



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Sistema Único de Beneficiarios

FECHA

11 de Diciembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- 1) Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- 2) Trabaje un criterio a la vez.
- 3) Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- 4) Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- 1) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- 2) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- 5) Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.
- 6) En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- 7) Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	La misión del SIUBEN se produjo a partir del encuentro con Directores de Áreas, Encargados y Técnicos Departamentales, así como con Directores Regionales y los Directores de las demás dependencias directas del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales. Para asegurar el involucramiento de todos los grupos de interés, el SIUBEN realizó encuentros para conocer sus expectativas e intereses. La misión del SIUBEN fue actualizada, a partir del análisis del contexto estratégico institucional, realizada en diciembre del año 2018. Esta actividad fue precedida por la actualización de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, donde se conocieron los puntos de vista y el valor que SIUBEN puede aportar, dentro de su cadena productiva. Evidencias: 1) Relación de participantes encuentro con los grupos de interés. 2) Lista de participantes en la actualización del contexto estratégico.	

4. Revisar 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. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	nuevo, se realiza una concienciación de la filosofía institucional a través del programa de inducción. Evidencias: 1) Documento Filosofía institucional en el Sistema de Gestión Integrado. 2) Presentación de inducción. 3) Página Web SIUBEN – Filosofía institucional. El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ha realizado tres revisiones de la Misión, Visión y Valores: 2007-2008, 2010-2011 y 2018. Igualmente la institución realizó una evaluación de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas como parte de una verificación de la pertinencia de la Misión frente al contexto institucional. Evidencias: 1) Cuadro de evolución misión, visión y valores. 2) Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas. La Comisión de Ética Pública agotó en el primer semestre del 2019 una jornada de capacitaciones relacionadas al comportamiento ético en el equipo SIUBEN. Estas capacitaciones fueron impartidas en la oficina principal en colaboración con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Próximamente	
---	--	--

6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 7. Reforzar 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).	estas capacitaciones se extenderán a las oficinas regionales de la institución. Evidencias: 1) Plan de capacitaciones de ética 2) Listado de asistencia 3) Convocatoria y programa de capacitaciones. La institución cuenta con un código de conducta interinstitucional difundido los(as) colaboradores (as). Igualmente existe un manual para manejo de conflictos y fue diseñada una matriz para documentar los conflictos que pudiesen ocurrir y sus sanciones. Evidencias: 1) Código de conducta 2) Manual de manejo de conflictos de interés 3) Matriz de conflictos de interés SIUBEN publicó la filosofía institucional a través del Sistema de Gestión Integral. Realizó la difusión de la Misión, Visión y Valores en las diversas áreas a través de piezas gráficas vía correo institucional. En adición, se hizo extensivo al liderazgo de la institución la filosofía y el modelo interinstitucional del GCPS basado en principios y valores como pilares del éxito organizacional. A través del Departamento de Planificación y Desarrollo se realizó un evento de actualización de contexto y filosofía institucional con involucramiento de personal de todas las áreas de la institución.	
---	---	--

	Evidencias: 1) Filosofía de Liderazgo 2) Lista de asistencia evento Actualización del contexto 3) Agenda del evento Actualización del contexto	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La institución cuenta con la aprobación por el Ministerio de Administración Pública (MAP) de una estructura organizativa que permita la ejecución de las labores del SIUBEN. Existe un Manual de Organización y Funciones 2020, así como un Manual de Cargos en donde se detallan las responsabilidades de cada cargo dentro de la institución. Evidencias: 1) Manual de Cargos SIUBEN 2) Resolución aprobación 2020, estructura organizativa 3) Manual Organización y Funciones	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Se evidencia la necesidad de creación de una unidad que procure asegurar la calidad, veracidad y cobertura de las informaciones levantadas en campo para la generación del padrón de hogares carenciados, por medio de mecanismos de control en el proceso de	

