de seguimiento del CIGETIC reflejan la existencia de espacios de coordinación y gobernanza tecnológica orientados a revisar temas relacionados con la gestión TIC, dar seguimiento a situaciones identificadas y apoyar la toma de decisiones para la mejora de los servicios digitales y tecnológicos del ministerio. Estos mecanismos permiten al MIVHED gestionar de manera ordenada las observaciones, requerimientos, incidencias y solicitudes recibidas, favoreciendo la atención oportuna, la coordinación institucional y la implementación de acciones correctivas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y procesos institucionales. Evidencias: 6.2.2.1.1 Informes de observaciones técnicas en proyectos. 6.2.2.1.2 Comunicaciones interinstitucionales para canalización de observaciones, requerimientos o acciones correctivas.	
--	---	--

	6.2.2.1.3 Registros de incidencias, quejas o solicitudes tecnológicas. 6.2.2.1.4 Evidencias de seguimiento del CIGETIC.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) cuenta con mecanismos de seguimiento y control orientados a evaluar el cumplimiento de criterios técnicos, compromisos institucionales, estándares de calidad y tiempos establecidos en sus procesos, proyectos y servicios. En el ámbito de la Dirección de Proyectos, la documentación técnica de memorias descriptivas permite sustentar la formulación y descripción de los proyectos, estableciendo los elementos técnicos, alcances, características y condiciones requeridas para su desarrollo. Esta documentación contribuye a verificar que las intervenciones se encuentren debidamente definidas y alineadas con los criterios establecidos por la institución. Asimismo, los informes fotográficos de proyectos de remozamiento y/o remodelación permiten evidenciar el estado, avance y resultados de las intervenciones ejecutadas, facilitando el seguimiento visual de los trabajos realizados y la verificación del cumplimiento de las condiciones previstas para cada proyecto. De igual manera, la Dirección de Fiscalización realiza seguimiento al cumplimiento de sus actividades mediante reportes mensuales y trimestrales, los cuales permiten documentar los avances, resultados y compromisos vinculados a los procesos de supervisión y control. Estos reportes constituyen una herramienta para evaluar el desempeño de la gestión, identificar oportunidades	No se han medido los resultados relacionados con errores, no conformidades y cumplimiento de los estándares de calidad institucionales, ni se ha evaluado la efectividad de las acciones implementadas para su corrección mediante mecanismos de análisis y seguimiento.

	de mejora y fortalecer la calidad de los procesos bajo su responsabilidad. Por otra parte, el monitoreo de indicadores operativos a través de la plataforma eMarSuite facilita la revisión periódica del desempeño institucional, el seguimiento de metas, compromisos y resultados, así como la identificación de desviaciones u oportunidades de mejora en los procesos evaluados. Complementariamente, el catálogo de tiempos establecidos por proceso para la revisión y análisis de documentación permite estandarizar los plazos de gestión, controlar la oportunidad en la atención de los trámites y evaluar el cumplimiento de los tiempos definidos para los servicios institucionales. Estos mecanismos permiten al MIVHED dar seguimiento al desempeño de sus procesos, verificar el cumplimiento de criterios técnicos y operativos, controlar los tiempos de gestión y fortalecer la calidad de los servicios y proyectos desarrollados por la institución. Evidencias: 6.2.3.1.1 Documentación técnica de memorias descriptivas de los proyectos. 6.2.3.1.2 Informes fotográficos de proyectos de remozamiento y/o remodelación. 6.2.3.1.3 Reportes mensuales y trimestrales de cumplimiento de la Dirección de Fiscalización. 6.2.3.1.4 Evidencias de monitoreo de indicadores operativos en la plataforma eMarSuite.	
--	--	--

	6.2.3.1.5 Catálogo de tiempos establecidos por proceso para la revisión y análisis de documentación.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El MIVHED monitorea el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos para sus procesos mediante mecanismos de seguimiento, control operativo e indicadores de desempeño que permiten verificar la oportunidad y calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. Actualmente, la institución se encuentra desarrollando e implementando su Carta Compromiso al Ciudadano, iniciativa que permitirá fortalecer la medición sistemática del cumplimiento de los compromisos de servicio asumidos frente a los usuarios, así como la evaluación permanente de los niveles de calidad alcanzados. Mientras tanto, la institución dispone de mecanismos que contribuyen al control de los estándares de servicio, tales como el Catálogo de Servicios Institucional, las fichas de servicios con tiempos de respuesta definidos, el seguimiento a indicadores operativos mediante la plataforma eMarSuite, los reportes periódicos de cumplimiento y los mecanismos de evaluación de satisfacción ciudadana. Asimismo, la Dirección de Fiscalización realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas mediante reportes mensuales y trimestrales, mientras que el Departamento de Revisión y Análisis utiliza un catálogo de tiempos	No se cuenta con una Carta Compromiso aprobada.

	por proceso para controlar el cumplimiento de los plazos establecidos para la revisión documental. De igual manera, los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción permiten evaluar el desempeño de los servicios prestados y constituyen una fuente de información para la implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer el cumplimiento de los estándares institucionales. Estas prácticas permiten a la institución monitorear de manera continua la calidad de los servicios y prepararse para la futura medición formal de los compromisos que serán incorporados en la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: 6.2.1.4.1 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.1.4.2 Fichas de servicios institucionales con tiempos de respuesta definidos. 6.2.1.4.3 Expediente de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. 6.2.1.4.4 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso. 6.2.1.4.5 Reportes mensuales y trimestrales de cumplimiento de la Dirección de Fiscalización. 6.2.1.4.6 Evidencias de monitoreo de indicadores operativos en la plataforma eMarSuite. 6.2.1.4.7 Informes de Encuesta de Satisfacción de Usuarios.	
--	---	--

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

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

I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) dispone de canales institucionales de información, comunicación y atención ciudadana orientados a garantizar el acceso oportuno a la información pública, fortalecer la transparencia institucional y facilitar la interacción con los ciudadanos y grupos de interés. Entre los principales mecanismos disponibles se encuentran el Portal Web Institucional, el Subportal de Transparencia, el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Ecosistema de Redes Sociales Institucionales y el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. A través del Portal Web Institucional, los ciudadanos pueden acceder a informaciones relacionadas con los servicios, programas, proyectos, noticias, normativas, procesos institucionales y demás contenidos de interés público vinculados a las competencias del ministerio. Este canal contribuye a facilitar el acceso a la información y a fortalecer la comunicación directa con la ciudadanía. Asimismo, el Subportal de Transparencia permite publicar y consultar informaciones institucionales conforme a los requerimientos de transparencia establecidos para las entidades públicas, favoreciendo la rendición de cuentas y el acceso ciudadano a datos relevantes sobre la gestión institucional.	No se ha medido el desempeño de los distintos canales de comunicación, mediante análisis comparativos que permitan evaluar su efectividad, alcance e impacto, a fin de apoyar la toma de decisiones estratégicas..
---	--	---

De igual manera, el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) y los informes de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) evidencian los mecanismos utilizados por la institución para recibir, gestionar y dar respuesta a las solicitudes de información pública realizadas por los ciudadanos, fortaleciendo la transparencia y el cumplimiento de los plazos establecidos para este tipo de requerimientos.

Por otra parte, el Ecosistema de Redes Sociales Institucionales constituye un canal de comunicación utilizado para difundir informaciones sobre servicios, proyectos, actividades institucionales, avances de gestión y orientaciones dirigidas a la ciudadanía. Estos medios permiten ampliar el alcance de la comunicación institucional y mantener una interacción más cercana con los distintos grupos de interés.

Asimismo, las estadísticas del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 permiten monitorear la recepción y gestión de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias ciudadanas, facilitando el seguimiento de los requerimientos recibidos y la evaluación de la capacidad de respuesta institucional.

Durante el período enero-marzo de 2026, el MIVHED registró 26 casos ciudadanos a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, de los cuales 25 fueron atendidos y resueltos, alcanzando un porcentaje de resolución de 96.15%. Este resultado evidencia la efectividad de los mecanismos de atención disponibles para la

	ciudadanía y el compromiso institucional con la respuesta oportuna a los requerimientos recibidos. En conjunto, estos canales permiten al MIVHED fortalecer la transparencia, mejorar la comunicación institucional, facilitar el acceso a la información pública y mantener mecanismos formales para la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes ciudadanas. Evidencias: 6.2.2.1.1 Portal Web Institucional. 6.2.2.1.2 Subportal de Transparencia. 6.2.2.1.3 Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). 6.2.2.1.4 Informes de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). 6.2.2.1.5 Ecosistema de Redes Sociales Institucionales. 6.2.2.1.6 Estadísticas del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El Ministerio garantiza la precisión y oportunidad de la información institucional mediante diversos mecanismos de revisión y actualización de contenidos coordinados por la Dirección de Comunicaciones, lo que permite a los ciudadanos acceder a información confiable y alineada en todos los canales oficiales. La institución mantiene actualizados el portal web ministerial, las plataformas de redes sociales, la intranet y los boletines informativos, los cuales constituyen las principales fuentes de difusión sobre	

	la gestión institucional para ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Asimismo, la consolidación de estos flujos de trabajo para el diseño y validación de contenidos ha permitido estandarizar la información de acuerdo con la identidad gráfica, los valores y los objetivos estratégicos, fortaleciendo la consistencia, transparencia y exactitud de la información suministrada al público. De igual manera, la Dirección de Comunicaciones gestiona de forma integral la publicación de comunicados y noticias, permitiendo proyectar una voz única y coherente, mitigar riesgos reputacionales y garantizar la disponibilidad de información pertinente sobre los procesos del Ministerio. Evidencias: 6.1.2.2.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023 6.1.2.2.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024 6.1.2.2.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025 6.1.2.2.4 Material informativo y guías para ciudadanos 6.1.2.2.5 Tabla de Registro de Interacción con Beneficiarios de Proyectos del MIVHED 6.1.2.2.6 Listado de asistencias a usuarios brindadas por WhatsApp 6.1.2.2.7 Evidencias de jornadas de orientación a beneficiarios de titulación	
--	---	--

	6.1.2.2.8 Catálogo de Servicios Institucional 6.1.2.2.9 Portal Web Institucional	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) garantiza la disponibilidad y actualización de la información institucional mediante diversos mecanismos de publicación, revisión y control que permiten a los ciudadanos acceder de manera oportuna a información confiable sobre los servicios, programas, proyectos y procesos institucionales. La institución mantiene actualizados el Portal Web Institucional, el Subportal de Transparencia, el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) y el Catálogo de Servicios Institucional, los cuales constituyen las principales fuentes oficiales de consulta para ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Asimismo, la publicación y actualización permanente del Catálogo de Servicios Institucional ha permitido estandarizar la información relacionada con requisitos, tiempos de respuesta, costos, canales de prestación y responsables de los servicios, fortaleciendo la consistencia, disponibilidad y exactitud de la información suministrada a los ciudadanos. De igual manera, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y la Dirección de Atención al Ciudadano gestionan consultas y solicitudes de información, permitiendo identificar necesidades de actualización, aclarar dudas de los usuarios y	

	garantizar la disponibilidad de información pertinente para la prestación de los servicios. Complementariamente, la Dirección de Comunicaciones realiza la difusión continua de informaciones institucionales, avances de proyectos, programas habitacionales, normativas y actividades de interés ciudadano a través de los diferentes medios y plataformas institucionales, fortaleciendo el acceso a información oficial y reduciendo el riesgo de información desactualizada o inconsistente. La institución también realiza revisiones periódicas de los contenidos publicados en sus diferentes plataformas y canales de comunicación, contribuyendo a mantener la calidad, integridad y confiabilidad de la información puesta a disposición de los ciudadanos. Como resultado de estos esfuerzos, el MIVHED mantiene una calificación destacada en las evaluaciones de transparencia gubernamental y garantiza la disponibilidad permanente de información relevante para sus grupos de interés. Evidencias: 6.2.2.2.1 Portal Web Institucional. 6.2.2.2.2 Subportal de Transparencia actualizado. 6.2.2.2.3 Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). 6.2.2.2.4 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.2.2.5 Informes de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). 6.2.2.2.6 Registros de actualización de contenidos institucionales.	
--	---	--

	6.2.2.2.7 Publicaciones realizadas por la Dirección de Comunicaciones.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	El Ministerio promueve el acceso a la información pública mediante mecanismos que facilitan la disponibilidad y entrega oportuna de información institucional a los ciudadanos, en cumplimiento de los principios de transparencia, rendición de cuentas y gobierno abierto. La institución pone a disposición de los ciudadanos información relevante a través de su Portal Web Institucional, el Subportal de Transparencia y el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), permitiendo el acceso a documentos institucionales, informes de gestión, presupuestos, procesos de compras y contrataciones, estadísticas, normativas, servicios y demás informaciones de interés público. Asimismo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) gestiona las solicitudes de información recibidas por los ciudadanos, garantizando la entrega de respuestas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente y facilitando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. De igual manera, la institución pública de forma periódica información relacionada con su gestión institucional, proyectos, programas habitacionales, ejecución presupuestaria y resultados de interés público, fortaleciendo la disponibilidad de información para ciudadanos, medios de comunicación, academia y demás grupos de interés.	

	Complementariamente, el MIVHED mantiene una política de actualización continua de los contenidos publicados en el Portal de Transparencia, lo que ha contribuido a obtener resultados favorables en las evaluaciones realizadas por los organismos rectores en materia de transparencia y acceso a la información pública. Estas acciones evidencian el compromiso institucional con la apertura de la información pública, la transparencia activa y el fortalecimiento del acceso de los ciudadanos a los datos e informaciones generadas por la institución. Evidencias: 6.2.2.4.1 Portal Web Institucional. 6.2.2.4.2 Subportal de Transparencia. 6.2.2.4.3 Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). 6.2.2.4.4 Informes de gestión de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). 6.2.2.4.5 Registro de solicitudes de información recibidas y atendidas. 6.2.2.4.6 Resultados de evaluaciones de transparencia gubernamental.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) garantiza la prestación continua de sus servicios mediante la definición y publicación de horarios de atención accesibles para los ciudadanos, permitiendo una adecuada disponibilidad de los servicios institucionales y facilitando el acceso oportuno a la información y a los trámites requeridos.	

	Los horarios de atención de las diferentes áreas que prestan servicios al ciudadano se encuentran publicados a través del Portal Web Institucional, el Catálogo de Servicios Institucional, los canales de atención al ciudadano y los medios de comunicación institucionales, permitiendo a los usuarios conocer previamente las condiciones de acceso a los servicios. Asimismo, los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una valoración favorable de los usuarios respecto a la disponibilidad y adecuación de los horarios de atención establecidos por la institución. Durante el año 2025, el indicador relacionado con el horario de atención alcanzó una valoración de 91.74%, evidenciando una percepción positiva de los ciudadanos respecto a la disponibilidad de los servicios y a la capacidad institucional para atender sus necesidades dentro de los horarios establecidos. De igual manera, la Dirección de Atención al Ciudadano y las áreas prestadoras de servicios mantienen mecanismos de orientación y asistencia que facilitan el acceso de los usuarios a los servicios institucionales durante las jornadas laborales, contribuyendo a mejorar la experiencia de atención y la satisfacción ciudadana. Complementariamente, la institución evalúa de manera periódica la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos, utilizando los resultados obtenidos como insumo para identificar oportunidades de mejora relacionadas con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios.	
--	---	--

	Estos resultados evidencian que los horarios de atención establecidos por el MIVHED responden adecuadamente a las necesidades de los ciudadanos y contribuyen a garantizar una prestación efectiva de los servicios institucionales. Resultados asociados Valoración del horario de atención (2025): 91.74%. Satisfacción general de los servicios presenciales (2025): 92.43%. Evidencias: 6.2.2.5.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025. 6.2.2.5.2 Horarios de atención publicados en el Portal Web Institucional. 6.2.2.5.3 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.2.5.4 Registros de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano.	
6) Tiempo de espera.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) monitorea permanentemente los tiempos de atención y respuesta de sus servicios con el propósito de garantizar una prestación oportuna, eficiente y alineada con las expectativas de los ciudadanos. La institución ha definido tiempos de respuesta para sus principales servicios a través del Catálogo de Servicios Institucional, así como mecanismos de seguimiento que permiten monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos y gestionar oportunamente posibles desviaciones.	

	Asimismo, el Departamento de Revisión y Análisis dispone de un catálogo de tiempos por tipo de proceso para la revisión documental, herramienta que contribuye a la estandarización de los tiempos de gestión, al control de los procesos y a la mejora continua de los servicios institucionales. De igual manera, la Dirección de Fiscalización realiza seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades programadas mediante reportes de gestión e indicadores operativos, mientras que las diferentes áreas prestadoras de servicios monitorean el avance de los trámites y solicitudes recibidas. Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una mejora significativa en la percepción de los usuarios respecto a la oportunidad de los servicios recibidos. La dimensión de Capacidad de Respuesta, relacionada con la rapidez de atención y el tiempo de respuesta de los servicios, evolucionó de 65.6% en 2023 a 75.7% en 2024, alcanzando 91.10% en 2025, evidenciando una tendencia positiva en la valoración ciudadana sobre la oportunidad de los servicios institucionales. Complementariamente, los resultados obtenidos mediante las encuestas y los mecanismos de seguimiento son utilizados para identificar oportunidades de mejora orientadas a optimizar los tiempos de gestión, fortalecer la capacidad de respuesta institucional y mejorar la experiencia de los ciudadanos.	
--	--	--

	Estos resultados evidencian avances en la reducción de los tiempos de espera percibidos por los usuarios y en el fortalecimiento de la capacidad institucional para ofrecer servicios oportunos y eficientes. Resultados asociados: Capacidad de Respuesta 2023: 65.6%. Capacidad de Respuesta 2024: 75.7%. Capacidad de Respuesta 2025: 91.10%. Evidencias: 6.2.2.6.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.2.2.6.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.2.2.6.3 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025. 6.2.2.6.4 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.2.6.5 Catálogo de tiempos establecidos por proceso para la revisión y análisis de documentación. 6.2.2.6.6 Reportes de seguimiento de indicadores operativos. 6.2.2.6.7 Evidencias de monitoreo en la plataforma eMarSuite.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) establece y monitorea tiempos de respuesta para sus servicios con el propósito de garantizar una prestación oportuna, transparente y alineada con las necesidades de los ciudadanos.	No se han medido los resultados relacionados con el tiempo de prestación de los servicios institucionales mediante indicadores, análisis de tendencias y seguimiento que permitan evaluar la efectividad de las acciones implementadas para mejorar la eficiencia de los procesos.

