

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios

INFORME PLAN DE ACCIÓN CAF 2021

AGOSTO 2021

Informe de Avances Plan de Mejora CAF 2021

CONTENIDO

- Presentación Institucional
- Introducción
- Resumen de ejecución de las acciones planificadas para las áreas de mejora
 - Ejecución de acciones para abordar áreas de mejora
 - Evidencias de las acciones para abordar áreas de mejora
- Conclusión

Presentación Institucional

¿Quiénes somos?

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), es una institución del Gobierno Dominicano, creada por disposición del Poder Ejecutivo mediante el decreto número 1073-04 del 31 de agosto del 2004 para buscar y categorizar las personas carenciadas a fin de asegurar su acceso a programas sociales y subsidios monetarios conforme a su grado de carencias. Por consiguiente, el Decreto no. 426-07, aún vigente, define la función general del SIUBEN en los términos siguientes: *identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza, que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de la Pobreza y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas*¹.

En las reflexiones colegiadas que se han realizado en los últimos tiempos como parte del proceso de redefinición y relanzamiento institucional, se ha identificado la siguiente función para el SIUBEN: crear y gestionar el registro social universal (de hogares elegibles y beneficiarios), como apoyo para la asignación de recursos públicos dentro de las políticas de protección social.

Misión

Gestionar el registro social universal de hogares y el registro único de beneficiarios a fin de proveer las informaciones necesarias para la identificación de la población elegible de los diferentes beneficios que entrega el Estado para una asignación efectiva de recursos públicos.

¹ Decreto 426-07, Presidencia de la República Dominicana, Art. 1, De la institución

Visión

Ser una institución innovadora con altos estándares técnicos, de gobernanza, transparencia y manejo ético de la información, que gestiona el registro social universal de hogares y el registro único de beneficiarios de la República Dominicana con las mejores prácticas globales en el manejo de datos, agregando valor para orientar la asignación efectiva de recursos públicos.

Valores

- **JUSTICIA.** Participamos en las políticas sociales apegados a los principios de equidad, transparencia, solidaridad, confiabilidad y disponibilidad para garantizar la atención e integridad de la población más vulnerable, sin ningún tipo de discriminación.
- **RESPECTO.** Actuamos de manera incondicional asumiendo a todos los seres humanos en igualdad de derechos, respetando su dignidad, su privacidad e intimidad.
- **CONFIDENCIALIDAD.** Resguardamos la información de los usuarios, como garantía del derecho que tiene toda persona a la confidencialidad de sus informaciones privadas, para ser protegidas en base al valor de la confianza.
- **RESPONSABILIDAD.** Actuamos en base a principios para el logro de nuestros objetivos, incorporando mejoras continuas y previendo las mejores consecuencias para nuestros usuarios.

Introducción

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), ha trabajado desde siempre, en la mejora de sus indicadores, sus servicios y sus procesos, en base a los resultados de las mediciones realizadas, los cuales forman parte importante del quehacer de esta institución desde hace más de una década, siempre en búsqueda de agregar valor a su razón de ser.

La certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015, así como las obtenidas en los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27001:2014, han sido parte de los instrumentos y herramientas acogidos para enriquecer y fortalecer la estructura y sus procesos internos, en adición, también hemos hecho parte de nuestro proceso de mejora, la evaluación bajo la metodología del Maro Común de Evaluación, por sus siglas en inglés, CAF, adoptado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), y puesta a disposición de las entidades gubernamentales, mediante decreto no 211-10 donde instruye a las entidades a autoevaluarse bajo los criterios establecidos. Los sistemas y herramientas anteriormente citados, han permitido una adaptación fácil y rápida a los requerimientos del nuevo Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP.

Dicho lo anterior, se ha diseñado un plan de mejora basado en las áreas de mejoras destacadas en el autodiagnóstico CAF realizado por el SIUBEN en el año 2021, siendo este informe la evidencia de la realización de las acciones correspondientes al año 2021, lo que muestra un avance significativo con respecto a lo planificado, en donde han sido abordadas todas las acciones con fecha de finalización a junio 2021.

Resumen de Ejecución de las Acciones Planificadas para las Áreas de Mejora

Área de mejora no. 1:

No se ha asegurado una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.

Como primero paso la nueva filosofía organizacional del siuben ha sido comunicada por diferentes medios, como por ejemplo en la Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Esta actividad se desarrolla de manera constante por los medios que sean necesarios, basado en los lineamientos del Plan de Comunicación que se está desarrollando.

Evidencia: brochure informativo de la filosófica organizacional.