3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	captura y procesamiento de la información registrada. Evidencias: 1) Ver consulta y comunicación al MAP Se establece la participación en las capacitaciones de hombres y mujeres, evidenciado en el plan estratégico con un enfoque de género. El cumplimiento de la normativa de la Dirección General de darles prioridad a los jefes de hogar de sexo femenino. La institución cumple con la definición de las metas y objetivos de los colaboradores de acuerdo a la implementación de la nueva metodología de evaluación del desempeño. Evidencias: 1) Listado de asistencia 2) Plan Estratégico 3) Cuadro de padrón de elegibles 4) Formulario metas del desempeño Como parte de la cultura de mejora continua se cuenta con indicadores de gestión de los procesos del Sistema de Gestión Integrado y se elaboran informes trimestrales. Como está establecido anualmente el SIUBEN realiza evaluaciones de riesgos tanto a los activos de información como a los procesos y los gestiona dentro del SGI.	
--	---	--

5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la institución ha alcanzado un avance de 100.00%, certificado por la Contraloría General de la República. Evidencias: 1) Reporte de Indicadores de Gestión 2) Matriz de Riesgos 3) Indicadores de Gestión SIGOB La organización cuenta con la renovación de su Recertificación de las Normas ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad e ISO 27001 de Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información. Evidencias: 1) Certificados del Sistema de Gestión ISO 9001 2) Certificados del Sistema de Gestión ISO 27001	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Se realiza un plan estratégico de tecnología que abarca una plataforma de administración electrónica de datos, generación de herramientas tecnológicas y la producción y explotación de datos, alineados con la Plan Estratégico Institucional -PEI- 2017-2020 Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional -PEI- 2017-2020	

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	SIUBEN elaboró un marco de procedimientos para la gestión de proyectos basado en la Norma ISO 21500 de Dirección y Gestión de Proyectos, como también el desarrollo de un sistema de información para la gestión electrónica de los proyectos. Evidencias: 1) Matriz de Procesos Sistema de Gestión de Proyectos 2) Sistema Informático para la Gestión de Proyectos	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	La organización evidencia el uso del correo de “Comunicación Interna” el cual expresa una difusión permanente vía correo electrónico de las principales informaciones de la institución mediante Comunicación Interna, donde se informa a los colaboradores sobre temas de interés institucional y aspectos sociales. Creación de nuevos canales electrónicos de comunicación como la intranet, extranet, nube pública, correo electrónico, portal web, interoperabilidad, entre otros. Evidencias: 1) Mails de Comunicación Interna 2) Procedimiento de gestión de comunicación 3) Print screen página Twitter, Facebook, página web	

9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	4) Procedimiento de Gestión de las Comunicaciones del sistema de Gestión Integrado. El SIUBEN cuenta con la política interinstitucional para el manejo del cambio y hacer mejora continua de los Sistemas de Gestión. Al inicio del 2019 se recopilaban propuestas de innovaciones que fueron apoyadas por la dirección y fueron a su vez incluidas en el Plan Operativo Anual 2019 y 2020 para alcanzar resultados con estas iniciativas, mostrando de esta manera el liderazgo orientado a la innovación y la mejora continua. Evidencias: 1) Cronograma Plan de implementación de SGI 2) Innovaciones 2019 Se visualiza en la plataforma de Gobierno Abierto que permite el uso de datos online a los hacedores de políticas sociales interesados en las informaciones de nuestra base de datos. Evidencias: 1) Ver plataforma y portal institucional.	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

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

1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	SIUBEN cuenta con una política que sirve como guía de buen liderazgo (ver habladores de la Política). La institución se orienta hacia la eficiencia y compromiso con la ciudadanía a través de mantener el Sistema de Gestión Integral y la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: 1) Filosofía de liderazgo 2) Certificados del Sistema de Gestión 3) Carta Compromiso al Ciudadano	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Existe un Código de Conducta Interinstitucional que hace referencia a los valores que rigen la institución y la no discriminación, estableciendo que “Todas las personas merecen el mismo trato, independientemente de su sexo, edad, nivel jerárquico o cualquier otra característica o convicción personal. Existe una filosofía de liderazgo en valores y una política de Igualdad de Género G-38. Evidencias: 1) Código de conducta 2) Política del Sistema de Gestión Integral 3) Filosofía de Liderazgo	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	A través de las diferentes vías de comunicaciones internas, tales como: intranet SIUBEN, intranet interinstitucional, Red Comunicándonos Web, boletín de	