	La institución dispone de tiempos de prestación definidos para los servicios incluidos en el Catálogo de Servicios Institucional, permitiendo a los usuarios conocer previamente los plazos estimados para la atención y conclusión de sus solicitudes. Estos tiempos son monitoreados por las áreas responsables mediante mecanismos de seguimiento, control operativo y evaluación del desempeño. Asimismo, el Departamento de Revisión y Análisis utiliza un catálogo de tiempos por proceso para la revisión de documentación técnica y administrativa, contribuyendo a la estandarización de los procedimientos y al cumplimiento de los plazos establecidos para cada trámite. De igual manera, la Dirección de Fiscalización monitorea el cumplimiento de sus actividades y compromisos mediante reportes periódicos de gestión e indicadores operativos, permitiendo verificar el avance de los procesos y adoptar medidas correctivas cuando se identifican desviaciones respecto a los tiempos previstos. La institución también ha impulsado iniciativas de simplificación y mejora de procesos, destacándose la modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) y la ampliación de los servicios digitales, orientadas a reducir tiempos de gestión, optimizar los flujos de trabajo y facilitar la prestación de los servicios a los ciudadanos. Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una mejora sostenida en la valoración de los usuarios respecto a la oportunidad de los servicios	
--	--	--

	recibidos. La dimensión de Capacidad de Respuesta, relacionada con la rapidez y oportunidad en la prestación de los servicios, pasó de 65.6% en 2023 a 75.7% en 2024, alcanzando 91.10% en 2025, evidenciando una tendencia positiva en la percepción de los ciudadanos sobre los tiempos de prestación de los servicios institucionales. Estos resultados demuestran los esfuerzos institucionales orientados a garantizar servicios más ágiles, eficientes y oportunos para la ciudadanía. Resultados asociados: Capacidad de Respuesta 2023: 65.6%. Capacidad de Respuesta 2024: 75.7%. Capacidad de Respuesta 2025: 91.10%. Evidencias: 6.2.2.7.1 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.2.7.2 Catálogo de tiempos establecidos por proceso para la revisión y análisis de documentación. 6.2.2.7.3 Reportes mensuales y trimestrales de cumplimiento de la Dirección de Fiscalización. 6.2.2.7.4 Evidencias de monitoreo de indicadores operativos en la plataforma eMarSuite. 6.2.2.7.5 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2023. 6.2.2.7.6 Evidencias de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 6.2.2.7.7 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2024. 6.2.2.7.8 Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025.	
--	---	--

8) Costo de los servicios.	El Ministerio promueve la transparencia en la prestación de sus servicios mediante la publicación de los costos, tasas y requisitos aplicables a cada trámite a través del Catálogo de Servicios Institucional, el Portal Web Institucional y los canales oficiales de atención al ciudadano. La institución mantiene información actualizada sobre los servicios que son prestados de manera gratuita y aquellos que requieren el pago de tasas establecidas por disposiciones legales o normativas vigentes, permitiendo a los ciudadanos conocer previamente los costos asociados a sus solicitudes y tomar decisiones informadas. Asimismo, la estandarización de la información contenida en las fichas de servicios ha contribuido a fortalecer la transparencia, reducir incertidumbres para los usuarios y garantizar la igualdad de condiciones en el acceso a los servicios institucionales. De igual manera, los mecanismos de orientación implementados por la Dirección de Atención al Ciudadano, la Dirección de Acceso a la Información y las áreas prestadoras de servicios permiten aclarar oportunamente cualquier inquietud relacionada con los costos, requisitos y condiciones de prestación de los servicios. Los resultados de las encuestas de satisfacción evidencian una mejora sostenida en la percepción general de los usuarios respecto a la calidad y	

	accesibilidad de los servicios institucionales, aspectos estrechamente vinculados a la claridad de la información suministrada sobre los costos y condiciones de prestación de los servicios. Complementariamente, la institución revisa periódicamente la información publicada en sus canales oficiales para asegurar que los costos comunicados a los ciudadanos se mantengan actualizados y alineados con las disposiciones normativas vigentes. Evidencias: 6.2.2.8.1 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.2.8.2 Portal Web Institucional. 6.2.2.8.3 Encuestas de satisfacción de usuarios. 6.2.2.8.4 Resolución que regulan las tasas aplicables a los servicios institucionales.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) garantiza la disponibilidad de información sobre la gestión y responsabilidad de los servicios institucionales mediante mecanismos de publicación y divulgación que permiten a los ciudadanos conocer de manera clara las áreas responsables de cada trámite, servicio o proceso institucional. A través del Catálogo de Servicios Institucional, disponible en el Portal Web Institucional, los ciudadanos pueden consultar información detallada sobre los servicios ofrecidos, incluyendo descripción, requisitos, costos, tiempos de respuesta, canales de prestación y unidades	

	organizativas responsables de su ejecución. Esta herramienta constituye el principal mecanismo institucional para transparentar la responsabilidad de gestión de los servicios y orientar adecuadamente a los usuarios. Asimismo, la institución mantiene actualizada la información de contacto de las diferentes áreas prestadoras de servicios, facilitando la comunicación directa con las unidades responsables y fortaleciendo la trazabilidad de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. De igual manera, el Portal Web Institucional, la Dirección de Atención al Ciudadano, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y los diferentes canales de comunicación institucional permiten orientar a los usuarios sobre las competencias de cada área, los responsables de los procesos y los mecanismos disponibles para dar seguimiento a sus solicitudes. Complementariamente, durante el año 2026 el MIVHED ha desarrollado los trabajos para la implementación de su Carta Compromiso al Ciudadano, instrumento que fortalecerá la transparencia y la rendición de cuentas mediante la publicación de compromisos de calidad, estándares de servicio, derechos y deberes de los usuarios, mecanismos de participación ciudadana y responsables de la gestión de los servicios comprometidos. Asimismo, la ampliación y actualización del Catálogo de Servicios Institucional realizada durante el	
--	---	--

	período evaluado ha permitido incorporar nuevos servicios, fortalecer la información publicada y mejorar la identificación de las áreas responsables de cada servicio, contribuyendo a una mayor claridad y accesibilidad de la información para los ciudadanos. Evidencias: 6.2.2.9.1 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.2.9.2 Portal Web Institucional. 6.2.2.9.3 Comunicación institucional de ampliación y actualización del Catálogo de Servicios. 6.2.2.9.4 Directorio institucional y canales de contacto de las áreas prestadoras de servicios. 6.2.2.9.5 Expediente de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. 6.2.2.9.6 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso. 6.2.2.9.7 Evidencias de orientación brindada por la Dirección de Atención al Ciudadano. 6.2.2.9.8 Registros de consultas y solicitudes de información gestionadas por la OAI.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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.	El MIVHED promueve la participación de los grupos de interés en el diseño, mejora y prestación de sus servicios mediante mecanismos de consulta, encuestas, espacios de coordinación y procesos de participación ciudadana que permiten incorporar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y demás actores vinculados a la institución.	

	Durante el período evaluado, la institución desarrolló jornadas de levantamiento y validación del Catálogo de Servicios Institucional, involucrando a las áreas responsables de los servicios para identificar, documentar y estandarizar los procesos de atención al ciudadano, fortaleciendo la coordinación interna y la orientación al usuario. Asimismo, en el marco de la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, el MIVHED realizó encuestas para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a los servicios institucionales, generando información relevante para la definición de compromisos de calidad y estándares de servicio alineados con las demandas ciudadanas. De igual manera, los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios son utilizados como insumo para la mejora continua de los servicios. Los informes de resultados incluyen análisis de oportunidades de mejora y planes de acción que permiten evidenciar cómo la retroalimentación ciudadana contribuye al rediseño de procesos, fortalecimiento de los servicios y mejora de la experiencia de los usuarios. Complementariamente, la institución mantiene mecanismos permanentes de participación a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, la gestión de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias (QDRS), así como los diferentes canales de atención ciudadana, permitiendo recopilar información valiosa para la mejora de la gestión institucional.	
--	--	--

	Asimismo, proyectos estratégicos como la modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) han incorporado espacios de consulta y coordinación con instituciones vinculadas al sector construcción y actores relevantes de la cadena de prestación de servicios, fortaleciendo el diseño de soluciones orientadas a las necesidades de los usuarios. Evidencias: 6.2.3.1.1 Captura del proceso de consulta pública abierta publicado en el Portal de Transparencia institucional. 6.2.3.1.2 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano. 6.2.3.1.3 Informes de Encuesta de Satisfacción de Usuarios. 6.2.3.1.4 Estadísticas del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. 6.2.3.1.5 Catálogo de Servicios Institucional.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El Ministerio promueve la mejora continua de sus servicios mediante la recepción, análisis y gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones y demás observaciones presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de participación y atención ciudadana. La institución dispone de mecanismos para la recepción y seguimiento de la retroalimentación ciudadana, incluyendo el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, las encuestas de	

satisfacción de usuarios, los canales de atención al ciudadano y los procesos de gestión de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias (QDRS), permitiendo recopilar información relevante para la mejora de los servicios institucionales.

Asimismo, el análisis de las sugerencias y oportunidades de mejora identificadas a través de los distintos mecanismos de participación ha permitido impulsar acciones concretas para fortalecer la gestión institucional. Como parte de estas iniciativas, la institución se encuentra desarrollando mejoras en el proceso de gestión de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias, incluyendo la elaboración de un procedimiento institucional, el diseño de un formulario estandarizado para la recepción de casos y la implementación de una plataforma en SharePoint que permitirá fortalecer el registro, seguimiento, trazabilidad y análisis de las solicitudes ciudadanas.

De igual manera, los resultados de las encuestas de satisfacción son utilizados para elaborar planes de acción orientados a mejorar la calidad de los servicios, optimizar los procesos de atención y fortalecer la experiencia de los usuarios.

Estas acciones evidencian que la retroalimentación de los ciudadanos constituye u.

Evidencias:

6.2.3.2.1 Estadísticas del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.

6.2.3.2.2 Reportes de gestión de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias (QDRS).

	6.2.3.2.3 Análisis de reclamaciones, quejas, denuncias y sugerencias. 6.2.3.2.4 Informes de Encuesta de Satisfacción de Usuarios. 6.2.3.2.5 Borrador del Procedimiento de gestión de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias (en desarrollo). 6.2.3.2.6 Borrador del Formulario institucional para recepción de QDRS (en desarrollo).	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El MIVHED ha impulsado diversas iniciativas de innovación orientadas a mejorar la prestación de los servicios, fortalecer la experiencia de los ciudadanos y optimizar los procesos institucionales mediante el uso de herramientas tecnológicas, simplificación administrativa y mecanismos de mejora continua. Uno de los principales avances corresponde al proceso de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), iniciativa que incorpora criterios de interoperabilidad, digitalización y simplificación de trámites, permitiendo una gestión más eficiente de los procesos vinculados a la permisología de la construcción y fortaleciendo la coordinación entre las instituciones que participan en la cadena de prestación de servicios. Asimismo, la institución ha fortalecido la digitalización de los servicios mediante la publicación del Catálogo de Servicios Institucional, la habilitación de formularios digitales, la disponibilidad de información en línea y el desarrollo de mecanismos tecnológicos que facilitan	

	el acceso a los servicios y reducen la necesidad de desplazamientos por parte de los usuarios. De igual manera, como resultado de los análisis realizados a partir de la retroalimentación ciudadana, el MIVHED se encuentra implementando mejoras innovadoras en el proceso de gestión de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias (QDRS), incluyendo el desarrollo de un procedimiento institucional, un formulario estandarizado para la recepción de casos y una plataforma basada en SharePoint que permitirá fortalecer el registro, seguimiento, trazabilidad y análisis de las solicitudes ciudadanas. Complementariamente, la institución utiliza herramientas digitales para el monitoreo de indicadores y el seguimiento de la gestión institucional mediante la plataforma eMarSuite, facilitando el análisis de resultados y la toma de decisiones basada en datos. Evidencias: 6.2.3.3.1 Evidencias de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 6.2.3.3.2 Documentación de interoperabilidad y transformación digital. 6.2.3.3.3 Catálogo de Servicios Institucional. 6.2.3.3.4 Formularios y servicios digitales habilitados. 6.2.3.3.5 Borrador procedimiento de gestión de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias (en desarrollo).	
--	--	--

	6.2.3.3.6 Borrador Formulario institucional para recepción de QDRS (en desarrollo).	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	El MIVHED desarrolla acciones orientadas a promover la igualdad de oportunidades, la inclusión y el acceso equitativo a los servicios institucionales para todos los ciudadanos, sin distinción de género, condición social, lugar de residencia o cualquier otra condición. La institución incorpora criterios de equidad e inclusión en la prestación de sus servicios mediante mecanismos de atención orientados a garantizar el acceso de los diferentes grupos poblacionales a los programas, proyectos y servicios institucionales. Asimismo, promueve la participación de diversos grupos de interés en los procesos de consulta, levantamiento de necesidades y evaluación de la satisfacción de los usuarios. De igual manera, la Dirección de Apoyo a los dominicanos en el Exterior desarrolla iniciativas dirigidas a la diáspora dominicana, facilitando el acceso a información y orientación sobre programas habitacionales a través de herramientas como la Guía Vivienda Segura y la plataforma Vivienda Segura, ampliando el alcance de los servicios institucionales a ciudadanos residentes fuera del territorio nacional. Asimismo, en el marco de la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, el MIVHED ha desarrollado procesos de levantamiento de necesidades y expectativas que permiten identificar requerimientos de diferentes grupos de usuarios y	

	fortalecer el diseño de servicios más inclusivos y orientados a las necesidades de la población. Complementariamente, las encuestas de satisfacción, los mecanismos de gestión de quejas y sugerencias, y los canales de atención ciudadana constituyen herramientas que permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con la accesibilidad, inclusión y calidad de los servicios prestados a los distintos segmentos de la población. Evidencias: 6.2.3.4.1 Encuestas de satisfacción de usuarios. 6.2.3.4.2 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano. 6.2.3.4.3 Guía Vivienda Segura. 6.2.3.4.4 Plataforma Vivienda Segura.	
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.	El MIVHED realiza revisiones periódicas de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés mediante mecanismos de consulta, encuestas, procesos de retroalimentación ciudadana y espacios de coordinación con actores internos y externos vinculados a la gestión institucional. Asimismo, de manera periódica se aplican encuestas de satisfacción de usuarios, cuyos resultados permiten evaluar el nivel de cumplimiento de las expectativas ciudadanas y detectar oportunidades de mejora en los servicios institucionales. Los hallazgos identificados son analizados por las áreas responsables y utilizados para la elaboración de planes de acción orientados a fortalecer la calidad de los servicios.	

	De igual manera, durante el proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, el MIVHED realizó un levantamiento de necesidades y expectativas de los usuarios mediante encuestas y consultas específicas, permitiendo actualizar la información sobre los requerimientos de los ciudadanos y utilizar estos resultados como insumo para la definición de compromisos de calidad. Evidencias: 6.2.3.5.1 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Partes Interesadas. 6.2.3.5.2 Encuestas de necesidades y expectativas para la Carta Compromiso al Ciudadano. 6.2.3.5.3 Planes de acción derivados de los resultados de satisfacción. 6.2.3.5.4 Captura del proceso de consulta pública abierta publicado en el Portal de Transparencia institucional. 6.2.3.5.5 Estadísticas del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La Dirección de Acceso a la Vivienda facilita el acceso de los ciudadanos a información sobre programas habitacionales, requisitos, procesos y servicios institucionales mediante canales de	

	orientación y consulta que permiten una comunicación permanente entre la institución y los usuarios. Asimismo, la Dirección de Transformación Digital fortalece la participación ciudadana mediante la habilitación de herramientas y canales digitales que facilitan el acceso a información y servicios institucionales. A través de formularios electrónicos, portales web, plataformas de agendamiento en línea y otros servicios digitales, los ciudadanos pueden realizar consultas, gestionar solicitudes y dar seguimiento a sus trámites. Estas herramientas permiten mantener un flujo continuo de información entre la institución y los ciudadanos, facilitando la interacción con los servicios y fortaleciendo el acceso oportuno a la información institucional. Evidencias: 6.2.4.1.1 Registros de consultas o solicitudes realizadas por ciudadanos. 6.2.4.1.2 Material informativo institucional sobre programas y servicios habitacionales. 6.2.4.1.3 Informes de orientación o atención brindada a ciudadanos. 6.2.4.1.4 Registros de uso de servicios digitales, agendamiento, solicitudes y consultas. 6.2.4.1.5 Formularios, portales y plataformas habilitadas, Portal Web, formularios MI VIVIENDA y agenda digital.	
--	--	--

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) da seguimiento permanente al cumplimiento de los requerimientos de transparencia y acceso a la información pública mediante las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al Índice de Transparencia Estandarizado. Los resultados obtenidos evidencian un alto nivel de cumplimiento en la publicación y actualización de las informaciones requeridas por la normativa vigente, fortaleciendo la disponibilidad de información pública, la rendición de cuentas y el acceso de los ciudadanos a la gestión institucional. Asimismo, la institución mantiene habilitados y actualizados el Portal de Transparencia, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), contribuyendo a fortalecer la transparencia activa y la confianza de los ciudadanos en la gestión institucional. Evidencias: 6.2.4.2.1 Reportes de evaluación del Índice de Transparencia Estandarizado emitidos por la DIGEIG. 6.2.4.2.3 Subportal de Transparencia institucional. 6.2.4.2.4 Informes de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). 6.2.4.2.5 Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP).	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La percepción de los colaboradores sobre la imagen y el rendimiento general del Ministerio MIVHED es medida a través de las encuestas de clima organizacional realizadas periódicamente por la institución. Los resultados evidencian niveles favorables de percepción institucional, alcanzando una satisfacción general positiva de 87.13% en 2023 y 81% en 2025, manteniéndose por encima del umbral de referencia establecido para una valoración favorable del clima organizacional. Asimismo, en la medición de 2025 se observaron resultados destacados en dimensiones asociadas al posicionamiento institucional y compromiso de las personas, tales como Liderazgo y Participación (88.29%), Identidad con la Institución y Valores (88.03%), Relaciones entre Colaboradores (88.56%) y Calidad y Orientación al Usuario (86.96%), reflejando una percepción positiva sobre el desempeño institucional y la contribución del Ministerio a la sociedad y a sus grupos de interés. Estos resultados evidencian que la institución mantiene una valoración favorable por parte de sus	

	colaboradores respecto a su imagen, desempeño y aporte a la ciudadanía, identificando oportunidades para continuar fortaleciendo los niveles de satisfacción y compromiso organizacional. Evidencias: 7.1.1.1.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.1.2 Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2023.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Los resultados de las encuestas de clima organizacional evidencian una percepción favorable de los colaboradores respecto a su nivel de participación en la organización y su identificación con la filosofía institucional del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). En las mediciones realizadas durante el período evaluado, la dimensión Identidad con la Institución y Valores mantuvo niveles elevados de valoración positiva, pasando de 92.95% en 2023 a 88.03% en 2025, reflejando que los colaboradores continúan mostrando un alto grado de identificación con la misión, visión, valores y objetivos institucionales. De igual forma, la dimensión Liderazgo y Participación alcanzó resultados favorables en ambas mediciones, registrando 90.08% en 2023 y 88.29% en 2025, evidenciando una percepción positiva sobre los espacios de participación y el involucramiento de las personas en la gestión institucional. Asimismo, los resultados obtenidos muestran que, aun cuando se observan ligeras variaciones entre las	

	mediciones, los niveles de percepción permanecen consistentemente por encima del 85%, lo que refleja una cultura organizacional orientada a la participación, el alineamiento estratégico y el compromiso de los colaboradores con los propósitos institucionales. Evidencias: 7.1.1.2.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.2.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.2.3 Plan Estratégico Institucional 2025-2028. 7.1.1.2.4 Evidencias de socialización de misión, visión y valores.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El Ministerio mide la percepción de los colaboradores respecto a su participación en las iniciativas de mejora institucional a través de la Encuesta de Clima Organizacional, específicamente mediante las dimensiones Mejora y Cambio, Liderazgo y Participación e Impacto de la Encuesta en mi Institución. Los resultados obtenidos evidencian una valoración favorable sobre la participación de las personas en los procesos de mejora organizacional. En 2023, la dimensión Mejora y Cambio alcanzó una valoración positiva de 88.12%, mientras que Liderazgo y Participación obtuvo 90.08%, reflejando una percepción positiva sobre la capacidad de la institución para promover cambios y fomentar la	

	involucración de los colaboradores en la gestión institucional. Asimismo, la dimensión Impacto de la Encuesta en mi Institución registró una valoración positiva de 85.12%, evidenciando la confianza de los colaboradores en que sus opiniones son consideradas para la implementación de acciones de mejora organizacional. Durante el período evaluado, la institución ha fortalecido la participación de los colaboradores en diversas iniciativas de mejora, incluyendo la implementación del Sistema Integrado de Gestión, las jornadas de sensibilización sobre calidad, la Autoevaluación CAF, la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, el levantamiento y documentación de procesos, las encuestas de clima organizacional y las actividades de identificación de oportunidades de mejora institucional. Evidencias: 7.1.1.3.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.3.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.3.3 Registros de jornadas de sensibilización y actividades de mejora institucional. 7.1.1.3.4 Registros de participación en iniciativas del Sistema Integrado de Gestión.	
--	--	--