FORMAS DE COMUNICACION Y PARTICIPACION CIUDADANA

- CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB**
El/la ciudadano/a puede contactarnos a través de info@siuben.gov.do y en nuestra página www.siuben.gov.do
- BUZÓN DE SUGERENCIAS**
Buzones de sugerencias para que instituciones formulen sugerencias o quejas sobre los servicios del Siubén.
- VIA TELEFÓNICA**
El Siubén dispone de una línea telefónica para atender sus necesidades e inquietudes. 809-689-5230 exts. 1011-1012 y 1001.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En caso de que la institución tenga una inconformidad con el servicio recibido, puede proceder a emitir una queja a través de los medios establecidos por el Siubén: Buzón físico de quejas y sugerencias ubicado en la oficina principal. Canales de comunicación como el correo electrónico info@siuben.gov.do y a través de la línea 311 de quejas y reclamaciones. El buzón físico es revisado cada semana y las quejas o sugerencias enviadas por correo electrónico o por medio del formulario completado en la página web del Siubén serán recibidas y canalizadas inmediatamente. La queja será atendida en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

MEDIDAS DE SUB SANACION

Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente:

En ocasión de ocurrir un incumplimiento con los servicios comprometidos en esta carta, el Siubén emitirá una comunicación firmada por la máxima autoridad, explicando las razones por la cual el servicio no se prestó de manera oportuna y las medidas adoptadas para evitar continúe sucediendo.

La comunicación se enviará en un plazo de quince (15) días hábiles después de recibir o detectar la inconformidad.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA CALIDAD EN LA GESTIÓN

Av. John F. Kennedy Esq. Horacio Blanco #38, Ensanche La Fe, Santo Domingo, Distrito Nacional. Tel.: 809-689-5230 ext: 1064

OFICINAS REGIONALES

Distrito Nacional Av. John F. Kennedy #38, Ens. La Fe, D. N. Tel. 809-689-5230, ext. 1011	Central C/Cherito Batista #37, El Campito, La Vega. Tel. 809-689-5230 ext. 551 / 809-242-4690
Santo Domingo C/Carretera Maíta #32, Plaza Los Famosos 2do nivel, Int. Los Mina, Tel. 809-689-5230, ext. 602, 604.	Nordeste C/Bonó #36, centro de la ciudad, San Fco. De Macorís, Tel. 809-689-5230 ext. 671 / 672 / 809-588-4042
Valdesia C/Jesús De Galindez #11, centro del pueblo, San Cristóbal Tel. 809-689-5230 ext. 631 809-528-18677	Norcentral C/Franco Bidó # 127 casi esq. Ave. Nizue, Santiago Francis. Tel. 809-689-5230 ext. 681 / 809-583-1084
Enriquillo Ave. Enriquillo #16B, La Playa, Barahona. Tel. 809-689-5230 ext. 641 / 809-504-6069	Este C/ Altigracia esq. Gral. Duvergé, Villa Velásquez, Plaza Caridad, San Pedro de Macorís, Tel. 809-689-5230 ext. 621 / 809-526-6723
El Valle C/ Trinitaria #24, centro del pueblo, San Juan De La Maguana Tel. 809-689-5230 ext. 651 / 809-557-4630	Noroeste C/Trinitaria esq. Máximo Cabral, No 16 edif. Gladys Madera, 2do nivel. Mao Tel. 809-689-5230 ext. 691 / 809-572-8031

JULIO 2021 - JULIO 2022

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre ciudadano y el Estado.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

SISTEMA ÚNICO DE BENEFICIARIOS

El Sistema Único de Beneficiarios (Siubén), es una institución adscrita al Gabinete de Política Social responsable de crear y administrar el padrón Único de beneficiarios, que contiene la base de datos de Hogares y personas elegibles para los programas sociales que operan con fondos públicos en la República Dominicana y ha jugado un papel de vital importancia en la localización de los beneficiarios de los programas de asistencia gubernamental desde su creación, identificando y categorizando las personas carenciadas para asegurar su acceso a programas sociales y subsidios monetarios conforme a su grado de carencias.

La gestión de la protección social con transparencia y equidad precisa de sistemas de gestión de información que permitan garantizar la eficacia de los procesos a lo largo de la cadena de entrega de servicios sociales.

NUESTROS SERVICIOS Y OPERACIONES ESTÁN RESPALDADAS BAJO LAS CERTIFICACIONES:



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CERTIFICADO
INTE/ISO/IEC 27001:2014
SGTI-001/09/2016



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO
INTE/ISO 9001:2015
RE-032/09/2016

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

TIEMPO DE RESPUESTA: Garantiza el tiempo máximo de respuesta a las solicitudes recibidas.

AMABILIDAD: Trato atento, cortés y servicial hacia los demás (Clientes).