4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	prensa de la Vicepresidencia y murales informativos se asegura que los colaboradores estén completamente enterados sobre el acontecer institucional a nivel nacional, fue compartida evidencia de la permanencia de una campaña de comunicación sobre la prevención ante la pandemia COVID-19 (Ver mensajes a través de Comunicándonos). Evidencias: 1) Correos Comunicándonos 2) Ver correos consulta protocolo de reintegro. El Departamento de Recursos Humanos planifica, ejecuta y evalúa un programa de capacitación y desarrollo que abarca todos los grupos ocupacionales del SIUBEN. Se evidencia que estos son capacitados y formados según sus oportunidades de mejora, para lo cual se realiza una detección de necesidades a través de: Evaluación del desempeño, evaluación en periodo probatorio, formulario de detección de necesidades. Evidencias: Evidencias: 1) Ver Plan Anual de Capacitación 2020. 2) Matriz de competencias. 3) Informe Entrenamiento Cruzado	
---	--	--

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	4) Formulario de detección de necesidades (Ver Plan operativo). SIUBEN cuenta con un sistema de evaluación del desempeño digitalizado y automatizado, según los requerimientos del MAP. Evidencias: 1) Formulario evaluación del desempeño por competencias SIUBEN. 2) Print Screen de la plataforma. 3) Evaluación en el informe de mentoría. 4) Evaluación proyecto PNUD. Se evidencia la designación de personal interno como Encargado del Sistema de Gestión Integrado (SGI) para la continuidad y el seguimiento del Sistema de Gestión Integrado a la Seguridad de la Información, Igualdad de Género y Responsabilidad Social. Evidencias: 1) Designación de analista de seguridad de la información y la especialista en calidad. (Ver designaciones). La institución identificó la realización de entrenamientos cruzados a los colaboradores en otras áreas distintas donde ofrecen servicios. Se observó el desarrollo de nuevas competencias en el	
---	--	--

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Departamento de Cartografía con la capacitación de vuelo de drones y análisis geoespacial y la participación del personal SIUBEN en capacitaciones online a través de la plataforma PS Learning, Instituto Nacional de Administración Pública-INAP, Centros Tecnológico Comunitarios, entre otras. Fue realizada la Capacitación en Big Data y en Gestión de Equipos en Remoto a encargados de departamentos. Evidencias: 1) Informes de capacitación. SIUBEN vincula al personal en la selección de propuestas, esto refleja la voluntad de la dirección de fomentar el desarrollo de ideas de los colaboradores, mejorando con su realización la retroalimentación constructiva y el desarrollo de espíritu de equipo. Se realizan reuniones de trabajo con la participación de colaboradores dando sus opiniones y recomendaciones sobre los proyectos a ejecutar. Evidencias: Ver minuta de reuniones. Contamos con un programa de reconocimiento para los equipos de mayor desempeño, colaboradores que dan la milla extra, superación personal y equipo de alto desempeño. Evidencia: 1) Programa de reconocimiento	
--	--	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	2) Listado de reconocimientos día del Servidor Público 3) Políticas de reconocimientos 10. La institución brinda cobertura de medicamentos a los grupos ocupacionales I y II. Evidencias: 1) Lista de beneficiarios programa de medicamentos 2) Matriz de ayuda especiales	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar 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.	Actualizamos anualmente la matriz de grupos de interés, sus expectativas y necesidades, así como su socialización con los colaboradores. Evidencias: 1) Lista de asistencia evento actualización de Contexto 2) Agenda evento Actualización de Contexto	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Anualmente el SIUBEN realiza un consenso con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para ejecutar los planes operativos que inciden en los objetivos de la Estrategia Nacional De Desarrollo (END) 2030 Evidencias:	