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La percepción de los colaboradores sobre la ética, la transparencia y el compromiso institucional con la integridad es medida a través de las dimensiones Austeridad y Combate a la Corrupción e Identidad con la Institución y Valores de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran una variación en la percepción de los colaboradores entre las mediciones realizadas. La dimensión Austeridad y Combate a la Corrupción pasó de 92.63% en 2023 a 84.78% en 2025, evidenciando una disminución de 7.85 puntos porcentuales. De igual forma, la dimensión Identidad con la Institución y Valores descendió de 92.95% a 88.03% durante el mismo período. Si bien ambas dimensiones continúan presentando resultados favorables, la tendencia evidencia una reducción en la percepción positiva de los colaboradores respecto a estos aspectos. Este comportamiento puede estar asociado al proceso de transformación institucional experimentado por el MIVHED durante los últimos años, al crecimiento de la organización, a los cambios en la estructura institucional y a una mayor sensibilidad de los colaboradores frente a temas relacionados con la transparencia, la equidad, el reconocimiento y la gestión organizacional. Los resultados sugieren la necesidad de continuar fortaleciendo las iniciativas de comunicación interna, sensibilización y formación relacionadas con ética pública, cumplimiento normativo, prevención de conflictos de intereses y promoción de los	
--	---	--

	valores institucionales, procurando mantener una cultura organizacional alineada con los principios de integridad y servicio público. Como respuesta a estos desafíos, la institución ha iniciado la implementación de los sistemas de gestión de antisoborno y cumplimiento, la actualización de su marco normativo interno y el desarrollo de actividades de sensibilización dirigidas a fortalecer la cultura de integridad institucional. La evolución observada constituye una oportunidad de mejora para consolidar la apropiación de los valores institucionales y fortalecer la percepción de las personas respecto al compromiso ético de la organización. Evidencias: 7.1.1.4.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.4.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.4.3 Política del Sistema Integrado de Gestión. 7.1.1.4.4 Registros de sensibilización en ética, cumplimiento y antisoborno. 7.1.1.4.5 Registros de actividades de fortalecimiento de la cultura de integridad. 7.1.1.4.6 Evidencias de mecanismos institucionales de denuncia y transparencia.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	El Ministerio evalúa periódicamente la percepción de los colaboradores respecto a los mecanismos de comunicación, consulta, participación y retroalimentación disponibles en la institución	

	mediante la aplicación de encuestas de clima organizacional. Los resultados muestran variaciones en la percepción de los colaboradores sobre estos mecanismos durante el período evaluado. La dimensión Comunicación pasó de 89.83% en 2023 a 84.06% en 2025, manteniéndose en niveles favorables, aunque evidenciando una reducción de 5.77 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Asimismo, la dimensión Liderazgo y Participación registró una disminución de 90.08% en 2023 a 88.29% en 2025, manteniendo una valoración positiva sobre los espacios de interacción entre líderes y colaboradores. Por otro lado, la dimensión Impacto de la Encuesta en mi Institución mostró una reducción más significativa, pasando de 85.12% en 2023 a 78.60% en 2025, situándose por debajo del umbral de referencia del 80%. Este resultado sugiere una oportunidad de mejora en la percepción de los colaboradores respecto al nivel de implementación y visibilidad de las acciones derivadas de los procesos de consulta y retroalimentación institucional. Los resultados evidencian que la institución cuenta con mecanismos formales de consulta y diálogo, entre los que se destacan las encuestas de clima organizacional, reuniones de trabajo, jornadas de sensibilización, iniciativas vinculadas al Sistema Integrado de Gestión y espacios de interacción entre colaboradores y áreas de gestión humana. Sin embargo, la tendencia observada indica la necesidad	
--	--	--

	de fortalecer la comunicación de los resultados obtenidos y de las acciones implementadas como respuesta a la retroalimentación recibida. En respuesta a estos resultados, la institución ha impulsado procesos de socialización de resultados, elaboración de planes de acción derivados de la encuesta de clima organizacional y fortalecimiento de los canales de comunicación interna, con el propósito de incrementar la participación y la confianza de los colaboradores en los mecanismos institucionales de consulta y mejora. Evidencias: 7.1.1.5.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.5.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.5.3 Plan de acción derivado de la Encuesta de Clima Organizacional. 7.1.1.5.4 Evidencias de socialización de resultados de clima organizacional.	
6) La responsabilidad social de la organización.	Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional reflejan la percepción de los colaboradores sobre el compromiso del Ministerio con el servicio público, la generación de valor para la ciudadanía y el cumplimiento de su misión institucional. La dimensión Identidad con la Institución y Valores alcanzó una valoración positiva de 92.95% en 2023, resultado que evidencia un elevado nivel de identificación de los colaboradores con la	No se evidencia la medición de mecanismos formales para la medición y análisis de la percepción de los grupos de interés respecto a las acciones de responsabilidad social desarrolladas por el MIVHED.

	organización y sus principios institucionales. En la medición de 2025 esta valoración se situó en 88.03%, manteniéndose en niveles favorables, aunque mostrando una disminución que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo el sentido de pertenencia y el orgullo institucional. De igual manera, la dimensión Calidad y Orientación al Usuario registró resultados de 90.34% en 2023 y 86.96% en 2025, reflejando que los colaboradores continúan percibiendo que la institución mantiene una orientación hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y la prestación de servicios de calidad. Los resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores perciben al MIVHED como una institución que contribuye al bienestar de la población a través de sus programas, proyectos y servicios. No obstante, la reducción observada en las mediciones más recientes sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la comunicación de los logros institucionales y el impacto que generan las iniciativas del Ministerio en la calidad de vida de los ciudadanos, con el propósito de reforzar el orgullo de pertenencia y la percepción positiva sobre la contribución social de la organización. Evidencias: 7.1.1.6.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.6.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.6.3 Resultados de la dimensión Identidad con la Institución y Valores.	
--	---	--

	7.1.1.6.4 Resultados de la dimensión Calidad y Orientación al Usuario. 7.1.1.6.5 Memorias institucionales e informes de gestión.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La percepción de los colaboradores sobre la capacidad del MIVHED para impulsar procesos de mejora, transformación e innovación es evaluada a través de la dimensión Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran que en 2023 esta dimensión alcanzó una valoración positiva de 88.12%, reflejando una percepción favorable sobre la disposición de la institución para promover cambios, implementar mejoras y adaptarse a nuevos retos organizacionales. En la medición realizada en 2025, el resultado se situó en 81.54%, evidenciando una disminución de 6.58 puntos porcentuales respecto a la evaluación anterior. Aunque el resultado continúa ubicándose por encima del umbral de referencia establecido para una valoración positiva, la tendencia observada sugiere que los colaboradores perciben oportunidades para fortalecer los mecanismos de gestión del cambio, la comunicación de las iniciativas de transformación y la participación de las personas en los procesos de mejora institucional. Durante el período evaluado, el MIVHED ha impulsado importantes iniciativas de transformación organizacional, incluyendo la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la	

	ampliación del Catálogo de Servicios Institucional, el fortalecimiento de la transformación digital, la documentación y mejora de procesos, así como la realización de la Autoevaluación CAF y la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano. Estos esfuerzos evidencian una organización inmersa en procesos de cambio que requieren continuar fortaleciendo la apropiación y participación de los colaboradores. Evidencias: 7.1.1.7.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.7.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.7.3 Resultados de la dimensión Mejora y Cambio. 7.1.1.7.4 Evidencias de la Autoevaluación CAF. 7.1.1.7.5 Evidencias de implementación del Sistema Integrado de Gestión. 7.1.1.7.6 Evidencias de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 7.1.1.7.7 Evidencias de iniciativas de transformación digital y mejora de procesos.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La percepción de los colaboradores sobre el impacto de la digitalización en el MIVHED es evaluada mediante la dimensión Uso de la Tecnología de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran una evolución positiva en este aspecto, pasando de 81.76% en 2023 a 83.11% en 2025, reflejando una mejora en la percepción de	

	las personas respecto a la disponibilidad y utilización de herramientas tecnológicas para el desempeño de sus funciones. Esta tendencia favorable coincide con los esfuerzos institucionales orientados a la transformación digital y modernización de los procesos, incluyendo el fortalecimiento de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), el monitoreo de indicadores mediante la plataforma eMarSuite, la ampliación de servicios digitales, la implementación de herramientas colaborativas basadas en SharePoint, la digitalización de procesos internos y la mejora de los canales electrónicos de atención y comunicación. Asimismo, los resultados evidencian que los colaboradores perciben que las herramientas tecnológicas disponibles contribuyen al desarrollo de sus funciones, facilitan el acceso a la información y apoyan la eficiencia de los procesos institucionales. Aunque la tendencia muestra una mejora en la percepción sobre el uso de la tecnología, los resultados también evidencian oportunidades para continuar fortaleciendo la transformación digital institucional, la automatización de procesos y el aprovechamiento de herramientas tecnológicas que contribuyan a una gestión más eficiente y orientada a resultados. Evidencias: 7.1.1.8.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023.	
--	--	--

	7.1.1.8.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.8.3 Plan de modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 7.1.1.8.4 Evidencias de monitoreo institucional mediante eMarSuite.	
9) La agilidad de la organización.	La percepción de los colaboradores sobre la capacidad del Ministerio para responder oportunamente a los cambios, adaptarse a nuevas necesidades y ejecutar sus procesos de manera eficiente se refleja en diversas dimensiones de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran que la dimensión Enfoque a Resultados y Productividad mantuvo niveles favorables, pasando de 91.39% en 2023 a 86.96% en 2025, mientras que la dimensión Normatividad y Proceso registró una ligera disminución de 87.81% a 86.71% durante el mismo período. Asimismo, la dimensión Uso de la Tecnología mostró una mejora, pasando de 81.76% en 2023 a 83.11% en 2025, evidenciando una percepción más favorable respecto al apoyo de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades institucionales. Por otro lado, la dimensión Mejora y Cambio pasó de 88.12% a 81.54%, reflejando que, aunque los colaboradores continúan valorando positivamente la capacidad de la institución para transformarse y adaptarse, existen oportunidades para fortalecer la gestión del cambio y la rapidez con que se implementan algunas iniciativas organizacionales.	

	Los resultados muestran que los colaboradores perciben una organización con capacidad para alcanzar resultados, mantener procesos estructurados e incorporar herramientas tecnológicas para mejorar su desempeño. No obstante, la tendencia observada en las dimensiones vinculadas a cambio organizacional sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la simplificación de procesos, la comunicación de las transformaciones institucionales y la capacidad de respuesta frente a nuevas demandas internas y externas. Durante el período evaluado, la institución impulsó iniciativas orientadas a incrementar su agilidad organizacional, incluyendo la modernización de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la creación del Catálogo de Servicios Institucional, la digitalización de procesos, la implementación del Sistema Integrado de Gestión y el fortalecimiento de herramientas para el seguimiento y monitoreo de la gestión. Evidencias: 7.1.1.9.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.9.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.1.9.3 Resultados de la dimensión Uso de la Tecnología. 7.1.1.9.4 Evidencias de iniciativas de transformación digital y mejora de procesos.	
--	---	--

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:		
I) 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.	La percepción de los colaboradores sobre la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización es evaluada a través de diversas dimensiones de la Encuesta de Clima Organizacional, particularmente Liderazgo y Participación, Comunicación, Disponibilidad de Recursos y Enfoque a Resultados y Productividad. Los resultados muestran que la dimensión Liderazgo y Participación pasó de 90.08% en 2023 a 88.29% en 2025, manteniendo una valoración favorable sobre la capacidad de los directivos para orientar la gestión institucional y promover la participación de los colaboradores. Asimismo, la dimensión Comunicación registró una disminución de 89.83% a 84.06%, evidenciando oportunidades para fortalecer la difusión de información relacionada con decisiones institucionales, objetivos estratégicos y resultados organizacionales. De igual manera, la dimensión Enfoque a Resultados y Productividad pasó de 91.39% en 2023 a 86.96% en 2025, reflejando que los colaboradores continúan percibiendo positivamente la orientación institucional hacia el logro de resultados, aunque con una valoración menos favorable que en la medición anterior. Por su parte, la dimensión Disponibilidad de Recursos mostró una reducción de 87.38% a 80.35%, constituyendo uno de los aspectos con mayor oportunidad de mejora en	

	cuanto al apoyo percibido para el desarrollo efectivo de las funciones. En conjunto, los resultados evidencian que los colaboradores mantienen una percepción favorable sobre la capacidad de dirección de los altos y medios mandos, particularmente en aspectos relacionados con liderazgo, orientación a resultados y gestión institucional. No obstante, la tendencia observada entre las mediciones de 2023 y 2025 sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de comunicación interna, la disponibilidad de recursos y la retroalimentación sobre el desempeño institucional y el avance de los objetivos estratégicos. Durante el período evaluado, la institución ha fortalecido sus mecanismos de dirección mediante el seguimiento a los indicadores institucionales, la implementación del Sistema Integrado de Gestión, el monitoreo de los planes operativos, las reuniones de seguimiento directivo y los procesos de planificación estratégica, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión organizacional. Evidencias: 7.1.2.1.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.2.1.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.2.1.3 Informes de seguimiento institucional y monitoreo de indicadores.	
--	---	--

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La percepción de los colaboradores sobre el diseño, organización y gestión de los procesos institucionales es evaluada mediante las dimensiones Normatividad y Proceso y Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran que la dimensión Normatividad y Proceso pasó de 87.81% en 2023 a 86.71% en 2025, manteniéndose relativamente estable y evidenciando una valoración favorable sobre la existencia de procedimientos, lineamientos y mecanismos que orientan la ejecución de las actividades institucionales. Esta tendencia refleja que los colaboradores perciben que los procesos organizacionales cuentan con niveles adecuados de formalización y estructura para el desarrollo de las funciones institucionales. Por otro lado, la dimensión Mejora y Cambio presentó una disminución de 88.12% en 2023 a 81.54% en 2025, lo que sugiere oportunidades para fortalecer la percepción de los colaboradores respecto a la actualización, simplificación y mejora continua de los procesos institucionales. Aunque el resultado continúa siendo favorable, la variación observada indica la necesidad de continuar consolidando los esfuerzos de transformación y gestión del cambio desarrollados por la institución. Durante el período evaluado, el MIVHED impulsó diversas iniciativas orientadas al fortalecimiento de sus procesos, incluyendo el levantamiento y documentación de procesos institucionales, la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la actualización del Catálogo de Servicios	
--	---	--

	Institucional, el fortalecimiento de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la revisión de procedimientos y el desarrollo de iniciativas de transformación digital. Evidencias: 7.1.2.2.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.2.2.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.2.2.3 Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión. 7.1.2.2.4 Procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La percepción de los colaboradores sobre la asignación de responsabilidades, la organización del trabajo y los mecanismos de evaluación del desempeño es medida a través de la Encuesta de Clima Organizacional, particularmente mediante las dimensiones Enfoque a Resultados y Productividad, Liderazgo y Participación y aquellas relacionadas con la gestión del desempeño y desarrollo de las personas. Los resultados muestran que la dimensión Enfoque a Resultados y Productividad pasó de 91.39% en 2023 a 86.96% en 2025, manteniéndose en niveles favorables y reflejando que los colaboradores perciben una orientación institucional hacia el logro de objetivos y resultados. Asimismo, la dimensión Liderazgo y Participación registró resultados de 90.08% en 2023 y 88.29% en 2025, evidenciando una	

	percepción positiva sobre el acompañamiento de los supervisores y la coordinación del trabajo en las distintas áreas. Aunque los resultados continúan siendo favorables, la tendencia observada sugiere oportunidades para seguir fortaleciendo los mecanismos de comunicación de expectativas, asignación de responsabilidades, seguimiento al desempeño y retroalimentación de resultados, con el propósito de incrementar la comprensión de los colaboradores sobre cómo su contribución individual impacta el cumplimiento de los objetivos institucionales. Durante el período evaluado, la institución ha impulsado acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión del desempeño, incluyendo la actualización de estructuras organizacionales, la definición de responsabilidades, el seguimiento a los acuerdos de desempeño, la capacitación del personal y la implementación de herramientas de gestión y monitoreo vinculadas al Sistema Integrado de Gestión. Evidencias: 7.1.2.3.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.2.3.2 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2025. 7.1.2.3.5 Acuerdos de Desempeño. 7.1.2.3.6 Evaluaciones de Desempeño. 7.1.2.3.7 Manual de Organización y Funciones.	
--	---	--

4) La gestión del conocimiento.	En el MIVHED se desarrollan procesos de formación técnica y desarrollo profesional como elementos claves de mejora continua con sus colaboradores, por lo que se evidencia se realizaron encuestas para medir la percepción de la gestión del conocimiento y arrojó como resultado en la dimensión capacitación especializada y desarrollo cuya puntuación fue de un 84.28% en la encuesta realizada en el año 2025 y para el año 2023 el resultado fue de 87.46%, evidenciando una ligera disminución de un 3.18%. Evidencias: 7.1.2.4.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.2.4.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La percepción de los colaboradores sobre la efectividad de la comunicación interna y los mecanismos utilizados para compartir información institucional es evaluada mediante la dimensión Comunicación de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran una disminución en la valoración de este aspecto, pasando de 89.83% en 2023 a 84.06% en 2025, equivalente a una reducción de 5.77 puntos porcentuales. A pesar de esta variación, la dimensión continúa manteniendo una valoración favorable, evidenciando que los colaboradores perciben la existencia de canales institucionales para la difusión de información, coordinación de actividades y comunicación de decisiones organizacionales.	

	La tendencia observada sugiere oportunidades para fortalecer la comunicación bidireccional, la retroalimentación oportuna y la socialización de los resultados institucionales, especialmente en un contexto de transformación organizacional y crecimiento institucional. Durante el período evaluado, el MIVHED ha fortalecido diversos mecanismos de comunicación interna, incluyendo reuniones de seguimiento, jornadas de sensibilización, campañas institucionales, socialización de iniciativas estratégicas y el desarrollo de herramientas digitales como la Intranet Institucional. Los resultados reflejan que los colaboradores continúan valorando positivamente los canales de información disponibles; sin embargo, existe la oportunidad de incrementar la percepción sobre la oportunidad, claridad y alcance de las comunicaciones institucionales. Evidencias: 7.1.2.5.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.2.5.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.2.5.3 Evidencias de comunicación interna institucional. 7.1.2.5.4 Intranet Institucional (ConectaMIVHED).	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	La percepción de los colaboradores respecto al reconocimiento de los logros, aportes y buenas prácticas es evaluada mediante la dimensión Reconocimiento Laboral de la Encuesta de Clima Organizacional.	