FIABILIDAD: Acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	TIEMPO COMPROMETIDO Y ESTÁNDAR	INDICADORES
1. Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionadas al sistema de protección social y en general.	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual)
	Fiabilidad	90% de satisfacción	Nivel de satisfacción con la fiabilidad y amabilidad de la información suministrada (trimestral)
2. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales.	Tiempo de respuesta	30 días laborables	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual)
	Amabilidad	90% de satisfacción	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual)
3. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales.	Tiempo de respuesta	90% de satisfacción	Nivel de satisfacción con la fiabilidad, amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta de la información suministrada (mensual)
	Amabilidad	90% de satisfacción	Nivel de satisfacción con la fiabilidad, amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta de la información suministrada (mensual)

* Siempre y cuando la información esté en la base de datos de Siubén. Si no está, requiere levantamiento. Estamos sujetos a impactos naturales que pueden afectar los tiempos de respuesta comprometidos. En estos casos, no aplica la medida de subsección.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Suministrar la documentación requerida para tramitar la solicitud de servicios.
- Suministrar con claridad el requerimiento o la solicitud del servicio.
- Suministrar informaciones verificadas en las solicitudes realizadas.
- Notificar a través de los medios establecidos, cualquier mejora del servicio.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.

Área de mejora no. 2:

No se ha revisado periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST), como demográficos.

Mediante la formulación y desarrollo de la misión y la visión, establecer un marco de valores alineado a la estrategia, respetando el marco general de valores del sector público y revisar periódicamente las informaciones relevantes que permitan reflejar los cambios de nuestro entorno externo, por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos como demográficos, como interno; procurando implicar a los grupos de interés de la organización.

Conjuntamente, establecer objetivos estratégicos, metas, productos y servicios que estén alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, para así, generar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos estratégicos necesarios a utilizar en el largo y mediano plazo, operativos (concretos y a corto plazo), y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.

Reforzando la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados, por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo.

Evidencia: Planificación Estratégica 2021-2024.



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
 2021-2024

Santo Domingo, Distrito Nacional
 República Dominicana
 Marzo de 2021

1. Siglas y Acrónimos	5
2. Presentación	7
3. Metodología para la formulación del Plan Estratégico Institucional	9
3.1. Hacia sistemas de protección social universales e inclusivos en la región Latinoamericana	12
3.2. La interoperabilidad de los datos: Un reto para la universalización de los registros de destinatarios y de beneficiarios	15
3.5. Nueva mirada de la Protección Social en República Dominicana	17
3.4 Marco institucional: Principales avances y retos del SIUBEN para el periodo 2021-2024	20
3.4.1. Avances y logros del SIUBEN 2012-2016	20
3.4.2. Cobertura de hogares	23
3.4.3. Difusión de los datos levantados	24
3.4.4. Certificación calidad y seguridad de la información	24
4. Análisis situacional	25
4.1. Fortalezas, amenazas, debilidades y fortaleza como punto de partida para el Plan Estratégico 2021-2024	25
4.2. Límites, desafíos y oportunidades del SIUBEN de cara a las necesidades de la protección social de la República Dominicana	27
4.3. ¿Cómo se visualiza el SIUBEN para 2024?	30
4.4. Grupos de interés	30
5. Marco Normativo institucional del SIUBEN	32
5.1. Marco legal y normativo del SIUBEN	32
5.1.1. Funciones principales del SIUBEN	35
5.2. Misión, visión y valores	36
5.2. Visión operativa de los valores de la filosofía institucional	37
5.3. La Ética en el SIUBEN	40
6. Marco Estratégico	41
6.1. Ejes y objetivos estratégicos	41
6.2. Objetivos estratégicos	45
6.3. Resultados estratégicos	46
7. Alineación PEI 2021-2024 con las políticas prioritizadas por el Gobierno Dominicano 2020-2024, el Plan Nacional Plurianual, Estrategia Nacional de Desarrollo y Objetivos de Desarrollo Sostenible	64

Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)
 Plan Estratégico Institucional 2021-2024

Área de mejora no. 3:

No se ha comunicado lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.

La organización ha comunicado sus iniciativas de cambios por diferentes medios y encuentro, con el objetivo de que los grupos de interés estén involucrados.

Evidencia: brochure informativo de los cambios organizacionales y listado.

BROCHURE FORMULACION PLAN ESTRATEGICO 2021 - 2024 (version final para impresion) (1).pdf - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas BROCHURE FORM... x


1 / 2 63.1%


¿Por qué el SIUBEN Plus [+]?

- El país está transitando hacia nueva política social más efectiva, eficiente y transparente, que integre los beneficios sociales contributivos y no contributivos.
- Por tales razones debemos evolucionar hacia: Un sistema de información universal, integral, interoperable y flexible, que incorpore las variables y los algoritmos necesarios para la identificación temprana de riesgos diversos, y contribuya a aumentar la resiliencia y adaptabilidad de los programas sociales ante cualquier choque, en el marco de la protección social adaptativa.