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Productos cadena de valor en el sistema RUTA. SIUBEN participa en la mesa sectorial convocada por el Ministerio de Administración Pública, para eficientizar el sector. Igualmente participa en la elaboración del Plan Estratégico Sectorial convocado por el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS). Evidencias: 1) Ayuda memoria sesiones de trabajo PEISE 2) Lista de asistencia PEISE SIUBEN estableció en su Carta Compromiso al Ciudadano tres servicios con cuyos estándares cumple según el presupuesto asignado por las autoridades políticas. Igualmente SIUBEN registró y actualizó sus producto en el sistema RUTA del MEPyD y en Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Evidencias: 1) Productos SIUBEN en Sistema RUTA. 2) Carta Compromiso SIUBEN SIUBEN involucra a los grupos de interés en la definición de la gestión	
--	--	--

	institucional a través de procesos interinstitucionales, tal es el caso del acuerdo de intercambio de información para la gestión de información de beneficiarios con PROSOLI. Adicionalmente y como parte del proceso de actualización de partes interesadas, sus necesidades y expectativas son usadas como entrada en el Sistema de Gestión Integral para evaluar la pertinencia y la mejora continua de los servicios de SIUBEN hacia dichas partes, entre las que se encuentran las autoridades del país. Evidencia: 1) Convenio Colaboración Interinstitucional SIUBEN-PROSOLI Junio 2019. 2) Matriz de partes interesadas.	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	N/A. Las relaciones que se gestionan con entidades legislativas y ejecutivas, se llevan a cabo desde la Coordinación Técnica del Gabinete de Políticas Sociales.	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	SIUBEN adelanta acuerdos de intercambio de información e interoperabilidad con SENASA, PROSOLI y el Plan de Asistencia Social de la Presidencia. Igualmente considera este importante aspecto registrándolo como uno de sus objetivos en el Plan Estratégico Institucional y en el POA 2020. Igualmente la institución gestiona relaciones con Banco Mundial	

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	(BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y las Mesa de la institucionalidad. Evidencias: 1) Intercambios de información con el Plan de Asistencia Social de la Presidencia 2) Mesa institucionalidad Se evidencia la participación del SIUBEN en las reuniones trimestrales de los Comités Técnicos Regionales Intersectoriales (CTRIS) donde participan las oficinas del Gabinete Coordinación de Políticas Sociales, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), Ministerio de Agricultura, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y Ministerio de la Mujer. Evidencia: Ver acta de reunión En abril 2019, la institución recibió la acreditación de la normativa Nortic EI:2014 (Norma para la Gestión de las Redes Sociales de los Organismos Gubernamentales) para la red social Twitter, lo que permite un mayor reconocimiento de la organización y la exposición de los servicios que ofrece, fortaleciendo sus canales de comunicación	
---	--	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	con la ciudadanía. Además, la promoción del conocimiento público queda evidenciado a través de la participación de la institución en el “Foro Sub Regional de Gestión de Riesgos de Desastre” y se robustece el compromiso de calidad y disponibilidad de los servicios que ofrece la institución con la renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: 1) Certificado OPTIC Nortic El: 2014 2) Invitación al Taller Técnico Avance de Políticas Públicas. 3) Carta Compromiso SIUBEN utiliza su sitio web y las redes sociales para hacer publicaciones de informaciones de interés colectivo como infografías, publicaciones de índices y Autoservicios de Datos. Igualmente se han desarrollado acuerdos para la entrega eficiente de los productos del SIUBEN de manera electrónica. Evidencias: 1) Publicaciones en la web de SIUBEN 2) Autoservicio de datos en la web de SIUBEN	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Se realizó la identificación de los Grupos de Interés, dentro de la actualización del contexto estratégico externo. Se tomaron en cuenta sus necesidades y expectativas. Evidencias: 1) Listado de asistencia a evento de actualización del contexto En los pasos hacia el cumplimiento de la visión el SIUBEN se encuentra en el proceso de gestión de las expectativas de los Grupos de Interés. Evidencias: 8) Matriz partes interesadas 9) Encuesta de Satisfacción La institución realiza anualmente un Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y las amenazas, FODA, lo que permite contemplar las informaciones relacionadas con las políticas públicas, los aspectos legales, y de las acciones desarrolladas por instituciones que están ligadas a las actividades de la institución, Ley Nacional de Presupuestos, disposiciones transitorias.	