	Los resultados muestran una disminución de 88.30% en 2023 a 81.74% en 2025, equivalente a 6.56 puntos porcentuales. Aunque la valoración permanece en niveles favorables, la tendencia evidencia una reducción en la percepción de los colaboradores respecto a la visibilidad y valoración de los esfuerzos individuales y colectivos realizados dentro de la organización. Este comportamiento puede estar asociado al crecimiento institucional, a la incorporación de nuevos equipos de trabajo y a la necesidad de fortalecer mecanismos sistemáticos que permitan reconocer de manera más visible los aportes de los colaboradores al logro de los objetivos institucionales. Los resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores continúan percibiendo positivamente el reconocimiento laboral dentro de la institución; sin embargo, también evidencian oportunidades para reforzar las prácticas de reconocimiento formal e informal, así como la comunicación de los logros alcanzados por los equipos de trabajo. Evidencias: 7.1.2.6.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.2.6.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.2.6.3 Evidencias de actividades de reconocimiento institucional. 7.1.2.6.4 Registros de reconocimientos otorgados a colaboradores y equipos.	
--	--	--

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La percepción de los colaboradores sobre la capacidad del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) para impulsar procesos de transformación, adaptación e innovación es evaluada mediante la dimensión Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados evidencian una disminución de 88.12% en 2023 a 79.73% en 2025, equivalente a 8.39 puntos porcentuales, constituyendo una de las variaciones más significativas observadas entre ambas mediciones. Este resultado refleja que, aunque los colaboradores reconocen los esfuerzos institucionales orientados a la mejora, existe una percepción menos favorable sobre la forma en que se gestionan y comunican los procesos de cambio dentro de la organización. Durante el período evaluado, el MIVHED ha impulsado importantes iniciativas de transformación institucional, incluyendo la implementación del Sistema Integrado de Gestión, el fortalecimiento de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la ampliación del Catálogo de Servicios Institucional, los procesos de digitalización y la Autoevaluación CAF. No obstante, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer la gestión del cambio, la participación de los colaboradores y la comunicación de los beneficios derivados de estas iniciativas. La tendencia observada representa una oportunidad para consolidar una cultura organizacional más	

	orientada a la innovación, la mejora continua y la participación activa de las personas en los procesos de transformación institucional. Evidencias: 7.1.2.7.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.2.7.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.2.7.3 Evidencias de iniciativas de transformación digital y mejora de procesos.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La percepción de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo y la cultura organizacional del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) es evaluada mediante la dimensión Calidad de Vida Laboral de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran una evolución favorable en este aspecto, pasando de 83.54% en 2023 a 86.34% en 2025, lo que representa un incremento de 2.80 puntos porcentuales. Esta tendencia evidencia una mejora en la percepción de los colaboradores respecto a las condiciones generales de trabajo, el bienestar laboral y el entorno organizacional en el que desarrollan sus funciones. Los resultados obtenidos reflejan que los colaboradores perciben positivamente el ambiente laboral existente en la institución, así como los	

	esfuerzos realizados para promover condiciones de trabajo adecuadas, espacios de colaboración y una cultura organizacional orientada al respeto, la integración y el bienestar de las personas. Esta evolución positiva resulta consistente con las iniciativas implementadas por la institución para fortalecer la gestión de las personas, incluyendo actividades de integración, programas de bienestar, acciones orientadas a la mejora de las condiciones laborales, fortalecimiento de la comunicación interna y desarrollo de iniciativas vinculadas a la cultura organizacional. Evidencias: 7.1.3.1.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.3.1.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.3.1.3 Resultados de la dimensión Calidad de Vida Laboral. 7.1.3.1.4 Evidencias de actividades de integración y bienestar laboral. 7.1.3.1.5 Registros de iniciativas de fortalecimiento de la cultura organizacional.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La percepción de los colaboradores sobre la capacidad del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) para favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como atender aspectos relacionados con el bienestar y la protección de la salud, es evaluada mediante la dimensión Balance Trabajo-Familia de la Encuesta de Clima Organizacional.	

	Los resultados muestran una disminución significativa en la valoración de esta dimensión, pasando de 85.15% en 2023 a 72.98% en 2025, lo que representa una reducción de 12.17 puntos porcentuales. Esta constituye una de las variaciones más relevantes observadas en la encuesta y refleja una percepción menos favorable de los colaboradores respecto al equilibrio entre sus responsabilidades laborales y personales. Evidencias: 7.1.3.2.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.3.2.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.3.2.3 Resultados de la dimensión Balance Trabajo-Familia. 7.1.3.2.4 Evidencias de programas de bienestar y salud ocupacional. 7.1.3.2.5 Registros de actividades orientadas al bienestar de los colaboradores.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	La percepción de los colaboradores sobre la igualdad de oportunidades, la equidad en el trato y el respeto dentro del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) es evaluada mediante la dimensión Equidad y Género de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran una disminución en la valoración de esta dimensión, pasando de 78.92% en 2023 a 71.68% en 2025, lo que representa una reducción de 7.24 puntos porcentuales. Esta tendencia evidencia una percepción menos favorable de los colaboradores respecto a aspectos relacionados con la igualdad de oportunidades, la no	

	discriminación, el trato justo y la equidad dentro de la organización. Si bien la institución mantiene mecanismos orientados a promover el respeto, la inclusión y la igualdad de trato entre los colaboradores, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer las acciones dirigidas a consolidar una cultura organizacional cada vez más equitativa e inclusiva. La disminución observada puede estar asociada a expectativas crecientes de los colaboradores respecto a las oportunidades de desarrollo, reconocimiento, promoción y participación dentro de la institución. Asimismo, la institución ha impulsado acciones vinculadas al fortalecimiento de la cultura organizacional, la sensibilización en valores institucionales y la promoción de ambientes laborales basados en el respeto y la colaboración, las cuales constituyen una base para continuar mejorando la percepción en este ámbito. Evidencias: 7.1.3.3.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.3.3.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.3.3.3 Política de Igualdad de Género 7.1.3.3.4 Evidencias de actividades de sensibilización y fortalecimiento de la cultura organizacional.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La percepción de los colaboradores sobre las instalaciones físicas y las condiciones ambientales de trabajo del Ministerio de Vivienda, Hábitat y	

Edificaciones (MIVHED) es evaluada mediante la dimensión Calidad de Vida Laboral de la Encuesta de Clima Organizacional.

Los resultados muestran una evolución positiva en este aspecto, pasando de 83.54% en 2023 a 86.34% en 2025, lo que representa un incremento de 2.80 puntos porcentuales. Esta mejora evidencia una percepción más favorable de los colaboradores respecto a las condiciones del entorno laboral, la comodidad de los espacios de trabajo y los esfuerzos institucionales orientados a proporcionar un ambiente adecuado para el desempeño de sus funciones.

La tendencia observada resulta consistente con las acciones desarrolladas por la institución para fortalecer la infraestructura y las condiciones de trabajo, incluyendo procesos de adecuación y remodelación de espacios, mejoras en las áreas comunes, mantenimiento de las instalaciones, fortalecimiento de las condiciones de seguridad y bienestar, así como iniciativas orientadas a crear entornos laborales más seguros, funcionales y confortables para los colaboradores.

Los resultados evidencian que las personas perciben una mejora en las condiciones ambientales y físicas de trabajo, contribuyendo positivamente a su bienestar y al desarrollo de sus actividades laborales. No obstante, la institución reconoce la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones de infraestructura y los espacios de trabajo, en consonancia con el crecimiento institucional y las necesidades de los equipos.

	Evidencias: 7.1.3.4.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.3.4.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.3.4.3 Evidencias de remodelación y adecuación de espacios institucionales. 7.1.3.4.4 Registros de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones. 7.1.3.4.5 Evidencias de acciones de seguridad y salud en el 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:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La percepción de los colaboradores sobre las oportunidades de crecimiento profesional, desarrollo de carrera y fortalecimiento de competencias dentro del Ministerio es evaluada mediante la dimensión Servicio Profesional de Carrera de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran una disminución significativa en la valoración de esta dimensión, pasando de 85.00% en 2023 a 71.91% en 2025, lo que representa una reducción de 13.09 puntos porcentuales. Esta constituye una de las variaciones más relevantes observadas en la encuesta y refleja una percepción menos favorable de los colaboradores respecto a las oportunidades de desarrollo profesional, crecimiento dentro de la institución y proyección de carrera.	No se ha medido de manera sistemática la efectividad de un programa formal de desarrollo de carrera que contemple planes de sucesión, movilidad interna y rutas de crecimiento profesional, orientado a fortalecer la retención del talento, el desarrollo de competencias y la preparación de los colaboradores para futuras posiciones dentro de la institución.

	La tendencia observada sugiere que los colaboradores perciben oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la planificación de carrera, movilidad interna, promoción basada en méritos y desarrollo profesional a largo plazo. Si bien la institución continúa impulsando acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias del personal, los resultados evidencian expectativas crecientes respecto a las oportunidades de crecimiento y evolución profesional dentro de la organización. Durante el período evaluado, el MIVHED ha desarrollado iniciativas orientadas al fortalecimiento de las capacidades institucionales mediante programas de capacitación, formación especializada, desarrollo de competencias técnicas y fortalecimiento de los sistemas de gestión del talento humano. Evidencias: 7.1.4.1.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.4.1.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.4.1.3 Plan de Capacitación Institucional. 7.1.4.1.4 Registros de acciones formativas y desarrollo de competencias. 7.1.4.1.5 Evidencias de programas de fortalecimiento del talento humano.	
2) Motivación y empoderamiento.	La percepción de los colaboradores sobre su nivel de motivación, reconocimiento y empoderamiento dentro del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) es evaluada mediante la	

	dimensión Reconocimiento Laboral de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran una disminución en la valoración de esta dimensión, pasando de 88.30% en 2023 a 81.74% en 2025, lo que representa una reducción de 6.56 puntos porcentuales. Aunque el resultado continúa siendo favorable, la tendencia observada refleja una percepción menos positiva respecto al reconocimiento de los logros, aportes y esfuerzos realizados por los colaboradores y equipos de trabajo. La motivación y el empoderamiento están estrechamente vinculados con la percepción de que las contribuciones individuales son valoradas, que existe participación en los procesos institucionales y que las personas cuentan con oportunidades para aportar ideas y asumir responsabilidades dentro de la organización. En este sentido, los resultados sugieren la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de reconocimiento y valoración del desempeño. Durante el período evaluado, la institución ha impulsado iniciativas orientadas a fortalecer la participación de los colaboradores en proyectos institucionales, procesos de mejora, actividades de capacitación y programas de fortalecimiento organizacional. Sin embargo, la disminución observada evidencia oportunidades para incrementar la visibilidad de los logros alcanzados y reforzar los mecanismos de reconocimiento formal e informal.	
--	---	--

	Evidencias: 7.1.4.2.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.4.2.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.4.2.3 Evidencias de participación de colaboradores en iniciativas institucionales. 7.1.4.2.4 Registros de actividades de reconocimiento y fortalecimiento organizacional. 7.1.4.2.5 Evidencias de participación en proyectos de mejora y transformación institucional.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La percepción de los colaboradores sobre las oportunidades de capacitación, formación especializada y desarrollo profesional dentro del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) es evaluada mediante la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo de la Encuesta de Clima Organizacional. Los resultados muestran que esta dimensión pasó de 87.46% en 2023 a 84.28% en 2025, reflejando una disminución de 3.18 puntos porcentuales. Aunque la variación es moderada, los resultados continúan evidenciando una percepción favorable de los colaboradores respecto al acceso a oportunidades de formación y fortalecimiento de competencias profesionales. La tendencia observada indica que los colaboradores valoran positivamente las acciones desarrolladas por la institución para promover el aprendizaje y el desarrollo de capacidades; sin embargo, también evidencia expectativas crecientes respecto a la ampliación de las oportunidades de capacitación, especialización y actualización	

	profesional, especialmente en áreas técnicas y de gestión. Durante el período evaluado, el MIVHED ha impulsado diversas iniciativas de formación orientadas al fortalecimiento de las competencias técnicas y transversales de los colaboradores, incluyendo programas de capacitación institucional, formación especializada en gestión pública, calidad, cumplimiento, antisoborno, gestión de riesgos, liderazgo y desarrollo organizacional. Asimismo, se han desarrollado acciones de sensibilización y formación vinculadas a la implementación del Sistema Integrado de Gestión y a los procesos de transformación institucional. Como respuesta a las necesidades identificadas y con el propósito de fortalecer las competencias institucionales, durante el año 2026 la institución aprobó e inició la ejecución de un Plan de Capacitación orientado al desarrollo de competencias técnicas y especializadas, incorporando programas formativos asociados a la implementación y futura certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Entre estas iniciativas se destacan las capacitaciones relacionadas con las normas ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad), ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno) e ISO 37301:2021 (Sistema de Gestión de Cumplimiento), así como programas de formación en auditorías internas, gestión de riesgos, acciones correctivas, mejora continua y fortalecimiento de capacidades para la gestión institucional. Evidencias:	
--	--	--

	7.1.4.3.1 Informe de Clima y Cultura Viviendas y Edificaciones 2025. 7.1.4.3.2 Informe Resultados Encuesta Clima 2023. 7.1.4.3.3 Resultados de la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo. 7.1.4.3.4 Plan de Capacitación Institucional 2025. 7.1.4.3.5 Registros de ejecución de capacitaciones. 7.1.4.3.6 Evidencias de programas de formación técnica y especializada. 7.1.4.3.7 Registros de participación de colaboradores en actividades formativas. 7.1.4.3.8 Plan de Capacitación 2026. 7.1.4.3.9 Programa de formación para la implementación y certificación del Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 37001 e ISO 37301). 7.1.4.3.10 Registros de participación en capacitaciones especializadas del SIG..	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) realiza el seguimiento sistemático de indicadores relacionados con la gestión del talento humano, con el propósito de evaluar la estabilidad laboral, la retención del personal y el comportamiento organizacional, utilizando esta información como insumo para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora.	

	En relación con la retención del personal, la institución monitorea periódicamente el indicador de rotación de colaboradores, evidenciando una tendencia favorable durante el año 2025. Los resultados muestran que la tasa de rotación pasó de 3.04% en el segundo trimestre de 2025 a 1.63% en el cuarto trimestre de 2025, reflejando una disminución de 1.41 puntos porcentuales, lo que evidencia una mayor estabilidad de la fuerza laboral y una reducción en la salida de personal de la institución. Asimismo, la institución realiza mediciones periódicas del clima organizacional para conocer el nivel de satisfacción, compromiso y motivación de los colaboradores. Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2025 muestran una satisfacción general favorable de los colaboradores, permitiendo identificar fortalezas organizacionales y oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo la experiencia del personal y el ambiente laboral. De igual forma, la institución dispone de mecanismos para la recepción y atención de inquietudes, sugerencias y necesidades de los colaboradores, así como programas de capacitación, bienestar y fortalecimiento organizacional que contribuyen a incrementar el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia del personal. Evidencias: 7.2.1.1.1 Reportes trimestrales de rotación de personal 2025.	
--	---	--

	7.2.1.1.2 Indicador de rotación de personal. 7.2.1.1.3 Informe de Clima y Cultura Organizacional 2025. 7.2.1.1.4 Informe Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.2.1.1.5 Reportes de acciones de bienestar y motivación del personal. 7.2.1.1.6 Registros de actividades de integración y fortalecimiento organizacional.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	El MIVHED promueve la participación de los colaboradores en iniciativas orientadas al fortalecimiento institucional, la mejora continua y la transformación organizacional, fomentando su involucramiento en procesos de evaluación, diagnóstico, planificación e implementación de mejoras. Como evidencia de esta participación, durante el año 2025 la institución desarrolló la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, alcanzando la participación de 299 colaboradores, cuyos aportes permitieron identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento del ambiente laboral y la gestión institucional. Los resultados obtenidos constituyen un insumo para la elaboración de planes de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas orientadas al bienestar de las personas y al fortalecimiento organizacional. Asimismo, los colaboradores participan de manera activa en iniciativas de mejora institucional tales como la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), los procesos de documentación y	

	mejora de procesos, la Autoevaluación CAF, los ejercicios de levantamiento de información organizacional, los programas de capacitación y las actividades de fortalecimiento de la cultura organizacional. La participación de los colaboradores en estas iniciativas contribuye al fortalecimiento de una cultura de mejora continua, fomenta la generación de ideas para la optimización de los procesos y favorece una mayor apropiación de los cambios organizacionales impulsados por la institución. Los resultados evidencian que el MIVHED dispone de mecanismos para involucrar a sus colaboradores en actividades de mejora, fortaleciendo la participación interna y la construcción colectiva de soluciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias: 7.2.1.2.1 Informe de Clima y Cultura Organizacional 2025. 7.2.1.2.2 Registros de participación en la Encuesta de Clima Organizacional. 7.2.1.2.3 Registros de participación en la implementación del Sistema Integrado de Gestión. 7.2.1.2.4 Listados de asistencia a capacitaciones y actividades de mejora institucional. 7.2.1.2.5 Evidencias de jornadas de sensibilización y fortalecimiento de la cultura organizacional.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	El MIVHED mantiene mecanismos institucionales orientados a la promoción de la ética, la integridad y la transparencia, así como canales formales para la	

	recepción y gestión de denuncias, consultas y situaciones que pudieran representar posibles conflictos de interés o incumplimientos a los principios éticos institucionales. Durante el período evaluado, la institución fortaleció su marco de integridad mediante la conformación y funcionamiento de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), la difusión del Código de Ética del Servidor Público, las jornadas de sensibilización en materia de ética e integridad y el desarrollo de iniciativas vinculadas a la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y del Sistema de Gestión de Cumplimiento. La implementación de las normas ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Sistema de Gestión de Cumplimiento ha permitido robustecer los mecanismos de identificación, evaluación y tratamiento de riesgos asociados al soborno, conflictos de interés e incumplimiento normativo, fortaleciendo la capacidad institucional para prevenir conductas contrarias a los principios éticos y de buena gobernanza. Los resultados evidencian el compromiso institucional con la promoción de la integridad, la transparencia y el cumplimiento, así como con la creación de entornos de trabajo que favorezcan el comportamiento ético y la confianza de los colaboradores. Evidencias:	
--	--	--

	7.2.1.3.1 Informes de gestión de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). 7.2.1.3.2 Código de Ética del Servidor Público. 7.2.1.3.3 Registros de sensibilización y capacitación en ética, integridad y cumplimiento. 7.2.1.3.4 Matriz de riesgos de soborno y cumplimiento. 7.2.1.3.5 Evidencias de implementación de ISO 37001 e ISO 37301.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El MIVHED promueve la participación de sus colaboradores en actividades orientadas al bienestar social, el fortalecimiento de las comunidades y el cumplimiento de su misión institucional, fomentando una cultura de compromiso con el desarrollo sostenible y la generación de valor público. La participación voluntaria de los colaboradores se evidencia en jornadas institucionales, actividades comunitarias, programas de apoyo social, operativos vinculados a proyectos habitacionales y acciones desarrolladas en beneficio de poblaciones vulnerables. Estas iniciativas permiten que los servidores públicos contribuyan activamente al cumplimiento de los objetivos institucionales y fortalezcan su sentido de pertenencia y compromiso con la sociedad. Asimismo, la naturaleza de las funciones sustantivas del MIVHED propicia la participación de los colaboradores en actividades relacionadas con la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos, incluyendo jornadas de entrega de viviendas,	

	acompañamiento a beneficiarios de programas habitacionales, procesos de titulación, actividades comunitarias y acciones de orientación y asistencia social. Durante el período evaluado, la institución continuó desarrollando iniciativas de responsabilidad social y participación comunitaria, contando con el apoyo de colaboradores de distintas áreas, quienes contribuyen voluntariamente en actividades que impactan positivamente a los ciudadanos y comunidades beneficiarias de los programas institucionales. Evidencias: 7.2.1.4.1 Registros de participación de colaboradores en actividades comunitarias e institucionales. 7.2.1.4.2 Evidencias fotográficas de jornadas sociales y actividades comunitarias. 7.2.1.4.3 Registros de participación en jornadas de entrega de viviendas y títulos. 7.2.1.4.4 Evidencias de actividades de orientación y acompañamiento a beneficiarios. 7.2.1.4.5 Publicaciones institucionales sobre actividades de impacto 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 Ministerio desarrolla acciones permanentes para fortalecer las competencias de los colaboradores que interactúan con los ciudadanos, con el propósito de garantizar una atención oportuna, respetuosa y orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios institucionales.	No se han medido los indicadores relacionados con las capacidades del personal para la atención de ciudadanos y clientes, incluyendo la formación, el desempeño, la retroalimentación de los usuarios y los resultados obtenidos en la prestación de los servicios.