Visión SIUBEN Plus [+]

- Ser un Registro Social Universal, con una nueva arquitectura.
- Que tenga carácter universal.
- Que articule diversas fuentes de información e integre los beneficios sociales contributivos y no contributivos (interoperabilidad será central).
- Que desarrolle la capacidad de análisis y utilice algoritmos predictivos para identificar tempranamente riesgos y proponer las acciones de política pública correspondientes.
- Que sea flexible para facilitar la incorporación/salida de ciudadanos a los beneficios en situaciones coyunturales.
- Que democratice la información y garantice el manejo ético de la data de las y los ciudadanos.
- Fortalecimiento de la interoperabilidad existente con el Gabinete de Política Social y el triplete, PROSOLI-SIUBEN-ADESS.
- Fortalecimiento de la interoperabilidad con las bases de datos de las instituciones claves del gobierno con miras a convertir al SIUBEN en el padrón oficial de todas las iniciativas de protección social y tener una cobertura total de la población objetivo de los principales programas sociales.





Implementación del SIUBEN Plus [+]



Sistema Único de Beneficiarios

- Institución adscrita al Gabinete de Política Social creada mediante decreto en el año 2004.
- Su función es identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza.
- Es el instrumento de carácter técnico que se utiliza para identificar y priorizar a las familias elegibles para recibir los beneficios de los programas sociales y subsidios del Gobierno.

¿Cómo trabajamos?

Conformación del padrón de hogares elegibles



Levantamiento nacional con dispositivos electrónicos en las áreas prioritarias I y II.



Categorización de los hogares según nivel de índice de Calidad de Vida (ICV).



Ordenamiento de los hogares de mayor a menor nivel de pobreza.

Innovaciones en Levantamientos de Información



Pioneros en Latinoamérica del Levantamiento con dispositivos móviles con aplicación de tecnologías de Machine Learning.



Expansión y extensión de la cartografía utilizando drones.

Principales instrumento de categorización de hogares



Índice de Calidad de Vida



Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos



IPM-RD

Índice de Calidad de Vida (ICV)

A Características de la vivienda

- Tipo de vivienda
- Material de Pared, piso, techo
- Nivel de hacinamiento
- Equipamiento del hogar

B Servicios básicos

- Fuente de suministro de agua
- Método de eliminación de basura
- Tipo de sanitario
- Tipo de alumbrado
- Combustible para cocinar

C Composición del hogar

- Edad
- Sexo
- Ocupación
- Parentesco
- Número de personas

D Educación

- Escolaridad del jefe de hogar
- Escolaridad media del hogar
- Alfabetismo



Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC)

El índice de vulnerabilidad ante choques climáticos (IVACC) aplicado a la base de datos de hogares del SIUBEN, realiza un acercamiento a la cuantificación de la probabilidad de que un hogar sea afectado por la ocurrencia de huracanes, tormentas e inundaciones, dadas ciertas características socioeconómicas.



Características de la vivienda



Ingresos



Cercanía de la vivienda a un foco de peligro

Índice de Pobreza Multidimensional (IPM)

Permite conocer otros factores determinantes de la pobreza no considerados en las métricas actuales utilizadas en el país.



Sustento y Trabajo



Salud



Educación y Cuidado infantil



Vivienda



Wivienda y Entorno



Brecha digital y convivencia

Listado de Asistencia Reuniones Externas Encuentro: Plan Estratégico Institucional y Consulta a la Sociedad Civil							
Fecha: 09 de febrero, 2021 Hora de Inicio: 9:00 A.M.				Hora Término: 3:00 P.M.			
No	NOMBRE Y APELLIDO	SEXO (H/M) (Hombre/Mujer)	INSTITUCIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Gulielma Jimenez	F.	CCSC.	Direct. Operat	gulielmajimenez@htrmail.com	809-869-5360	
2	Reyli Santana	F	Moras Asociados	Directora	ReyliSantana@gmail.com	977-938-5841	
3	Marcialdo Santos	M	Unión de Agricultores de BC	Presi.	Marcialdo2050@gmail.com	98782-8701	
4	Carlos Jaquez	M	CCSC (En municipal)	Tesorero	carjaquez@ccsc.com.do	809-770-7640	
5	Carlos Juy	M	" " " "	miembro		8094 6350 62	
6	Camela Jacobo	F	SIUBEN	Comunicaciones	-	-	
7	Priscilla González	M	Ciudad Alternativa	Director	priscillagonzalez@ciudadalternativa.com	849 878 515	
8	David Henry	M	Asociación	Coordinador	DavidHenry1975@gmail.com	809 524 4226 809 983 8135	
9	Marcio Beltré	M	Sin Futuro	Coordinador Social	mbeltr@sinfuturo.org	809-501-3950	
10	Elva María (Luz)	F	ACAPU	Coordinadora de Mujeres Ciudadanas	elva.maria77@gmail.com	809-257-7532	
11	Suam Gilda Ben	H	COTED	Coordinador de CEGS	gildaben@coted.com	809-883-5874	
12	Angelomaria	H	Indecon	Coordinador de Sanidad	angelomaria@indecon.com	809-962-4883	