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	SIUBEN además recaba periódicamente informaciones relativas a las acciones que se desarrollan en el ámbito internacional. Estas consultas se hacen a partir de la participación en foros internacionales y a partir de las misiones técnicas que recibe la institución de parte de Organismos Multilaterales. Evidencia: 1) Análisis FODA, 2) Agenda Misión Banco Mundial. SIUBEN se apoya de la realización de su Planificación Estratégica para planear, monitorear y controlar sus planes, proyectos, indicadores y metas. Apoyado en una serie de indicadores que arrojan información sobre el desempeño y estado de la organización, a través del seguimiento a la Planificación Institucional. Además se cuenta con un procedimiento para la recolección de indicadores de procesos y objetivos. Evidencia: 1) Informe de Indicadores de Gestión, informes trimestrales.	
---	---	--

5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	La institución ha implantado Sistemas de Gestión de Calidad en los procesos para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la plena satisfacción de los clientes internos y externos, por ello ha decidido controlar los resultados a todos los niveles mediante auditorías Internas de calidad y con el establecimiento de controles efectivos de calidad. La organización realiza un análisis anual de sus cuestiones internas y externas a través de una evaluación de las fuerzas internas y externas, dicho análisis sirve como insumos para la planificación estratégica y operativa, así como para la revisión y mejora continua de los procesos de gestión. El análisis contribuye también a priorizar las acciones preventivas y correctivas que garanticen los procesos de excelencia que impactan a la organización. Evidencias: 1) Matriz de Identificación de Riesgos 2) Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas.	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	El direccionamiento de la institución está plasmado en el Plan Estratégico 2017-2020, el cual postula dos Ejes en completa armonía con la misión y visión los cuales son desglosados en objetivos operativos por cada área, a través de la ejecución del Plan Operativo Anual. Evidencias: 3) Plan Estratégico 2017-2020. 4) Plan de mejoras CAF 2018	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	SIUBEN involucra los grupos de interés a los fines de conocer sus necesidades y expectativas. Entre ellos podemos listar el involucramiento mediante el intercambio de opiniones respecto a la implementación del IPM-RD. Evidencias: 1) Ver lista de asistencia y minuta.	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	El Sistema de Gestión de procesos del SIUBEN está sustentado. La institución que los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano están debidamente correspondidos con su indicador de cumplimiento, estándares de calidad y atributos. Evidencias: 1) Ver carta compromiso al ciudadano.	

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	La institución asegura la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de cada proceso y proyecto de la organización, a través del uso adecuado del presupuesto institucional asignado por el Poder Ejecutivo. Evidencias: 1) Informe de Ejecución Presupuestaria	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	En el nuevo formato de seguimiento presupuestario estandarizado por la DIGEPRES, la institución mantiene una relación de equilibrio entre su presupuesto y sus resultados. Ver evaluación final presupuestaria 2019. En este sentido la institución se encuentra inmersa en el desarrollo de un sistema de Presupuesto Orientado a Resultado, a cada actividad del POA le es asignada una partida del Presupuesto, por lo que los recursos son distribuidos en función de las actividades claves de la organización Evidencias: 1) Plan Operativo Anual por Partidas 2) Informe de Ejecución Presupuestaria	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Debido a su naturaleza y de acuerdo a los requerimientos de la Norma de	

	Responsabilidad Social, SIUBEN ha desarrollado la Política de Responsabilidad Social, la misma se encuentra incluida con los demás Sistemas de Gestión implementados en la institución, cuyo principal interés es reducir los impactos que pudiera estar provocando el SIUBEN en su gestión, a las partes interesadas y a las dimensiones económica, social y ambiental. Asimismo, han sido desarrollados objetivos que apuntan al cumplimiento de las metas en materia de responsabilidad social, los indicadores de gestión han sido asociados a las materias fundamentales y asuntos de la Responsabilidad Social. Igualmente, en el POA 2020 se encuentran planificadas actividades y proyectos alineados a lo establecido en la política de responsabilidad social. Evidencia: 1) Política del Sistema de Gestión Integrado 2) Objetivos del Sistema de Gestión Integrado 3) Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas 4) POA 2020	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	La institución con el fin de gestionar sus proyectos de manera eficaz, elaboró una Guía de Proyectos a la Dirección y los mandos medios de la institución. También elaboró el POA 2020, el cual gestiona a través de POAS trimestrales. Evidencia: 1) POA Trimestral 2) Matriz de gestión de proyectos El Plan Operativo Anual (POA), se divide en 4 trimestres. Al comenzar cada trimestre, se realiza un encuentro con las diferentes áreas a los fines de traducirlo en Planes y tareas para los individuos de la organización Evidencia: 1) Presentación de avances POA trimestre 1-2020 2) Correo de Remisión de POA trimestral. El POA institucional del SIUBEN, luego de contener incorporadas las iniciativas de las áreas con sus indicadores, es socializado y se difunde a través de un documento impreso. Evidencia: 1) POA 2020	