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Como parte de este esfuerzo, la institución ejecuta programas de capacitación y sensibilización dirigidos al fortalecimiento de las habilidades de servicio al ciudadano, calidad en la atención, gestión de quejas y sugerencias, comunicación efectiva y orientación al usuario. Los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios constituyen un mecanismo para evaluar indirectamente el desempeño del personal que presta servicios a los ciudadanos, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora en aspectos relacionados con el trato recibido, la orientación brindada y la capacidad de respuesta institucional. De igual forma, la institución monitorea las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los distintos canales de atención, utilizando esta información para fortalecer las competencias del personal y mejorar la experiencia de los usuarios. Durante el período evaluado, el MIVHED fortaleció sus capacidades institucionales mediante procesos de formación relacionados con atención al ciudadano, calidad de los servicios, Carta Compromiso al Ciudadano, Sistema Integrado de Gestión y mejora de procesos, contribuyendo a desarrollar una cultura organizacional más orientada al servicio y a la satisfacción de los ciudadanos. Evidencias: 7.2.1.5.1 Plan de Capacitación Institucional.	
---	--	--

	7.2.1.5.2 Registros de capacitación en atención al ciudadano y calidad en el servicio. 7.2.1.5.3 Evidencias de sensibilización sobre la Carta Compromiso al Ciudadano. 7.2.1.5.4 Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios. 7.2.1.5.5 Reportes de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. 7.2.1.5.6 Protocolo de Atención al Ciudadano. 7.2.1.5.7 Registros de formación vinculada al Sistema Integrado de Gestión y mejora continua.	
--	--	--

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.	El MIVHED realiza el seguimiento sistemático al desempeño de sus colaboradores mediante mecanismos de evaluación y monitoreo que permiten medir el cumplimiento de los objetivos institucionales, el rendimiento individual y la contribución de las personas al logro de los resultados organizacionales. Como parte de estos mecanismos, la institución implementa el proceso de Evaluación del Desempeño, mediante el cual se valoran las competencias, el cumplimiento de responsabilidades y el logro de metas asignadas a los colaboradores. Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de desarrollo, constituyéndose en una herramienta para la gestión del talento humano y la toma de decisiones relacionadas con capacitación, desarrollo y mejora del desempeño.	

	Asimismo, el MIVHED realiza el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de desempeño y a los indicadores asociados a los planes operativos institucionales, promoviendo una gestión orientada a resultados y alineada con los objetivos estratégicos de la institución. Complementariamente, la Encuesta de Clima Organizacional evidencia una percepción favorable en la dimensión Enfoque a Resultados y Productividad, la cual alcanzó 91.39% en 2023 y 86.96% en 2025, reflejando que los colaboradores reconocen la orientación institucional hacia el logro de resultados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, aunque se observa una disminución de 4.43 puntos porcentuales que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la gestión del desempeño. Evidencias: 7.2.2.1.1 Resultados de Evaluación del Desempeño. 7.2.2.1.2 Acuerdos de Desempeño de los colaboradores. 7.2.2.1.3 Reportes de cumplimiento de metas institucionales. 7.2.2.1.4 Informes de seguimiento a indicadores de desempeño. 7.2.2.1.5 Informe de Clima y Cultura Organizacional 2025. 7.2.2.1.6 Informe Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	El MIVHED impulsa el uso de herramientas digitales como parte de su estrategia de transformación institucional, promoviendo la utilización de	

	plataformas tecnológicas para la gestión de la información, la comunicación interna, el seguimiento de indicadores y la prestación de servicios a los ciudadanos. Como resultado de estas iniciativas, la institución ha fortalecido el uso de herramientas digitales para la gestión institucional, incluyendo plataformas de monitoreo de indicadores, sistemas de gestión documental, herramientas colaborativas, plataformas de comunicación interna, sistemas de encuestas y soluciones tecnológicas para la gestión de servicios y procesos institucionales. La Encuesta de Clima Organizacional evidencia una mejora en la percepción de los colaboradores respecto al uso de la tecnología, mostrando que la dimensión Uso de la Tecnología pasó de 81.76% en 2023 a 83.11% en 2025, reflejando un incremento de 1.35 puntos porcentuales. Esta tendencia evidencia una valoración más favorable de las herramientas tecnológicas utilizadas por la institución para apoyar el desempeño de las funciones y facilitar el trabajo de los colaboradores. Asimismo, la institución ha fortalecido el uso de plataformas digitales para la gestión del desempeño institucional, el seguimiento de indicadores mediante eMarSuite, la administración de información a través de SharePoint, la comunicación interna mediante herramientas colaborativas y el desarrollo de servicios digitales orientados a los ciudadanos. Evidencias:	
--	---	--

	7.2.2.2.1 Informe de Clima y Cultura Organizacional 2025. 7.2.2.2.2 Informe Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.2.2.2.3 Resultados de la dimensión Uso de la Tecnología. 7.2.2.2.4 Reportes de monitoreo de indicadores en eMarSuite. 7.2.2.2.5 Evidencias de utilización de SharePoint para la gestión documental y colaboración. 7.2.2.2.6 Evidencias de uso de herramientas digitales de comunicación interna. 7.2.2.2.7 Reportes de utilización de plataformas y sistemas institucionales. 7.2.2.2.8 Nueva Intranet institucional	
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.	El Ministerio realiza acciones permanentes para fortalecer las capacidades técnicas, gerenciales y transversales de sus colaboradores, mediante la ejecución de programas de formación y desarrollo alineados con las necesidades institucionales y los objetivos estratégicos de la organización. La institución monitorea la ejecución de su Plan de Capacitación, dando seguimiento a indicadores relacionados con la participación de los colaboradores en actividades formativas, la cobertura de los programas de capacitación y el fortalecimiento de competencias requeridas para el desempeño de las funciones institucionales. Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional muestran que la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo alcanzó una valoración de 87.46% en 2023 y 84.28% en 2025,	

	reflejando una disminución de 3.18 puntos porcentuales. A pesar de esta variación, la dimensión mantiene una valoración favorable, evidenciando que los colaboradores reconocen los esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento de sus conocimientos, habilidades y desarrollo profesional. Como parte de la estrategia institucional para fortalecer las capacidades del personal, durante el año 2026 el MIVHED puso en marcha un programa de formación especializado vinculado a la implementación y futura certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), incluyendo capacitaciones en las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021, así como formación en auditorías internas, gestión de riesgos, acciones correctivas, mejora continua y cumplimiento normativo. Asimismo, la institución realiza seguimiento a la inversión realizada en actividades formativas, procurando que los recursos destinados al desarrollo del talento humano generen capacidades que impacten positivamente el desempeño institucional, la mejora de los procesos y la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Evidencias: 7.2.2.3.1 Plan de Capacitación Institucional. 7.2.2.3.2 Reportes de ejecución del Plan de Capacitación. 7.2.2.3.3 Registros de participación en actividades formativas.	
--	--	--

	7.2.2.3.4 Informe de Clima y Cultura Organizacional 2025. 7.2.2.3.5 Informe Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.2.2.3.6 Programa de formación para la implementación del Sistema Integrado de Gestión. 7.2.2.3.7 Registros de capacitación en ISO 9001, ISO 37001 e ISO 37301. 7.2.2.3.8 Reportes de inversión y ejecución presupuestaria en capacitación	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El MIVHED promueve el reconocimiento de los logros, esfuerzos y contribuciones de sus colaboradores como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia institucional. La institución desarrolla diferentes mecanismos de reconocimiento formal e informal, incluyendo felicitaciones por desempeño destacado, participación en proyectos institucionales, reconocimiento a equipos de trabajo, difusión de logros institucionales, actividades de integración y acciones de valoración del aporte de los colaboradores al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional permiten medir la efectividad de estas acciones mediante la dimensión Reconocimiento Laboral, la cual obtuvo una valoración de 88.30% en 2023 y 81.74% en 2025, reflejando una disminución de 6.56 puntos porcentuales. Aunque la percepción continúa	

siendo favorable, la tendencia observada evidencia oportunidades para fortalecer la frecuencia, visibilidad y alcance de las iniciativas de reconocimiento implementadas por la institución.

Como parte de las acciones orientadas a fortalecer la motivación y el reconocimiento de los colaboradores, recientemente el MIVHED actualizó su Política de Beneficios Laborales, incorporando mecanismos formales de reconocimiento dirigidos tanto a colaboradores de manera individual como a equipos y direcciones destacadas. Entre las iniciativas contempladas se incluyen reconocimientos al desempeño sobresaliente, aportes a la mejora institucional, cumplimiento de metas, innovación, contribuciones significativas al logro de los objetivos estratégicos y reconocimiento a las direcciones con resultados destacados. Estas medidas buscan fortalecer la cultura de reconocimiento, incrementar el compromiso de los colaboradores y promover comportamientos alineados con los valores institucionales.

Asimismo, durante el período evaluado los colaboradores participaron activamente en iniciativas estratégicas relacionadas con la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la mejora de procesos, proyectos de transformación digital y otras iniciativas institucionales, generando oportunidades para reconocer los aportes individuales y colectivos realizados por las diferentes áreas.

Evidencias:

	7.2.2.4.1 Informe de Clima y Cultura Organizacional 2025. 7.2.2.4.2 Informe Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.2.2.4.3 Política de Beneficios Laborales actualizada.	
--	---	--

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:		
I) 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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) es una institución con un marcado enfoque social, orientada a generar bienestar y mejorar las condiciones de vida de la población dominicana mediante la ejecución de programas, proyectos e iniciativas que impactan positivamente a las comunidades y grupos vulnerables. Más allá de la prestación de sus servicios institucionales, el Ministerio desarrolla acciones que contribuyen al fortalecimiento del tejido social y al	No se ha medido la percepción de los ciudadanos y grupos de interés sobre el impacto social generado por el MIVHED y su contribución a la mejora de la calidad de vida de la población, mediante una encuesta u otro mecanismo formal de medición.

	bienestar de la ciudadanía. A través de los programas de mejoramiento y reconstrucción de viviendas, la institución ha contribuido a que miles de familias mejoren sus condiciones de habitabilidad, seguridad y calidad de vida, generando beneficios que trascienden la infraestructura física y se reflejan en el bienestar de las comunidades beneficiadas. Asimismo, el MIVHED participa en iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad orientadas a promover la protección del medio ambiente, incluyendo jornadas de limpieza de playas y espacios públicos, contribuyendo a la conservación de los recursos naturales y fortaleciendo la conciencia ambiental de colaboradores y ciudadanos. De igual manera, la institución desarrolla actividades de bienestar dirigidas a sus colaboradores, incluyendo jornadas preventivas de salud, operativos médicos especializados y actividades de promoción de estilos de vida saludables, contribuyendo al bienestar físico y emocional del personal y fortaleciendo una cultura organizacional centrada en las personas. A través de los acuerdos de gestión con Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) y otras iniciativas de carácter social, el Ministerio también contribuye al desarrollo de proyectos que impactan positivamente a comunidades vulnerables, ampliando el alcance de las acciones gubernamentales y fortaleciendo la generación de valor social.	
--	---	--

	Estas acciones evidencian el compromiso institucional con el desarrollo humano, la inclusión social, el bienestar de las comunidades y la mejora de la calidad de vida de la población, consolidando al MIVHED como una institución orientada a generar impacto social más allá del cumplimiento de sus funciones sustantivas. Evidencias: 8.1.1.1 Evidencias de programas de mejoramiento y reconstrucción de viviendas. 8.1.1.2 Registros y publicaciones de jornadas de limpieza de playas y actividades ambientales. 8.1.1.3 Evidencias de operativos médicos y jornadas de salud para colaboradores. 8.1.1.4 Memoria Institucional MIVHED 2025.	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) fortalece su reputación institucional mediante la implementación de iniciativas orientadas a la sostenibilidad, la innovación, la transparencia y el fortalecimiento de la gestión pública, contribuyendo al desarrollo del país y a la generación de confianza entre los ciudadanos y grupos de interés. Como parte de este compromiso, la institución impulsa la actualización del marco regulatorio del sector construcción mediante el desarrollo del nuevo Código de Construcción de la República Dominicana, incorporando criterios que promueven edificaciones más seguras, resilientes y alineadas con las tendencias actuales de sostenibilidad y desarrollo urbano.	No se ha medido la percepción de los ciudadanos y grupos de interés sobre la reputación de la organización en materia de sostenibilidad y responsabilidad social, mediante indicadores y análisis de resultados que permitan evaluar su evolución e impacto.

Asimismo, el MIVHED ha fortalecido su posicionamiento institucional mediante la participación en iniciativas de reconocimiento y buenas prácticas, incluyendo la postulación de proyectos institucionales a reconocimientos vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la participación en los Premios LATAM Digital, espacios que permiten visibilizar los esfuerzos institucionales en materia de innovación, transformación digital y generación de valor público.

De igual forma, la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), basado en las normas ISO 9001, ISO 37001 e ISO 37301, evidencia el compromiso institucional con la calidad, la integridad, la transparencia y el cumplimiento regulatorio, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos y demás grupos de interés en la gestión institucional.

Adicionalmente, la institución mantiene mecanismos de supervisión y seguimiento a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) beneficiarias de fondos públicos, promoviendo la rendición de cuentas, el uso adecuado de los recursos y la transparencia en la ejecución de proyectos de impacto social.

Estas acciones contribuyen a consolidar la percepción del MIVHED como una institución comprometida con la sostenibilidad, la innovación, la transparencia y la mejora continua, fortaleciendo su reputación como entidad generadora de valor público.

	Evidencias: 8.1.2.1 Expediente de postulación al Reconocimiento ODS. 8.1.2.2 Participación en Premios LATAM Digital. 8.1.2.3 Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión. 8.1.2.4 Política del Sistema Integrado de Gestión. 8.1.2.5 Memoria Institucional 2025.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) desarrolla acciones orientadas a promover la inclusión, la accesibilidad y la igualdad de oportunidades para personas en situación de vulnerabilidad o con necesidades especiales, procurando garantizar el acceso a sus instalaciones, servicios y programas institucionales. Como parte de este compromiso, la institución ha incorporado medidas de accesibilidad en sus instalaciones para facilitar la atención de ciudadanos con discapacidad y movilidad reducida. Entre estas acciones se destaca la adecuación de infraestructura para el acceso de personas usuarias de sillas de ruedas mediante rampas y facilidades de circulación, permitiendo una atención más inclusiva y accesible. Asimismo, el MIVHED ha fortalecido las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual mediante la incorporación de señalización en sistema Braille en los paneles de los ascensores, facilitando su orientación y desplazamiento autónomo dentro de las instalaciones institucionales.	

	De igual manera, la institución desarrolla programas de mejoramiento y reconstrucción de viviendas y proyectos habitacionales que benefician a familias en condición de vulnerabilidad social, contribuyendo a mejorar sus condiciones de habitabilidad, seguridad y calidad de vida. Asimismo, mediante la construcción, reconstrucción y remozamiento de edificaciones de interés social, incluyendo centros educativos, de salud y comunitarios, el Ministerio contribuye al acceso de la población a servicios esenciales y al fortalecimiento del bienestar colectivo. Estas acciones evidencian el compromiso institucional con la inclusión, la accesibilidad, la equidad y la mejora de las condiciones de vida de las personas y comunidades que requieren una atención prioritaria por parte del Estado. Evidencias: 8.1.3.1 Fotografías de rampas de acceso en los edificios institucionales. 8.1.3.2 Fotografía de panel de ascensor con sistema Braille en el Edificio 2. 8.1.3.3 Informes de programas de mejoramiento y reconstrucción de viviendas. 8.1.3.4 Registros de beneficiarios de programas habitacionales. 8.1.3.5 Evidencias de construcción y remozamiento de centros educativos, de salud y comunitarios. 8.1.3.6 Memoria Institucional 2025.	
--	---	--

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.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) contribuye significativamente al desarrollo económico y social del país mediante la ejecución de programas, proyectos e iniciativas que fortalecen el sector construcción, promueven la inversión pública y privada y mejoran las condiciones de vida de la población. A través de los programas de construcción, reconstrucción y mejoramiento de viviendas, así como de la ejecución de edificaciones gubernamentales, educativas, de salud, comunitarias y religiosas, la institución genera impactos positivos en las economías locales mediante la creación de empleos directos e indirectos, la dinamización de actividades productivas vinculadas al sector construcción y el fortalecimiento de la infraestructura necesaria para el desarrollo de las comunidades. Asimismo, la emisión de licencias de construcción y la implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) contribuyen a facilitar el desarrollo de proyectos de inversión, promoviendo procesos más ágiles y transparentes que favorecen la actividad económica y la competitividad del sector. De igual manera, la actualización de reglamentos técnicos y el desarrollo del nuevo Código de Construcción de la República Dominicana fortalecen la seguridad estructural de las edificaciones y promueven mejores estándares para el desarrollo urbano, contribuyendo a la reducción	
--	---	--

	de riesgos y a la sostenibilidad de las inversiones públicas y privadas. Los resultados institucionales evidencian que durante el año 2025 fueron mejoradas y reconstruidas 5,400 viviendas, construidas 515 viviendas nuevas y entregadas 11 edificaciones destinadas a servicios públicos y comunitarios, contribuyendo al fortalecimiento de la infraestructura nacional y al bienestar de la población. Estas acciones evidencian el aporte del MIVHED al crecimiento económico, al fortalecimiento del sector construcción, a la generación de empleo y al desarrollo sostenible de las comunidades y del país. Evidencias: 8.1.4.1 Resultado Índice de Producción Institucional 2025. 8.1.4.2 Informe de Seguimiento EDI T4 2025. 8.1.4.3 Memoria Institucional MIVHED 2025. 8.1.4.4 Informes de programas de mejoramiento y reconstrucción de viviendas. 8.1.4.5 Registros de viviendas construidas y entregadas. 8.1.4.6 Informes de edificaciones gubernamentales, educativas, de salud y comunitarias entregadas. 8.1.4.7 Evidencias de implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 8.1.4.8 Documentación de actualización del Código de Construcción y reglamentos técnicos.	
--	---	--