Fecha de Emisión: 04/02/2019

Versión: 01

Fecha de Revisión: N/A

Page | 1

13	Victor Pineda	M	Conacoop	Prof. Jefe	victor.pineda@conacoop.com	809-963-7016	
14	Javier Fleming	F	CCSC	Asistente	ConsejoComitioPs@gmail.com	809-866-8886	
15	Natax L. Bena	F	SIUBEN	Auditora	natax.l.bena@siuben.gob.do	809-257-4448	
16	Tanyery Arostegui	F	ESMUDIS	Administradora	tanyerya@esmudis.com	809-938-7009	
17	Madame Adame	F	IDEAC	Presidenta	madameadame@ideac.com	809-964-9032	
18	Ignacia Estrella	F	FC	Técnica	ignacia.estrella@gmail.com	809-340-8695	
19	Bernardo Abante	M	FUNDODISE	Presidente	BernardoAbante@gmail.com	809-797-1853	
20	Alejandro Correa	M	CONEP	Director Pln	acorrea@conep.org.do	809-986-7777	
21	Silvia Taveira	F	CIPAF	Directora Ejec.	staveira@cipaf.org.do	(809) 812-7860	
22	Aracelis Rodríguez	F	CODEGUA	Miembro		809-420-1671	
23	Meris Ramirez	M	SIUBEN	Soporte Infor.	meris.ramirez@siuben.gob.do	849-287-6435	
24	Giandra Urdaz	M	SIUBEN	Auxiliar Adm.	gurdaz@siubengob.do	809-775-2608	
25	Jeffrey Lisardo	M	SIUBEN	Director General	jlisardo@siuben.gob.do	809-350-5550	
26	Paula Herrera	M	consultora SIUBEN	Consultora	p.herrera@siuben.gob.do	-	
27	Suzara Dore	F	SIUBEN	Src.	s.dore@siuben.gob.do	809-583-6688	
28							
29							

Fecha de Emisión: 04/02/2019

Versión: 01

Fecha de Revisión: N/A

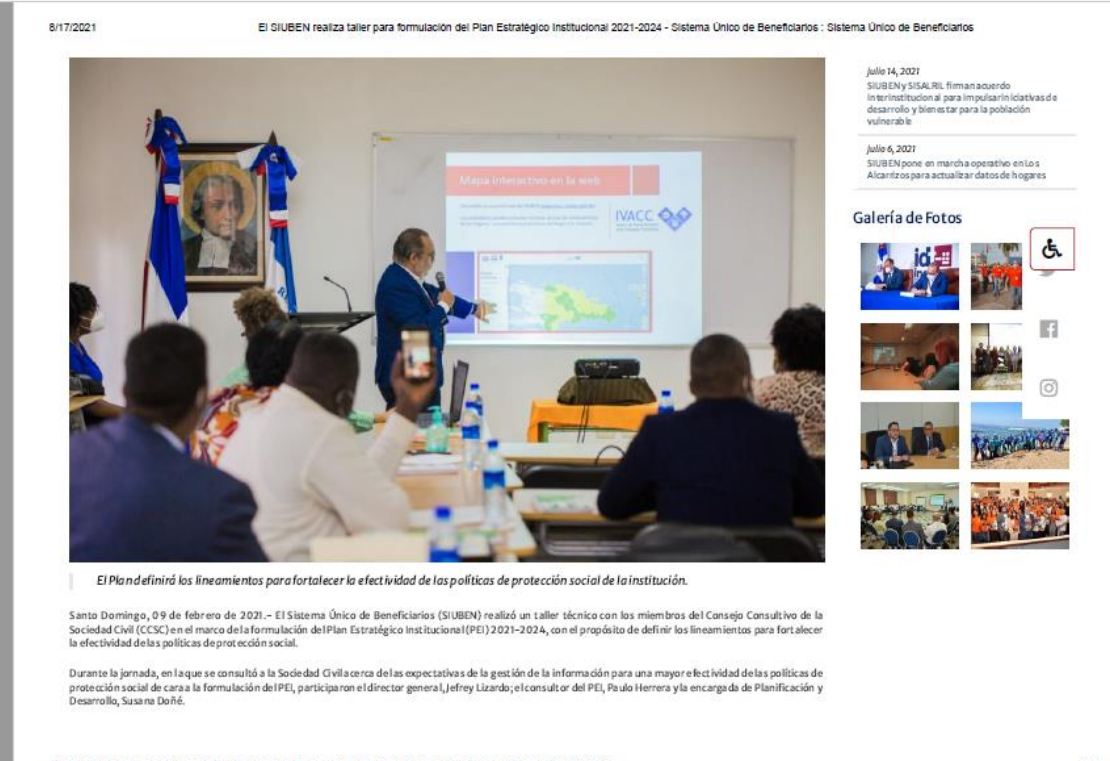
Page | 2

Área de mejora 4:

No se ha desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.

Para la realización de la actividad de actualización del Contexto y Plan Estratégico Institucional, el Siuben realizó encuentro, para involucrar a su grupo de interés y concretizar la matriz de partes interesadas, para así, capturar las necesidades y expectativas, donde se realizó el 9 de febrero del 2021, un taller técnico con los miembros del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.

Evidencias: Matriz de Partes Interesadas 2021, encuentro con partes interesadas y publicación del evento, FODA 2021-24.



8/17/2021 El SIUBEN realiza taller para formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 - Sistema Único de Beneficiarios: Sistema Único de Beneficiarios

Julio 14, 2021
SIUBEN y SISALRI firman acuerdo
institucional para impulsar iniciativas de
desarrollo y bienestar para la población
vulnerable

Julio 6, 2021
SIUBEN pone en marcha operativo en Lo
Acañizos para actualizar datos de hogares

Galería de Fotos

El Plan definirá los lineamientos para fortalecer la efectividad de las políticas de protección social de la institución.

Santo Domingo, 09 de febrero de 2021.- El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) realizó un taller técnico con los miembros del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC) en el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, con el propósito de definir los lineamientos para fortalecer la efectividad de las políticas de protección social.

Durante la jornada, en la que se consultó a la Sociedad Civil acerca de las expectativas de la gestión de la información para una mayor efectividad de las políticas de protección social de cara a la formulación del PEI, participaron el director general, Jeffrey Lizardo; el consultor del PEI, Paulo Herrera y la encargada de Planificación y Desarrollo, Susana Doñe.

<https://siuben.gov.do/2021/02/09/el-siuben-realiza-taller-para-formulacion-del-plan-estrategico-institucional-2021-2024/>

2/5

<https://siuben.gov.do/2021/02/09/el-siuben-realiza-taller-para-formulacion-del-plan-estrategico-institucional-2021-2024/>

Matriz de Partes Interesadas - Sistema Unico de Beneficiarios													Evaluación de Impacto			
No.	Categoría	Tipo de Parte Interesada	Parte Interesada	Relevancia	Especificación	Representatividad	Nivel de Influencia en la Base de Datos	Nivel de Interacción con el Sistema	Vulnerabilidad de los Registros	Vulnerabilidad de la Información de la Parte Interesada	Consecuencias Positivas	Mecanismos de Atención al Cliente y Tecnológicos	Especificaciones de Necesidades y Especificaciones de Partes Interesadas			Estrategias de Gestión
													Causa	Tipo Evento	Evento	
1	Dirección Ejecutiva Social	Edificio	Procesos de Atención al Cliente	Calidad de atención al cliente, satisfacción del usuario, tiempo de respuesta, seguridad de la información, cumplimiento de los procedimientos.	Reservar la disponibilidad de los recursos humanos y tecnológicos para el funcionamiento del sistema.	2	2	2	3	3	ALTA	Comunicación personalizada, atención al cliente, canales de atención, atención al cliente, atención al cliente, atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.
2	Dirección Ejecutiva Social	Edificio	Atención al Cliente	Calidad de atención al cliente, satisfacción del usuario, tiempo de respuesta, seguridad de la información, cumplimiento de los procedimientos.	Reservar la disponibilidad de los recursos humanos y tecnológicos para el funcionamiento del sistema.	2	2	2	3	3	ALTA	Comunicación personalizada, atención al cliente, canales de atención, atención al cliente, atención al cliente, atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.	1. Atención al cliente. 2. Atención al cliente. 3. Atención al cliente. 4. Atención al cliente. 5. Atención al cliente. 6. Atención al cliente. 7. Atención al cliente. 8. Atención al cliente. 9. Atención al cliente. 10. Atención al cliente.

FORTALEZAS		DESAFÍOS	
La plataforma tecnológica es robusta y permite que los procesos se desarrollen de forma rápida y eficiente.	La data del SIUBEN está certificada y georreferenciada y con alta credibilidad.	Déficit fiscal del Gobierno Central producto de la pandemia de COVID-19 y sus secuelas.	Que una eventual reforma del sector social ubique al SIUBEN en su espacio idóneo.
La institución se ha manejado con alta responsabilidad y confidencialidad la información suministrada.	Los procedimientos están certificados bajo normas ISO.	Duplicidad de funciones entre instituciones del Estado que implementan políticas sociales.	Ataques cibernéticos que afecten la base de datos.
La institución tiene capacidad técnica para la realización de trabajos de campo y estudios en el área de la protección social.	Alto estándar ético y de compromiso en los colaboradores.		Que la agenda de la cooperación no responda a las necesidades locales.
			INTERNOS

<p>El SIUBEN cuenta con unidades territoriales que facilitan la obtención de las informaciones socio-económicas de los hogares.</p>	<p>El SIUBEN tiene excelente reconocimiento público y por parte de las instituciones que hacen uso de sus datos, así como de los organismos internacionales de cooperación</p>	<p>Mejorar el grado de información y conocimiento por parte de la población de las funciones que realiza el SIUBEN.</p>	<p>Fortalecer el Sistema de Gestión de la Información para que esté integrado y que sea dinámico en cuanto a actualización y difusión</p>	<p>Fortalecer marco legal y normativo de la institución.</p>
		<p>Ampliar el alcance de los estudios socioeconómicos de hogares de forma que no se limite al mapa de pobreza.</p>	<p>Eficientizar los procesos internos, incluyendo la ampliación del alcance en la implementación de las normas ISO.</p>	<p>Asegurar que la institución cuenta con un personal técnico altamente competitivo, bien remunerado e incentivado.</p>
		<p>Aumentar la disponibilidad de medios de transporte para la realización efectiva de las labores de campo.</p>		