5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	El Ministerio desarrolla iniciativas orientadas a fortalecer la transparencia, la integridad, el comportamiento ético y el cumplimiento normativo, contribuyendo a la confianza ciudadana, el fortalecimiento institucional y la consolidación de una gestión pública abierta y responsable. Como parte de este compromiso, la institución promueve el acceso oportuno a la información pública y la rendición de cuentas, facilitando a los ciudadanos y partes interesadas el acceso a datos e información institucional de interés. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de una cultura de gobierno abierto basada en los principios de transparencia, participación, responsabilidad y confiabilidad. Los resultados alcanzados en esta materia son evidenciados mediante las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), donde el MIVHED obtuvo una calificación de 96.36 % en el Índice de Transparencia Estandarizado correspondiente a marzo de 2025, incrementando posteriormente su desempeño hasta alcanzar 99.29 % en marzo de 2026. Estos resultados reflejan el fortalecimiento de las prácticas institucionales relacionadas con la transparencia, la publicación de información, el acceso ciudadano a los datos y el cumplimiento de los requerimientos establecidos por los órganos rectores. Asimismo, la institución ha impulsado la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), incorporando las normas ISO 9001:2015, ISO	
--	--	--

	37001:2016 e ISO 37301:2021, fortaleciendo los mecanismos de control, prevención del soborno, cumplimiento regulatorio y mejora continua. De igual manera, el MIVHED fortalece la integridad institucional mediante la implementación del Subsistema de Cumplimiento Regulatorio, la gestión de riesgos de cumplimiento y el fortalecimiento de los mecanismos de control interno, contribuyendo al cumplimiento del marco legal aplicable y a la promoción de una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad. Asimismo, la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, las encuestas de satisfacción y los mecanismos de participación ciudadana fortalecen la apertura institucional y la incorporación de las expectativas de los usuarios en la mejora continua de los servicios públicos. Evidencias: 8.1.5.1 Índice de Transparencia Estandarizado marzo 2026. 8.1.5.2 Índice de Transparencia Estandarizado marzo 2025. 8.1.5.3 Portal de Transparencia Institucional. 8.1.5.4 Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión. 8.1.5.5 Resultados NOBACI y seguimiento al control interno. 8.1.5.6 Plan de implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El Ministerio incorpora la sostenibilidad ambiental como un eje transversal de su gestión institucional, promoviendo prácticas orientadas al uso responsable de los recursos, la protección del medio ambiente y la generación de una cultura organizacional comprometida con el desarrollo sostenible. Como parte de este compromiso, la institución ha integrado criterios de sostenibilidad ambiental en sus operaciones y procesos internos mediante la implementación de acciones orientadas a fomentar hábitos responsables entre los colaboradores y fortalecer la gestión ambiental institucional. Estas iniciativas incluyen campañas de concienciación sobre el ahorro de energía, el uso responsable del agua, la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, contribuyendo a la preservación de los recursos naturales y a la disminución del impacto ambiental de las operaciones institucionales. Asimismo, el MIVHED promueve prácticas de consumo responsable mediante la implementación de criterios de Compras Verdes, incorporando la adquisición de materiales y utensilios biodegradables y favoreciendo alternativas que reduzcan el impacto ambiental asociado al consumo institucional. De igual manera, la institución impulsa la transformación digital de sus procesos mediante la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), los repositorios documentales y otras herramientas tecnológicas que contribuyen a reducir el uso de	No se ha medido el impacto de las iniciativas ambientales implementadas, incluyendo la reducción del consumo de papel, el ahorro de recursos, el reciclaje y la contribución a los objetivos de sostenibilidad y resiliencia climática, mediante indicadores institucionales.
--	--	--

	papel, optimizar recursos y disminuir la necesidad de almacenamiento físico de documentos. En el ámbito sectorial, el Ministerio fortalece la sostenibilidad ambiental mediante la actualización del marco regulatorio de la construcción y el desarrollo del nuevo Código de Construcción de la República Dominicana, incorporando criterios orientados a la seguridad, sostenibilidad y resiliencia de las edificaciones frente a los desafíos asociados al cambio climático. Evidencias: 8.1.6.1 Resultados de la implementación de la Política Transversal de Sostenibilidad Ambiental 2025. 8.1.6.2 Captura del portal de Compras Verdes. 8.1.6.3 Campaña de reciclaje. 8.1.6.4 Campaña de uso responsable del agua. 8.1.6.5 Evidencias de ahorro energético y sensibilización ambiental. 8.1.6.7 Repositorio Digital Institucional.	
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.).	El Ministerio monitorea la percepción de los ciudadanos respecto a la transparencia, accesibilidad y calidad de los servicios institucionales mediante mecanismos de evaluación y seguimiento que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confianza de los usuarios en la gestión institucional. Los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e	

	Integridad Gubernamental (DIGEIG) evidencian avances significativos en materia de transparencia y acceso a la información pública. En este sentido, la institución alcanzó una puntuación de 96.36 % en el Índice de Transparencia Estandarizado correspondiente a marzo de 2025, incrementando posteriormente su resultado a 99.29 % en marzo de 2026, reflejando mejoras en la publicación de información, rendición de cuentas y cumplimiento de los requerimientos de transparencia gubernamental. Asimismo, el Ministerio realiza mediciones de satisfacción ciudadana que permiten conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos y fortalecer las acciones orientadas a garantizar una atención accesible, transparente y alineada con los principios de igualdad y orientación al ciudadano. Estos resultados contribuyen a fortalecer la percepción pública del MIVHED como una institución comprometida con la transparencia, la ética pública, el acceso a la información y la prestación de servicios orientados a las necesidades de la ciudadanía. Evidencias: 8.1.7.1 Índice de Transparencia Estandarizado marzo 2026. 8.1.7.2 Índice de Transparencia Estandarizado marzo 2025. 8.1.7.3 Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios (MAP).	
--	---	--

--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) desarrolla acciones internas orientadas al uso responsable de los recursos y la reducción de impactos ambientales derivados de sus operaciones administrativas. Como parte de estas iniciativas, la institución promueve la estrategia de Compras Verdes, incorporando criterios ambientales en la adquisición de bienes y materiales de uso institucional. Asimismo, fomenta el uso de utensilios biodegradables como alternativa para reducir la generación de residuos contaminantes. De igual manera, se desarrollan campañas internas de concienciación dirigidas a los colaboradores para promover la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, así como el uso responsable del agua y la energía, fortaleciendo hábitos de consumo sostenibles dentro de la organización. Estas iniciativas contribuyen a la preservación de los recursos naturales, al fortalecimiento de la cultura ambiental institucional y al cumplimiento de los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad.	No se ha medido el impacto y los resultados de las acciones e iniciativas de responsabilidad social institucional mediante un comité formalmente establecido que permita planificar, coordinar, monitorear y evaluar dichas acciones.

	Evidencias: 8.2.1.1 Captura del portal de Compras Verdes. 8.2.1.2 Campaña de reciclaje. 8.2.1.3 Campaña de uso responsable del agua. 8.2.1.4 Campaña de ahorro energético.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Ministerio mantiene una interacción permanente con autoridades gubernamentales, organismos reguladores, asociaciones del sector construcción, organizaciones de la sociedad civil y demás grupos de interés, con el propósito de fortalecer la coordinación institucional, promover la participación y mejorar la calidad de los servicios y políticas públicas bajo su responsabilidad. Como parte de estas relaciones, la institución desarrolla reuniones técnicas, mesas de trabajo, consultas sectoriales y espacios de coordinación con entidades públicas y privadas para la actualización de normativas, reglamentos y procesos vinculados al sector vivienda, hábitat y edificaciones. Estas actividades permiten incorporar aportes de los diferentes actores involucrados y fortalecer la toma de decisiones institucionales. Asimismo, el MIVHED mantiene una participación activa en espacios de articulación con organismos rectores y entidades gubernamentales, incluyendo los procesos relacionados con calidad, control interno, transparencia, mejora continua y fortalecimiento institucional. Evidencias:	

	8.2.2.1 Minutas y registros de reuniones con ACOPROVI, ACOPROVISI y otros actores del sector. 8.2.2.2 Evidencias de mesas técnicas para la actualización del Código de Construcción. 8.2.2.3 Registros de coordinación interinstitucional para la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 8.2.2.4 Evidencias de grupos focales y consultas realizadas en el marco de PRONAMEP. 8.2.2.5 Registros de consultas para la Carta Compromiso al Ciudadano. 8.2.2.6 Actas de reuniones de los comités institucionales. 8.2.2.7 Registros de reuniones y coordinaciones con organismos rectores.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El MIVHED mantiene una presencia activa en medios de comunicación y canales institucionales, a través de la difusión de informaciones relacionadas con programas habitacionales, entrega de obras, iniciativas de transformación digital, actualización normativa y actividades de interés público vinculadas al sector vivienda y edificaciones. La cobertura mediática de la institución se concentra principalmente en la divulgación de resultados asociados a proyectos de mejoramiento y construcción de viviendas, entrega de infraestructuras de uso público, iniciativas de modernización institucional y acciones orientadas al fortalecimiento de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Estas publicaciones contribuyen a mantener informados a los ciudadanos y grupos de	No se han medido los resultados relacionados con la cobertura mediática de la organización, incluyendo su alcance, tendencia y valoración positiva o negativa, mediante mecanismos de análisis y comparación que permitan evaluar su impacto en el posicionamiento institucional.

	interés sobre los avances y resultados alcanzados por la institución. Asimismo, la difusión de iniciativas como la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), la actualización del Código de Construcción y la participación institucional en espacios de reconocimiento y buenas prácticas fortalece la visibilidad institucional y el posicionamiento del Ministerio como actor relevante en el desarrollo del sector. La institución realiza el seguimiento de las publicaciones generadas en medios de comunicación y plataformas digitales, promoviendo una comunicación transparente y oportuna sobre las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos. Evidencias: 8.2.3.1 Noticias y publicaciones institucionales en medios de comunicación. 8.2.3.2 Publicaciones sobre entrega de viviendas y edificaciones. 8.2.3.3 Publicaciones relacionadas con la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 8.2.3.4 Publicaciones sobre actualización normativa y Código de Construcción.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve un entorno laboral basado en los principios de igualdad, respeto, inclusión y no discriminación, garantizando que los procesos de	

programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	gestión humana se desarrollen bajo criterios de mérito, competencias y equidad. La institución impulsa acciones orientadas a fortalecer la igualdad de oportunidades mediante la implementación de políticas y prácticas que favorecen un ambiente laboral inclusivo, respetuoso de la diversidad y alineado con los principios de la función pública. Asimismo, a través de las iniciativas desarrolladas en el marco del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y del componente de Equidad de Género (EDI), el Ministerio promueve la participación equitativa de hombres y mujeres en los procesos institucionales, fortaleciendo una cultura organizacional basada en el respeto, la igualdad y la valoración de las personas. De igual manera, los programas de capacitación, bienestar y desarrollo de competencias son puestos a disposición de los colaboradores en igualdad de condiciones, favoreciendo el crecimiento profesional y el acceso equitativo a oportunidades de formación y desarrollo dentro de la institución. La institución también ha incorporado medidas de accesibilidad en sus instalaciones, incluyendo rampas de acceso y señalización en sistema Braille, fortaleciendo las condiciones de inclusión para colaboradores y ciudadanos con discapacidad. Evidencias:	
---	---	--

	8.2.4.1 Evidencias de cumplimiento del indicador EDI. 8.2.4.2 Comité de Equidad de Género e Inclusión. 8.2.4.3 Resultados de Encuesta de Clima Organizacional. 8.2.4.4 Plan de Capacitación Institucional. 8.2.4.5 Política de Beneficios Laborales. 8.2.4.6 Evidencias de accesibilidad institucional (rampas y sistema Braille). 8.2.4.7 Procedimientos de reclutamiento y selección basados en competencias.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) fomenta la participación de sus colaboradores en iniciativas de carácter social, ambiental y de bienestar, promoviendo una cultura organizacional comprometida con la responsabilidad social y la contribución al desarrollo sostenible. Como parte de estas acciones, la institución desarrolla actividades de sensibilización y participación voluntaria en jornadas ambientales, incluyendo iniciativas de limpieza y conservación de espacios públicos, en las que participan colaboradores de distintas áreas, fortaleciendo la conciencia ambiental y el compromiso con la protección del entorno. Asimismo, el Ministerio impulsa actividades de bienestar dirigidas a los colaboradores, tales como jornadas de salud preventiva, operativos médicos especializados y actividades orientadas a la promoción de estilos de vida saludables,	No se ha medido la participación de los empleados en actividades filantrópicas y proyectos de desarrollo, ni los resultados e impacto generados por estas iniciativas, mediante mecanismos de análisis y seguimiento en el marco de la responsabilidad social institucional.

	contribuyendo al bienestar integral del personal y fortaleciendo la responsabilidad social interna de la institución. De igual manera, se promueven actividades de integración, sensibilización y participación institucional que fortalecen los valores de solidaridad, colaboración y compromiso social entre los servidores públicos, contribuyendo al desarrollo de una cultura organizacional orientada al servicio y al bienestar colectivo. Evidencias: 8.2.5.1 Evidencias de jornadas de limpieza de playas y actividades ambientales. 8.2.5.2 Evidencias de operativos médicos y jornadas de salud para colaboradores. 8.2.5.3 Actividades de bienestar e integración institucional.	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	El Ministerio activamente el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas con instituciones públicas, organismos especializados, gremios profesionales y entidades nacionales e internacionales, como mecanismo para fortalecer la innovación, la mejora continua y el desarrollo institucional. Asimismo, el MIVHED participa en espacios de diálogo, consultas técnicas y mesas de trabajo vinculadas al sector construcción, la actualización normativa, la transformación digital y la mejora de los servicios públicos, fortaleciendo la articulación	

	con organismos reguladores, asociaciones sectoriales y entidades gubernamentales. De igual manera, la institución participa en eventos, congresos, seminarios y programas de fortalecimiento institucional promovidos por organismos nacionales e internacionales, incluyendo iniciativas relacionadas con calidad, innovación, excelencia en la gestión pública, transformación digital, cumplimiento regulatorio y sostenibilidad. Durante el período evaluado, el Ministerio también ha promovido espacios de aprendizaje interno y transferencia de conocimientos mediante jornadas de sensibilización, capacitaciones y actividades asociadas a la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Autoevaluación CAF, la Carta Compromiso al Ciudadano y otros proyectos institucionales. Estas acciones evidencian una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo, la colaboración interinstitucional y el aprovechamiento del conocimiento como herramienta para la mejora de la gestión pública. Evidencias: 8.2.6.1 Registros de participación grupo focal PRONAMEP. 8.2.6.2 Evidencias de participación en eventos, congresos y seminarios. 8.2.6.3 Registros de capacitaciones y jornadas de sensibilización institucional.	
--	---	--

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) fortalece la prevención de riesgos en materia de salud y seguridad mediante la implementación de políticas, procedimientos, programas preventivos y actividades de sensibilización orientadas a proteger la integridad física y el bienestar de los colaboradores y usuarios de la institución. Como parte de este compromiso, la institución cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y un Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales establecen los lineamientos para la identificación, prevención y control de riesgos laborales, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables. Asimismo, el MIVHED desarrolla jornadas de orientación, charlas preventivas y actividades de promoción de la salud dirigidas a los colaboradores, fortaleciendo la cultura de prevención y fomentando prácticas seguras dentro de la organización. Estas acciones son complementadas con operativos de salud y actividades de bienestar orientadas a la prevención y detección temprana de condiciones que puedan afectar la salud del personal. De igual manera, la institución dispone de estructuras y mecanismos internos para la gestión de emergencias, incluyendo la planificación y ejecución de simulacros de evacuación e incendio, así como la elaboración de planes de acción para fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo.	
---	---	--

	El seguimiento a los reportes de accidentes de trabajo y de trayecto permite identificar oportunidades de mejora y adoptar medidas preventivas orientadas a reducir riesgos y fortalecer la seguridad de los colaboradores. Evidencias: 8.2.7.1 Reportes de accidentes de trabajo y trayecto. 8.2.7.2 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del MIVHED. 8.2.7.3 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. 8.2.7.4 Evidencias de charlas y jornadas preventivas. 8.2.7.5 Plan anual de acciones del Comité de Seguridad y Salud. 8.2.7.6 Evidencias de simulacros de evacuación e incendio.	
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).	El Ministerio ha fortalecido la incorporación de criterios de responsabilidad social y sostenibilidad en su gestión institucional, promoviendo acciones orientadas a la protección del medio ambiente, el bienestar de las personas y la generación de valor para la sociedad. Como resultado de estas iniciativas, la institución ha implementado mecanismos de sensibilización ambiental dirigidos a los colaboradores, fomentando prácticas relacionadas con el reciclaje, el uso responsable del agua, el ahorro energético y el consumo responsable de recursos. Estas acciones	

han contribuido al fortalecimiento de una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad ambiental.

Asimismo, la implementación de prácticas de Compras Verdes y el uso de materiales biodegradables evidencian avances en la incorporación de criterios ambientales en los procesos institucionales, promoviendo una gestión más responsable y alineada con los principios del desarrollo sostenible.

De igual manera, la transformación digital de procesos institucionales, la utilización de repositorios documentales y la implementación de herramientas tecnológicas han contribuido a disminuir la dependencia de documentos físicos, fortaleciendo la eficiencia operativa y favoreciendo el uso racional de los recursos.

En el ámbito social, la institución desarrolla acciones complementarias a su misión sustantiva, incluyendo jornadas ambientales, operativos de salud para colaboradores y medidas de accesibilidad dirigidas a facilitar la inclusión de personas con discapacidad, evidenciando un compromiso con el bienestar social y la igualdad de oportunidades.

Como resultado de la consolidación de estas iniciativas, el MIVHED ha documentado y sistematizado sus buenas prácticas en materia de sostenibilidad y responsabilidad social mediante la preparación y postulación de proyectos institucionales a iniciativas de reconocimiento vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

	(ODS), fortaleciendo la gestión y visibilidad de sus aportes al desarrollo sostenible. Evidencias: 8.2.8.1 Política Transversal de Sostenibilidad Ambiental. 8.2.8.2 Captura del portal de Compras Verdes. 8.2.8.3 Campaña de reciclaje. 8.2.8.4 Campaña de uso responsable del agua. 8.2.8.5 Repositorio Digital Institucional. 8.2.8.6 Evidencias de operativos de salud para colaboradores. 8.2.8.7 Evidencias de accesibilidad institucional (rampas y sistema Braille). 8.2.8.8 Expediente de postulación al Reconocimiento ODS.	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) monitorea de manera sistemática los resultados obtenidos en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de sus funciones sustantivas, mediante el seguimiento de indicadores institucionales que permiten evaluar la cantidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos a la ciudadanía.	

La Dirección de Planificación y Desarrollo consolida estos resultados a través del seguimiento al Índice de Producción Institucional (IPI), herramienta que integra los principales indicadores de producción del Ministerio y permite medir el desempeño institucional en función de los resultados alcanzados. Mediante el Informe de Seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2025 (EDI), se evidencia el monitoreo periódico de dichos indicadores, facilitando la evaluación del cumplimiento de metas, la eficiencia operativa y la efectividad de los servicios prestados.