OPORTUNIDADES

<p>El gobierno necesita información localizada y dinámica para el despliegue de sus políticas, especialmente por el enfoque de protección social adaptativa.</p>	<p>Es posible enriquecer la base de datos del SIUBEN con información de otros repositorios (información bancaria, telefónica, eléctrica, TSS etc.)</p>
<p>Se requiere la realización de estudios rigurosos que ayuden a la comprensión de los problemas sociales y que sirvan de insumo para el diseño y aplicación de las políticas sociales.</p>	<p>La ampliación del portafolio de aplicaciones y herramientas tecnológicas para realizar actualización geográfica tendría mucha aceptación entre los usuarios de SIUBEN.</p>
<p>Es posible y conveniente incrementar el intercambio de información con las instituciones que trabajan programas sociales.</p>	<p>Tendencia regional y mundial hacia un modelo de protección social orientado hacia la creación de un registro social universal de hogares y beneficiarios.</p>
<p>El gobierno ha establecido la necesidad de contar con un registro social universal de hogares y un registro único de beneficiarios, para mayor transparencia en la implementación de las políticas sociales.</p>	<p>Posibilidad de que SIUBEN construya una fundamentación ética que garantice la transparencia y la protección de la confidencialidad de los ciudadanos en el manejo de las informaciones. Esto colocaría a SIUBEN en una posición de liderazgo regional</p>

	en ese importante aspecto de la gestión de registros sociales.
--	--

Área de mejora no. 5 :

No se ha recopilado de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.

El Departamento de Planificación y Desarrollo, elaboró un archivo de Excel, donde mediante un link los diferentes departamentos pueden subir y/ o actualizar los reportes de sus indicadores mensual, permitiendo que cada área de respuesta oportuna y se pueda disponer de un consolidado lo más actualizado posible.

Evidencias: Sistematización de los Indicadores de POA.

slubengob-my.sharepoint.com/xi/f/personal/hduran_siuben_gob_do/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BC00C280A-CA18-4E9D-AF70-C2114EAS3D76%7D&file=9-%20Planificaci3n%20-%20Matriz%20Monitoreo%20v1.xlsx&action=default&mobile...

Excel 9- Planificaci3n - Matriz Monitoreo v1 r3 - Saved

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

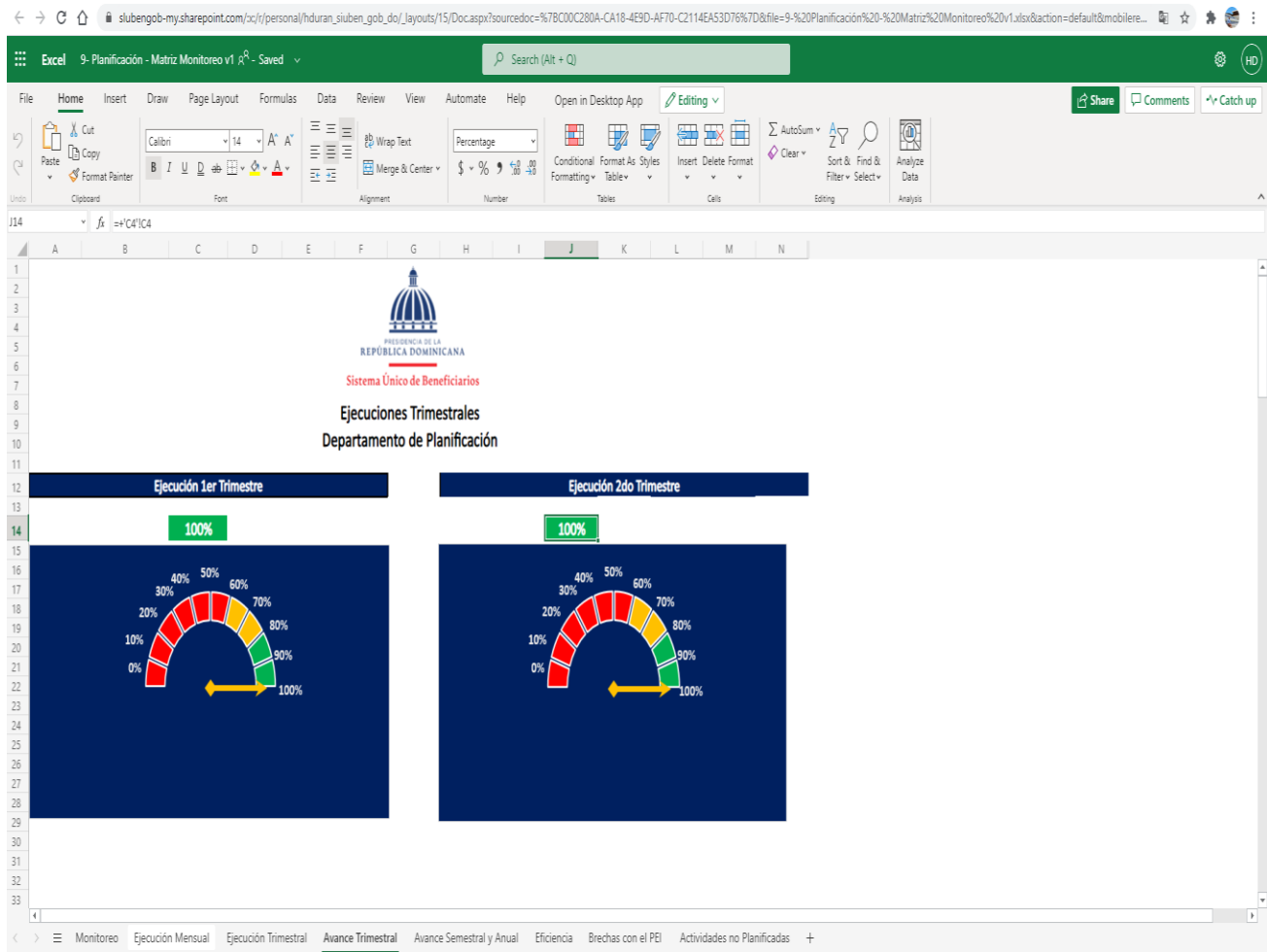
DEPARTAMENTO: Planificaci3n y Desarrollo

EJE ESTRATEGICO: Eje Estrat3gico 2: Fortalecimiento Institucional

OBJETIVO ESTRATEGICO: 2.3: Desarrollar y robustecer la comunicaci3n interna y externa, la gesti3n de proyectos y las competencias del capital humano

Producto	Actividades	Primer Trimestre				Segundo Trimestre				Primer Semestre				Tercer Trimestre			
		Planificado	Ejecutado	Nivel de ejecuci3n	Desviaci3n	Planificado	Ejecutado	Nivel de ejecuci3n	Desviaci3n	Planificado	Ejecutado	Nivel de ejecuci3n	Desviaci3n	Planificado	Ejecutado	Nivel de ejecuci3n	Desviaci3n
39. Plan Estrat3gico Institucional elaborado	39.1. Realizar diagn3stico institucional para identificar las brechas.	100%	100%	100%	0%					100%	100%	100%	0%				
	39.2. Realizar talleres de Planificaci3n Estrat3gica	100%	100%	100%	0%					100%	100%	100%	0%				
	39.3. Redactar los Documentos: Marco Estrat3gico, Plan Estrat3gico y de Desarrollo Institucional y Plan de Gesti3n de Riesgos	100%	100%	100%	0%					100%	100%	100%	0%				
	39.4. Realizar un acto de lanzamiento del plan estrat3gico													1	0	0%	-100%
40. Procesos de Planificaci3n automatizados y documentado.	40.1. Elaborar documentaci3n base para el diseo del sistema.	100%	100%	100%	0%					100%	100%	100%	0%				
	40.2. Realizar Taller sobre el uso y manejo del sistema					100%	100%	100%	0%	1	1	100%	0%				
	40.3. Documentar los procesos de planificaci3n					100%	100%	100%	0%	1	1	100%	0%				
	40.4. Realizar taller de Planificaci3n y monitoreo con enfoque en los resultados para enlaces y encargados.																
41.1. Elaborar el Plan Operativo Anual 2022														100%	0%	0%	-100%

Monitoreo | Ejecuci3n Mensual | **Ejecuci3n Trimestral** | Avance Trimestral | Avance Semestral y Anual | Eficiencia | Brechas con el PEI | Actividades no Planificadas



Área de mejora no. 16:

No se ha medido el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

En aras de valorar el curso de los acuerdos, se ha desarrollado una matriz para dar seguimiento a estos, y ver el nivel de cumplimiento de las partes, todo sustentado en procedimientos que le dan garantía al proceso.

Evidencias: Matriz de convenios y Procedimientos.

Conclusión

Finalmente, es posible afirmar que las acciones consideradas en nuestro Plan de Mejora CAF 2021 cuya ejecución se planifica para el año que culmina, las actividades han sido abordadas en la planificado para el 1er. semestre. Nuestro gran reto estará enmarcado en lograr aquellos avances que se han planificado para este año, en tiempo, forma y con los recursos disponibles, siempre bajo el lema de la importancia que tienen los modelos de calidad en el desarrollo de las Instituciones de la Administración Pública de la República Dominicana.