Como resultado de la gestión institucional durante el año 2025, el MIVHED logró la mejora y reconstrucción de 5,400 viviendas, la construcción de 515 viviendas nuevas y la entrega de 11 edificaciones, distribuidas en cinco obras gubernamentales, comunitarias y religiosas, cuatro edificaciones del sector salud y dos edificaciones del sector educativo. Estos resultados evidencian la capacidad institucional para generar productos que impactan directamente la calidad de vida de los ciudadanos y contribuyen al desarrollo social y económico del país.

Asimismo, la Dirección de Normas y Reglamentaciones evidencia resultados que impactan directamente en la dinámica del licenciamiento de obras, mediante la actualización e implementación de normativas técnicas orientadas a fortalecer la calidad, seguridad y sostenibilidad de las edificaciones. Los informes de impacto elaborados por esta dependencia permiten evidenciar la incidencia de estas disposiciones en el

	sector construcción y su contribución al fortalecimiento del marco regulatorio nacional. De igual forma, la institución da seguimiento a los tiempos de respuesta y al volumen de solicitudes gestionadas en áreas sustantivas como licencias, servicios jurídicos y normas y reglamentaciones, utilizando estos resultados para fortalecer la calidad de los servicios y mejorar continuamente la experiencia de los usuarios. Los resultados obtenidos son consolidados y presentados en la Memoria Institucional 2025, documento que recoge los principales logros alcanzados por el Ministerio y evidencia la generación de valor público mediante la provisión de servicios, ejecución de proyectos y desarrollo de políticas orientadas al fortalecimiento del sector vivienda y edificaciones. Evidencias: 9.1.1.1 Resultado Índice de Producción Institucional (IPI) 2025. 9.1.1.2 Informe de Seguimiento (EDI) T4 2025 (IPI e IPS). 9.1.1.3 Memoria Institucional MIVHED 2025. 9.1.1.4 Matriz de solicitudes gestionadas por la Dirección de Normas y Reglamentaciones. 9.1.1.5 Matriz de tiempos de prestación de servicios de la Dirección Jurídica. 9.1.1.6 Indicador de tiempo de emisión de licencias de modificación y renovación 2025-2026.	
--	---	--

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

El MIVHED genera valor público mediante la ejecución de programas, proyectos y servicios orientados a mejorar las condiciones de vida de la población, ampliar el acceso a soluciones habitacionales, fortalecer la seguridad jurídica de las familias y contribuir al desarrollo ordenado del sector construcción.

La Dirección de Proyectos contribuye a estos resultados mediante la formulación de anteproyectos, remodelaciones, remozamientos y la elaboración de documentos de licitación que responden a necesidades institucionales y sociales identificadas. Estas iniciativas incorporan criterios técnicos de funcionalidad, seguridad, accesibilidad y sostenibilidad, impactando directamente la calidad de las obras ejecutadas y la capacidad de las instituciones y comunidades para disponer de infraestructuras adecuadas para la prestación de servicios a la ciudadanía.

Asimismo, la Dirección de Acceso a la Vivienda contribuye al bienestar de la población mediante la gestión de programas habitacionales dirigidos a ciudadanos que requieren soluciones de vivienda. Los resultados obtenidos permiten ampliar el acceso a viviendas dignas, mejorar las condiciones habitacionales de familias en situación de vulnerabilidad y fortalecer la inclusión social a través de programas orientados a satisfacer necesidades prioritarias de la población.

De igual manera, los resultados institucionales evidencian impactos positivos derivados de la mejora y reconstrucción de viviendas, la

	construcción de nuevas unidades habitacionales y la ejecución de proyectos de infraestructura comunitaria, educativa y de salud, contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de los beneficiarios y al desarrollo de las comunidades intervenidas. Estos resultados son complementados por las acciones de regularización y titulación impulsadas por la institución, las cuales fortalecen la seguridad jurídica de las familias beneficiarias y contribuyen a la consolidación de su patrimonio, generando efectos positivos en su estabilidad social y económica. En conjunto, los resultados alcanzados evidencian que los productos y servicios generados por el MIVHED producen beneficios tangibles para los ciudadanos, impactando positivamente la calidad de vida de la población, el acceso a la vivienda, la seguridad jurídica y el desarrollo sostenible de las comunidades. Evidencias: 9.1.2.1 Anteproyectos y diseños aprobados. 9.1.2.2 Documentos de licitación elaborados. 9.1.2.3 Informes de formulación y evaluación de proyectos. 9.1.2.4 Registros de proyectos planificados. 9.1.2.5 Informes de resultados de programas habitacionales. 9.1.2.6 Registros de beneficiarios atendidos. 9.1.2.7 Reportes institucionales de impacto social. 9.1.2.8 Memoria Institucional MIVHED 2025. 9.1.2.9 Informe de Seguimiento (EDI) T4 2025.	
--	--	--

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) utiliza ejercicios de evaluación comparativa (benchmarking) como una herramienta para identificar buenas prácticas, fortalecer la calidad de sus servicios y mejorar los resultados institucionales mediante el intercambio de conocimientos y experiencias con otras organizaciones del sector público. La Dirección de Atención al Ciudadano desarrolla ejercicios de análisis y comparación de experiencias exitosas implementadas por otras instituciones, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora aplicables a los servicios ofrecidos por el Ministerio. Estos intercambios permiten conocer metodologías, mecanismos de atención y modelos de gestión que contribuyen al fortalecimiento de la experiencia de los usuarios y a la mejora continua de los servicios institucionales. Asimismo, la Dirección de Planificación y Desarrollo ha impulsado procesos de benchmarking orientados al fortalecimiento de los servicios institucionales y la adopción de buenas prácticas. Como resultado de estos intercambios, durante el proceso de habilitación de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) se analizaron experiencias implementadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Turismo, permitiendo incorporar aprendizajes y prácticas exitosas que	No se cuenta con una herramienta institucional de benchmarking que permita documentar sistemáticamente los aprendizajes obtenidos

	fortalecieron la gestión institucional y contribuyeron al reconocimiento obtenido por la labor desarrollada en beneficio de las ASFL. Estos ejercicios de evaluación comparativa han permitido identificar oportunidades de mejora, optimizar procesos, fortalecer la calidad de los servicios y promover la adopción de prácticas exitosas provenientes de otras instituciones públicas, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional y a la generación de mejores resultados para los ciudadanos. Los resultados obtenidos evidencian el compromiso del MIVHED con el aprendizaje organizacional, la mejora continua y la incorporación de referentes externos como mecanismo para incrementar la efectividad de los servicios y productos ofrecidos. Evidencias: 9.1.3.1.1 Correo de solicitud de benchmarking institucional. 9.1.3.1.2 Reporte de Resultado Evaluación Sectorial ASFL 2025. 9.1.3.1.3 Minuta del Benchmarking del proceso de ASFL con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 9.1.3.1.4 Lista de participación del Benchmarking MIMARENA. 9.1.3.1.5 Minuta de Benchmarking con el Ministerio de Turismo (MITUR). 9.1.3.1.6 Lista de participación del Benchmarking de MITUR.	
--	--	--

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) da seguimiento sistemático al cumplimiento de los compromisos establecidos en acuerdos, convenios, proyectos y mecanismos de coordinación interinstitucional, asegurando la ejecución de los entregables comprometidos y el logro de los resultados esperados.

La Dirección de Proyectos contribuye al cumplimiento de estos compromisos mediante la elaboración y entrega oportuna de documentos de licitación, anteproyectos y demás productos técnicos requeridos para la ejecución de iniciativas institucionales. El seguimiento a estos entregables se realiza a través de informes de cumplimiento, actas de coordinación y procesos de validación que permiten verificar el avance y cumplimiento de los compromisos asumidos.

Asimismo, la Dirección de Acceso a la Vivienda participa en la implementación de acuerdos institucionales vinculados a programas habitacionales desarrollados en coordinación con otras entidades, contribuyendo al cumplimiento de los compromisos establecidos y al logro de los resultados previstos para la población beneficiaria.

De igual manera, la Dirección de Planificación y Desarrollo monitorea el cumplimiento de los convenios suscritos entre el Ministerio y las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), asegurando la ejecución de los compromisos conforme a lo establecido en los acuerdos de gestión. Durante el período evaluado se gestionaron acuerdos con organizaciones como Hábitat para la Humanidad y

	Ciudad Alternativa, Inc., en los cuales se definieron compromisos, metas y resultados esperados. El seguimiento a estos acuerdos se realiza de forma sistemática mediante la plataforma SGASFL, a través de la cual las organizaciones presentan rendiciones de cuentas trimestrales e informes técnicos sobre la ejecución de los proyectos financiados. La institución verifica el cumplimiento de los compromisos asumidos, evalúa el uso de los recursos otorgados y monitorea el avance de los resultados comprometidos, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la efectividad de los programas ejecutados. Los resultados evidencian la existencia de mecanismos formales de seguimiento y control que permiten asegurar el cumplimiento de los acuerdos y convenios suscritos por la institución, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de las alianzas estratégicas con otras organizaciones. Evidencias: 9.1.4.1 Documentos de licitación entregados. 9.1.4.2 Anteproyectos aprobados. 9.1.4.3 Informes de cumplimiento de entregables. 9.1.4.4 Actas de coordinación y validación. 9.1.4.5 Convenios o acuerdos institucionales vinculados a programas habitacionales. 9.1.4.6 Informes de seguimiento a acuerdos interinstitucionales. 9.1.4.7 Registros de coordinación institucional.	
--	---	--

	9.1.4.8 Convenio de Gestión Hábitat para la Humanidad. 9.1.4.9 Convenio de Gestión Ciudad Alternativa, Inc. 9.1.4.10 Módulo de Rendición de Cuentas de la Plataforma SGASFL. 9.1.4.11 Presupuesto Aprobado ASFL 2025.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) participa de manera periódica en procesos de evaluación, inspección y auditoría realizados por órganos rectores, entidades de control y mecanismos institucionales de seguimiento, utilizando los resultados obtenidos para fortalecer la gestión institucional y promover la mejora continua. La institución da seguimiento a los resultados de evaluaciones externas relacionadas con el desempeño institucional, incluyendo el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el Índice de Desempeño Institucional (EDI), las evaluaciones de Control Interno (NOBACI/ICI) y otros mecanismos de monitoreo gubernamental. Estos procesos permiten verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por los órganos rectores, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la eficiencia de la gestión institucional. Asimismo, el MIVHED realiza evaluaciones y revisiones técnicas asociadas a proyectos, programas y procesos institucionales, cuyos resultados permiten verificar el cumplimiento de requisitos técnicos, normativos y operativos. Las	

observaciones y recomendaciones derivadas de estas evaluaciones son incorporadas a los planes de mejora institucional y utilizadas para fortalecer la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

En el caso de los acuerdos de gestión suscritos con las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), la institución monitorea periódicamente la ejecución de los recursos transferidos y el cumplimiento de los compromisos asumidos mediante la revisión de rendiciones de cuentas e informes técnicos cargados en la plataforma SGASFL. Este proceso permite evaluar el desempeño de los proyectos financiados, verificar el uso adecuado de los recursos públicos y dar seguimiento al logro de los resultados comprometidos.

Los resultados obtenidos en estas evaluaciones constituyen una fuente de información para la toma de decisiones, permitiendo identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora que contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Adicionalmente, como parte del proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el MIVHED ha fortalecido sus mecanismos de evaluación mediante la incorporación de auditorías internas y auditorías externas de certificación para los sistemas de gestión basados en las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021. De igual forma, la institución ha incorporado auditorías de procesos como una herramienta para evaluar el cumplimiento de los procedimientos institucionales, verificar la eficacia de los controles implementados

		e identificar oportunidades de optimización y mejora del desempeño organizacional. Estos mecanismos fortalecerán la capacidad institucional para evaluar de forma sistemática sus procesos y asegurar la mejora continua de la gestión. Evidencias: 9.1.5.1 Resultados SISMAP Gestión Pública. 9.1.5.2 Informe de Seguimiento EDI T4 2025. 9.1.5.3 Resultados del Índice de Desempeño Institucional (EDI). 9.1.5.4 Resultados de evaluaciones de Control Interno (NOBACI/ICI). 9.1.5.5 Reportes de evaluación de ASFL. 9.1.5.6 Módulo de Rendición de Cuentas SGASFL. 9.1.5.7 Informes técnicos de seguimiento y evaluación de proyectos. 9.1.5.8 Programa de Auditorías del Sistema Integrado de Gestión. 9.1.5.9 Procedimiento de Auditorías Internas.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) impulsa iniciativas de innovación orientadas a mejorar la calidad, accesibilidad, eficiencia y oportunidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, incorporando herramientas tecnológicas, mejoras regulatorias y nuevos mecanismos de gestión que fortalecen la experiencia de los usuarios y la generación de valor público. Uno de los principales resultados en materia de innovación ha sido la implementación y fortalecimiento de la Ventanilla Única de la	

	Construcción (VUC), la cual ha transformado la forma en que se gestionan los procesos de tramitación y emisión de licencias de construcción. Esta plataforma ha permitido integrar instituciones vinculadas al proceso, facilitar la gestión de trámites y promover una mayor eficiencia en la prestación de los servicios relacionados con el sector construcción. Asimismo, la institución ha fortalecido la digitalización de sus servicios mediante la incorporación de plataformas tecnológicas, formularios electrónicos y mecanismos digitales que facilitan la interacción de los usuarios con la institución y contribuyen a mejorar la accesibilidad y oportunidad de los servicios. De igual manera, la actualización del Catálogo de Servicios Institucional ha permitido organizar y estandarizar la oferta de servicios, facilitando el acceso a la información por parte de los ciudadanos y fortaleciendo la transparencia y la orientación al usuario. La Dirección de Normas y Reglamentaciones también ha impulsado innovaciones asociadas a la actualización del marco regulatorio del sector, incluyendo el desarrollo del nuevo Código de Construcción de la República Dominicana, contribuyendo a modernizar los productos regulatorios ofrecidos por la institución y fortaleciendo la seguridad y calidad de las edificaciones.	
--	--	--

	Asimismo, como parte del fortalecimiento de la orientación al ciudadano, la institución se encuentra desarrollando mecanismos de medición de satisfacción posteriores a la prestación de los servicios, lo que permitirá disponer de información más oportuna para identificar oportunidades de mejora e impulsar innovaciones centradas en las necesidades de los usuarios. Los resultados alcanzados evidencian el compromiso institucional con la innovación, la transformación digital y la mejora continua de los servicios y productos ofrecidos, contribuyendo a una gestión pública más eficiente, accesible y orientada a las necesidades de la ciudadanía. Evidencias: 9.2.6.1 Plataforma de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 9.2.6.2 Catálogo de Servicios Institucional. 9.2.6.3 Formularios y servicios digitales implementados. 9.2.6.4 Documentación de actualización del Código de Construcción. 9.2.6.5 Evidencias de digitalización y modernización de servicios. 9.2.6.6 Proyecto de implementación de encuestas de satisfacción posteriores a la prestación de servicios.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) ha impulsado importantes iniciativas de modernización y fortalecimiento institucional alineadas con las políticas de reforma del Estado y	

las transformaciones requeridas en el sector vivienda, edificaciones y construcción, contribuyendo a una gestión pública más eficiente, transparente y orientada a resultados.

La Dirección de Normas y Reglamentaciones ha desempeñado un papel fundamental en este proceso mediante la actualización del marco regulatorio del sector construcción, impulsando reformas normativas orientadas a fortalecer la seguridad, calidad, sostenibilidad y eficiencia de las edificaciones. Como parte de estos esfuerzos, la institución ha trabajado en la actualización de reglamentos técnicos y en el desarrollo del nuevo Código de Construcción de la República Dominicana, instrumento que constituye una de las principales reformas sectoriales para modernizar la regulación de la construcción y adecuarla a las necesidades actuales del país y a las mejores prácticas internacionales.

Asimismo, la Dirección de Acceso a la Vivienda contribuye a la implementación de políticas públicas y reformas institucionales vinculadas al acceso a soluciones habitacionales, alineando sus programas y proyectos a los lineamientos estratégicos del Gobierno y a las prioridades nacionales en materia de vivienda, desarrollo social e inclusión.

De igual manera, la institución ha incorporado las principales reformas y transformaciones del sector público dentro de su proceso de planificación estratégica. Durante la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, se analizaron los principales instrumentos normativos

	y de planificación nacional relacionados con el sector, incluyendo la Ley núm. 160-21 que crea el MIVHED, la Ley núm. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, las políticas de ordenamiento territorial, las iniciativas de transformación digital del Estado y las reformas orientadas a la mejora de los servicios públicos. Como resultado de este proceso, la institución ha impulsado iniciativas de modernización orientadas a incrementar la eficiencia de los procesos de tramitación de planos y emisión de licencias de construcción mediante la implementación de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), en el marco de la estrategia nacional de Burocracia Cero. Esta transformación ha contribuido a la simplificación de trámites, la digitalización de servicios y el fortalecimiento de la experiencia de los usuarios. Asimismo, la Ley núm. 160-21 establece responsabilidades estratégicas para la institución, entre ellas la formulación del Plan Decenal de Vivienda y el fortalecimiento de las políticas relacionadas con el mantenimiento de edificaciones públicas, iniciativas que forman parte de la agenda de transformación y fortalecimiento institucional impulsada por el Ministerio. Evidencias: 9.1.7.1 Documentos de reforma normativa. 9.1.7.2 Documentos de planificación institucional. 9.1.7.3 Informes de implementación de programas públicos. 9.1.7.4 Reportes institucionales de gestión.	
--	--	--

	9.1.7.5 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. 9.1.7.6 Plataforma de gestión para servicios de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 9.1.7.7 Ley núm. 160-21 que crea el Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones. 9.1.7.8 Documentación de actualización del Código de Construcción.	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El Ministerio MIVHED gestiona sus recursos humanos, tecnológicos, financieros y de conocimiento mediante mecanismos de planificación, seguimiento y control que permiten optimizar su utilización y fortalecer el desempeño institucional. En materia de recursos humanos, la institución desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades técnicas y profesionales de los colaboradores mediante la ejecución del Plan de Capacitación Institucional. Los informes de ejecución evidencian el seguimiento a las actividades formativas y el desarrollo de competencias requeridas para el cumplimiento de las funciones institucionales, contribuyendo al fortalecimiento del capital humano y al mejoramiento continuo del desempeño organizacional.	

Asimismo, la gestión del conocimiento constituye un componente clave para la eficiencia institucional. En este sentido, la institución promueve la documentación de procesos, la transferencia de conocimientos y el fortalecimiento de capacidades mediante programas de formación, especialización y capacitación desarrollados en coordinación con instituciones públicas y privadas, asegurando la disponibilidad y preservación del conocimiento organizacional.

La Dirección de Transformación Digital contribuye significativamente a la optimización de los recursos institucionales mediante la gestión estructurada de los recursos tecnológicos, humanos y de conocimiento. Para ello, ha implementado repositorios y sistemas de gestión en SharePoint que permiten el control y seguimiento de activos tecnológicos, licencias, asignaciones y recursos informáticos. Asimismo, dispone de mecanismos de monitoreo mediante indicadores, dashboards y alertas basadas en acuerdos de nivel de servicio (SLA), facilitando la toma de decisiones, la anticipación de riesgos operativos y el uso eficiente de los recursos tecnológicos.

En cuanto a la gestión de recursos físicos y financieros, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera realizan el seguimiento a la ejecución presupuestaria y a la utilización de los recursos institucionales, garantizando su administración conforme a las disposiciones establecidas por los órganos rectores y en apego a los principios de eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

	De igual manera, la institución da seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales a través de los informes de ejecución del Plan Operativo Anual (POA), los cuales permiten evaluar la utilización de los recursos asignados y el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la organización. Los resultados obtenidos evidencian una gestión orientada al aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles, al fortalecimiento de las capacidades institucionales y a la mejora continua de los procesos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la generación de valor público. Evidencias: 9.2.1.1 Planificación operativa y seguimiento de gestión del área TIC. 9.2.1.2 Inventarios y registros de control de activos y licencias (SharePoint). 9.2.1.3 Indicadores, dashboards y alertas de monitoreo (SLA, uso y control de recursos). 9.2.1.4 Ejecución presupuestaria institucional. 9.2.1.5 Informe de Cumplimiento POA 4to Trimestre 2024. 9.2.1.6 Informe de Cumplimiento POA 4to Trimestre 2025. 9.2.1.7 Informe de ejecución del Plan de Capacitación 3er Trimestre 2025. 9.2.1.8 Informe de ejecución del Plan de Capacitación 4to Trimestre 2025.	
--	---	--

2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El Ministerio impulsa de manera permanente iniciativas orientadas a la mejora e innovación de sus procesos con el propósito de incrementar la eficiencia operativa, fortalecer los controles institucionales, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Uno de los principales resultados en materia de innovación organizacional ha sido la creación de la Dirección de Control de Gestión, unidad responsable de coordinar los esfuerzos institucionales relacionados con la gestión de procesos, mejora continua, monitoreo del desempeño y la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Esta estructura ha fortalecido la capacidad institucional para estandarizar procesos, promover la mejora continua y articular iniciativas orientadas a la excelencia en la gestión pública. Asimismo, la institución ha impulsado la modernización de los procesos mediante la implementación y fortalecimiento de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC), contribuyendo a la simplificación de trámites, la digitalización de servicios y la mejora de la coordinación interinstitucional asociada a los procesos de licenciamiento de obras. La Dirección de Fiscalización ha desarrollado mecanismos orientados a optimizar sus procesos técnicos mediante la implementación de un Catálogo de Tiempos, herramienta que permite gestionar de manera más eficiente los procesos de	
---	--	--

	revisión y dar seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos. De igual forma, ha implementado registros de verificación para la revisión de cálculos en los distintos procesos técnicos, fortaleciendo la calidad de los análisis realizados y la confiabilidad de los resultados obtenidos. En materia de innovación tecnológica, la Dirección de Transformación Digital ha fortalecido los mecanismos de atención y soporte mediante la implementación de una Mesa de Ayuda, facilitando que los colaboradores gestionen solicitudes tecnológicas de manera más ágil y permitiendo mejorar los tiempos de respuesta a las necesidades internas. Asimismo, la institución ha fortalecido la gestión administrativa mediante la incorporación de la plataforma SAP, utilizada para optimizar procesos vinculados a la administración de inventarios, gestión de recursos humanos y gestión financiera, contribuyendo a una operación más integrada, eficiente y orientada a resultados. De igual forma, la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y la adopción de herramientas colaborativas para la gestión documental y del conocimiento han fortalecido la estandarización de procesos, la trazabilidad de la información y el seguimiento al desempeño institucional. Los resultados obtenidos evidencian avances significativos en la modernización institucional, la optimización de procesos y la incorporación de innovaciones organizacionales y tecnológicas	
--	---	--

	orientadas a incrementar la eficiencia, la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta de la institución. Evidencias: 9.2.2.1 Registros de optimización de tiempos de inspección. 9.2.2.2 Captura de pantalla de la Mesa de Ayuda. 9.2.2.3 Renovación de licencia ERP SAP. 9.2.2.4 Evidencias de implementación de SAP. 9.2.2.5 Plan de implementación Ventanilla Única de la Construcción (VUC). 9.2.2.6 Organigrama institucional actualizado 9.2.2.7 Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) promueve el aprendizaje organizacional mediante la identificación y adopción de buenas prácticas que contribuyen a fortalecer la eficiencia de sus procesos y mejorar los resultados institucionales. Como resultado de actividades de capacitación e intercambio técnico desarrolladas con organismos especializados, la Dirección de Planificación y Desarrollo ha incorporado aprendizajes orientados a optimizar los procesos de inspección vinculados a la gestión de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL). En este sentido, a partir de una capacitación impartida por el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL), se identificaron oportunidades de mejora	No se han medido los resultados de benchmarking y benchlearning para evaluar su aplicabilidad en la institución y medir el impacto de las mejoras implementadas en los procesos institucionales.

	en el formulario institucional utilizado para las inspecciones. Como resultado del proceso de aprendizaje, se tomó como referencia el formulario de inspección presentado durante la capacitación, realizando un análisis comparativo que permitió identificar buenas prácticas aplicables al contexto institucional. Esto dio lugar al rediseño y fortalecimiento del instrumento utilizado por la institución, optimizando su estructura, mejorando la recopilación de información y contribuyendo a una mayor eficiencia en el proceso de inspección. Evidencias: 9.2.3.1 Personal capacitado en Inspección. 9.2.3.2 Formulario de Inspección ASFL V1. 9.2.3.3 Formulario de Inspección ASFL V2.	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El Ministerio fortalece el logro de sus objetivos institucionales mediante alianzas estratégicas y mecanismos de coordinación con entidades públicas, organizaciones del sector y áreas internas, orientados a mejorar la calidad de los servicios, fortalecer los procesos institucionales y generar resultados de mayor impacto para la ciudadanía. La Dirección de Normas y Reglamentaciones evidencia una gestión efectiva de alianzas con actores del sector construcción, facilitando los procesos de consulta, revisión y actualización normativa. Estas colaboraciones han contribuido al fortalecimiento del marco regulatorio del sector, permitiendo incorporar aportes técnicos	No se ha medido la eficacia de las alianzas, acuerdos y convenios institucionales, mediante indicadores y mecanismos de análisis y seguimiento que permitan evaluar su grado de cumplimiento, los resultados alcanzados y su contribución al desempeño organizacional.

	especializados y fomentar la coordinación interinstitucional para el desarrollo de instrumentos normativos más actualizados y alineados con las necesidades del país. Asimismo, la Dirección de Proyectos mantiene una coordinación permanente con instituciones públicas y áreas internas para la formulación de anteproyectos, remodelaciones, remozamientos y elaboración de documentos de licitación. Estas alianzas permiten dar cumplimiento a los compromisos asumidos, asegurar la entrega oportuna de productos técnicos y fortalecer la articulación entre las diferentes áreas involucradas en el desarrollo de los proyectos institucionales. Los resultados obtenidos evidencian que la colaboración entre áreas internas y entidades externas contribuye a mejorar la planificación, optimizar la ejecución de los proyectos y fortalecer la capacidad institucional para responder de manera efectiva a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés. De igual forma, los mecanismos de coordinación implementados permiten dar seguimiento a los compromisos asumidos, monitorear avances y asegurar el cumplimiento de los acuerdos establecidos, fortaleciendo la eficiencia institucional y la generación de resultados compartidos. Adicionalmente, como parte de la implementación del Subsistema de Cumplimiento Regulatorio y del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la institución se encuentra desarrollando una Matriz de Acuerdos y	
--	---	--

	Convenios, herramienta que permitirá registrar, monitorear y dar seguimiento sistemático a los compromisos asumidos con entidades externas y áreas internas. Esta iniciativa fortalecerá el control sobre el cumplimiento de los acuerdos, facilitará la identificación de riesgos asociados a su ejecución y permitirá disponer de información más precisa para evaluar la efectividad de las alianzas institucionales y su contribución al logro de los objetivos estratégicos. Evidencias: 9.2.4.1 Registros de colaboración interinstitucional. 9.2.4.2 Actas de coordinación interinstitucional e interna. 9.2.4.3 Informes de avance y seguimiento de proyectos. 9.2.4.4 Documentos de licitación entregados. 9.2.4.5 Anteproyectos entregados. 9.2.4.6 Matriz de Acuerdos y Convenios.	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) ha impulsado la transformación digital como un mecanismo para fortalecer la eficiencia institucional, optimizar la gestión de los recursos, reducir la burocracia administrativa y mejorar la prestación de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. La Dirección de Transformación Digital contribuye de manera directa al incremento de la eficiencia institucional mediante la transformación digital de procesos clave, destacándose la evolución del sistema de tramitación de permisos de construcción	No se ha medido de manera sistemática los resultados derivados de la digitalización y el uso de tecnologías en la organización, mediante indicadores y mecanismos de análisis y seguimiento que permitan evaluar su impacto en la eficiencia administrativa, la optimización de recursos y la mejora de la prestación de los servicios.

	hacia un modelo más estructurado, interoperable y orientado a resultados. En este marco, el desarrollo de la nueva Ventanilla Única de la Construcción (VUC) responde a la necesidad de superar las limitaciones del modelo tradicional, caracterizado por flujos fragmentados, baja trazabilidad, coordinación manual entre instituciones y tiempos prolongados de respuesta. La nueva VUC se concibe como una plataforma basada en interoperabilidad, orquestación de procesos y gestión estructurada de servicios, permitiendo estandarizar los flujos de trabajo y criterios técnicos, reducir la dependencia de procesos manuales y mecanismos informales de comunicación, mejorar la trazabilidad de los expedientes, fortalecer la toma de decisiones basada en información, facilitar la coordinación interinstitucional mediante la integración de sistemas y disminuir tiempos de gestión y redundancias en la solicitud de información. Asimismo, la implementación de este modelo promueve una reducción progresiva del uso de papel, optimiza el flujo de información y fortalece la capacidad institucional para gestionar servicios de manera más ágil, consistente y medible. Estas acciones se alinean con un enfoque de infraestructura pública digital, donde la tecnología no solo digitaliza procesos existentes, sino que transforma la forma en que las instituciones coordinan, ejecutan y mejoran la prestación de los servicios públicos.	
--	--	--

	De igual manera, la Dirección Financiera evidencia mejoras en la eficiencia operativa mediante la utilización de la plataforma SAP, herramienta que fortalece la gestión de inventarios, los procesos financieros y la administración de recursos institucionales, permitiendo una gestión más integrada, eficiente y orientada a resultados. Como parte de la estrategia institucional de transformación digital, el MIVHED también ha implementado un Repositorio Digital de Documentos a través de su Sitio de Comunicación institucional, facilitando el acceso a normativas, políticas, procedimientos y documentos institucionales. Esta iniciativa ha contribuido a reducir el uso de papel, optimizar el espacio físico destinado al almacenamiento documental, agilizar la búsqueda de información y facilitar el acceso de los colaboradores a documentos clave para el desarrollo de sus funciones, reduciendo desplazamientos físicos y mejorando la eficiencia administrativa. Los resultados obtenidos evidencian que la incorporación de tecnologías digitales ha fortalecido la capacidad institucional, optimizado los procesos internos, mejorado la coordinación entre áreas y contribuido a una prestación de servicios más eficiente, transparente y orientada a las necesidades de los ciudadanos. Evidencias: 9.2.5.I Informes de diseño e implementación de la nueva VUC y digitalización de procesos.	
--	---	--

	9.2.5.2 Reportes comparativos de mejora en tiempos de tramitación (antes vs. después). 9.2.5.3 Evidencias de interoperabilidad, integración de sistemas y reducción de procesos manuales y uso de papel. 9.2.5.4 Implementación SAP. 9.2.5.5 Captura de pantalla del Sitio de Comunicación y Repositorio Digital Institucional.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El Ministerio desarrolla mecanismos de evaluación, seguimiento y auditoría interna orientados a verificar el cumplimiento de los procedimientos institucionales, fortalecer los controles internos e impulsar la mejora continua de sus procesos y servicios. La Dirección de Acceso a la Vivienda participa activamente en los procesos institucionales de auditoría y revisión interna, contribuyendo a la verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos y a la implementación de acciones de mejora derivadas de los hallazgos identificados. Como resultado de estos procesos, se elaboran planes de acción y se realiza seguimiento sistemático a las recomendaciones emitidas, fortaleciendo la eficacia de la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, la Dirección de Fiscalización mantiene mecanismos de seguimiento al desempeño institucional mediante la revisión periódica de los acuerdos de desempeño y del Plan Operativo Anual (POA), apoyándose en minutas de seguimiento que permiten monitorear avances, identificar	No se han medido los resultados de las auditorías y evaluaciones internas mediante indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento y la efectividad de las acciones correctivas implementadas.

desviaciones y establecer acciones oportunas para el cumplimiento de las metas programadas.

De igual forma, el Departamento de Revisión y Análisis de la Dirección de Fiscalización ejecuta auditorías internas de manera sistemática sobre distintos procesos institucionales, incluyendo aquellos relacionados con las actividades de fiscalización y el cierre de contratos. Estas revisiones fortalecen los controles internos, la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo. Como parte de este proceso, se elaboran informes y comunicaciones formales con los hallazgos identificados, los cuales son remitidos a las áreas correspondientes para la corrección de las situaciones detectadas y el seguimiento de las acciones implementadas.

Por otra parte, la Dirección de Registro Inmobiliario de Proyectos de Construcción evidencia mecanismos de seguimiento y control interno que permiten monitorear el avance de los procesos técnicos y administrativos relacionados con la titulación de inmuebles, el licenciamiento de proyectos y las actividades de apoyo técnico institucional. Estos controles contribuyen a fortalecer la coordinación interna, mejorar la trazabilidad de los procesos y asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución.

Adicionalmente, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el MIVHED se encuentra fortaleciendo sus mecanismos de evaluación mediante la incorporación de auditorías

	internas basadas en las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021, así como auditorías de procesos coordinadas por la Dirección de Control de Gestión, orientadas a verificar la eficacia de los controles, la conformidad de los procesos y la implementación de acciones de mejora. Los resultados obtenidos a través de estas evaluaciones y auditorías internas evidencian el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia, el fortalecimiento de los controles internos y el incremento de la eficiencia organizacional. Evidencias: 9.2.6.1 Informes de auditoría interna. 9.2.6.2 Planes de acción derivados de auditorías. 9.2.6.4 Minutas de seguimiento a acuerdos de desempeño y POA. 9.2.6.6 Procedimiento de Auditoría Interna 9.2.6.10 Programa de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El Ministerio promueve una cultura institucional orientada a la innovación, la mejora continua y la excelencia en la gestión pública, participando en iniciativas que permiten visibilizar y validar externamente las buenas prácticas desarrolladas por la institución. Entre los resultados más relevantes se encuentra la participación del MIVHED en los Premios LATAM Digital, espacio de reconocimiento internacional que promueve la identificación y difusión de	

	iniciativas innovadoras desarrolladas por organizaciones públicas y privadas de América Latina. La participación institucional en este escenario evidencia la capacidad del Ministerio para desarrollar soluciones tecnológicas y proyectos de transformación digital orientados a mejorar los servicios públicos y generar valor para la ciudadanía. Asimismo, la institución se encuentra participando en procesos de reconocimiento vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la postulación de iniciativas institucionales que evidencian contribuciones al fortalecimiento de los servicios públicos, la innovación, la sostenibilidad y el desarrollo social. Este proceso permite documentar, sistematizar y visibilizar las buenas prácticas implementadas por la institución, así como contrastarlas con referentes nacionales e internacionales. De igual manera, el MIVHED ha iniciado acciones orientadas a fortalecer su modelo de excelencia institucional mediante la implementación del Sistema Integrado de Gestión y la preparación para futuras evaluaciones de reconocimiento organizacional, incluyendo la intención institucional de participar en iniciativas de excelencia como CAF+300, como parte de su compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento de la gestión pública. Estos resultados evidencian el interés institucional por someter sus iniciativas a procesos de evaluación externa, promover el aprendizaje organizacional y	
--	--	--

	fortalecer una cultura de innovación, excelencia y orientación a resultados. Evidencias: 9.2.7.1 Participación en los Premios LATAM Digital. 9.2.7.2 Evidencias de proyectos institucionales presentados en los Premios LATAM Digital. 9.2.7.3 Expediente de postulación al Reconocimiento ODS. 9.2.7.4 Evidencias de iniciativas institucionales postuladas al Reconocimiento ODS. 9.2.7.5 Planificación institucional para participación en iniciativas de excelencia y reconocimiento organizacional (CAF+300).	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El MIVHED mantiene mecanismos de seguimiento y control orientados a asegurar el uso eficiente de los recursos financieros y el cumplimiento de los objetivos presupuestarios definidos en la planificación institucional. A través del monitoreo periódico de la ejecución presupuestaria, la institución evalúa el nivel de cumplimiento de lo programado y verifica que la asignación y utilización de los recursos se mantenga alineada con las prioridades institucionales y los objetivos estratégicos establecidos. Este seguimiento permite fortalecer la toma de decisiones, identificar desviaciones oportunamente y promover una gestión financiera basada en los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.	

	La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con las áreas responsables de la ejecución presupuestaria, realiza el seguimiento físico-financiero de los programas y proyectos institucionales, permitiendo verificar de manera sistemática el avance de las metas programadas y la correspondencia entre los recursos ejecutados y los resultados alcanzados. Este proceso facilita la evaluación del desempeño institucional y contribuye a garantizar una adecuada utilización de los recursos públicos. Asimismo, los informes de seguimiento presupuestario permiten analizar el comportamiento de la ejecución financiera de los programas y proyectos del Ministerio, proporcionando información relevante para la planificación, la rendición de cuentas y la mejora continua de la gestión institucional. Los resultados obtenidos evidencian el compromiso del MIVHED con una administración responsable de los recursos públicos, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de las iniciativas desarrolladas por la institución. Evidencias: 9.2.8.1 Reportes de Ejecución Presupuestaria. 9.2.8.2 Informes de ejecución presupuestaria 2025 .	
--	--	--

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	El Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) monitorea de manera permanente la relación entre los recursos financieros ejecutados y los resultados alcanzados, con el propósito de asegurar que los fondos públicos sean utilizados de forma eficiente y orientados a la generación de valor para la ciudadanía. La Dirección de Planificación y Desarrollo realiza el seguimiento físico-financiero de los programas y proyectos institucionales, permitiendo verificar la correspondencia entre la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de las metas programadas. Este proceso facilita la evaluación de la eficiencia en la utilización de los recursos, asegurando que las inversiones realizadas se traduzcan en resultados concretos para los beneficiarios y para el sector vivienda y edificaciones. Los informes de seguimiento presupuestario y de ejecución de programas evidencian la capacidad institucional para gestionar los recursos asignados de manera alineada con los objetivos estratégicos, permitiendo monitorear el avance de los proyectos, priorizar inversiones y fortalecer la toma de decisiones basada en resultados. Asimismo, los mecanismos de seguimiento implementados permiten evaluar la relación entre los recursos invertidos y los productos generados por la institución, incluyendo programas habitacionales, proyectos de infraestructura, iniciativas de acceso a la vivienda y acciones de fortalecimiento institucional. Este enfoque contribuye a maximizar el impacto de las	
--	--	--

	inversiones realizadas y a fortalecer la sostenibilidad financiera de las intervenciones desarrolladas por el Ministerio. Los resultados obtenidos evidencian el compromiso institucional con una gestión responsable de los recursos públicos, orientada a alcanzar los mayores beneficios posibles para la población mediante una adecuada planificación, ejecución y seguimiento de las inversiones institucionales. Evidencias: 9.2.9.1 Informes de ejecución presupuestaria 2025. 9.2.9.2 Reportes de ejecución presupuestaria. 9.2.9.3 Informe de Cumplimiento POA 4to trimestre 2025. 9.2.9.4 Informe de Cumplimiento POA 4to trimestre 2024.	
--	---	--

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