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se ejecuta un sistema mediante el cual los mandos medios analizan, comentan y hacen sugerencias a los informes trimestrales de ejecución del POA, los cuales luego de ser socializados, se suben al portal de la institución como forma de dar a conocer y difundir los avances de las tareas y los planes. Evidencias: 1) Minuta de reuniones cuatrimestrales 2) Correo comunicación interna 3) Print Screen portal institucional	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	La institución en su proceso de Planificación Estratégica, realiza el POA. Sistemáticamente se elaboran informes trimestrales que contienen la ejecución de las diferentes tareas contenidas en el POA. Evidencias: 1) Informe de Indicadores Del Sistema De Gestión 2) Presentación de avances del POA	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	El sistema de Gestión de Calidad del SIUBEN, ha madurado su gestión/ estructura través de los indicadores de gestión y objetivos del SGI. Igualmente en cada proyecto se realiza una medición de la producción. Evidencia: 1) Informe 3er Estudio Socioeconómico 2) Informe Indicadores Sistema de Gestión	

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	La actualización del Contexto Estratégico Institucional, fue realizada en diciembre del año 2019, esta actividad fue precedida por la actualización de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, donde se conocieron los puntos de vista y el valor que SIUBEN puede aportar, dentro de su cadena productiva. Su formulación se produjo a partir del encuentro con Encargados de Áreas y Técnicos Departamentales, así como con Gerentes Regionales. Para asegurar el involucramiento de todos los grupos de interés, el SIUBEN realizó encuentros para conocer sus expectativas e intereses. Evidencias: 1) Relación de participantes encuentro con los grupos de interés. 2) Lista de participantes en la actualización del contexto estratégico.	
---	---	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencia la existencia de un portal de Gestión del Conocimiento como laboratorio permanente para la generación y transferencia de conocimiento sobre los proyectos institucionales y las experiencias vividas en los mismos. Evidencias:	

	1) Print Screen publicaciones portal institucional	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La institución ha adoptado la Política Transversal para la Gestión del Cambio, con esto se aprueban y monitorean las innovaciones en tecnología. Evidencia: 1) Política de Gestión del Cambio	
3. Debater sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La Dirección de Planificación del SIUBEN incursiona en temas de innovación. Actualmente se están desarrollando innovaciones que se encuentran en proceso para cumplir con las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencia: 1) Presentación de Innovaciones	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	La institución cuenta con un procedimiento de gestión de cambios, el cual se ejecuta mediante un comité que revisa las solicitudes de modificaciones realizadas por el Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Evidencia: 1) Procedimiento Gestión de Cambios.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución cuenta dentro del POA 2020 con un presupuesto asignado al componente de Seguridad de la Información, que agrupa todos los aspectos asociados a la gestión de cambios. Mediante este presupuesto se ha estado fortaleciendo la plataforma tecnológica del SIUBEN y su sistema de	

	gestión, con equipos necesarios identificados por el Departamento de Tecnología. Evidencia: 1) Plan de compras TI 2) POA 2020	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Cada semana se reúnen todos los representantes de áreas y analizan los cambios en los proyectos y procesos, involucrando de esta forma todos los niveles. Igualmente los cambios son analizados tanto por los integrantes del comité de cambios y los solicitantes de manera que dichos cambios sean entendidos en todos los niveles antes de ser aprobados, corregidos o rechazados. Evidencia: 1) Minutas de Reunión Plan de Continuidad. 2) Minuta reunión semanal	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	En la institución la provisión del Autoservicio de Datos, constituye una herramienta mediante la cual los usuarios pueden acceder a consultas de los datos contenidos en la base de datos online, esta información se actualiza periódicamente. Se asegura la conformidad con la publicación de la información de la institución según las normativas de transparencia. Evidencias: 1) Autoservicio de Datos 2) Evaluación Portal de Transparencia	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	La institución anualmente realiza la planificación de los recursos humanos y su presupuesto asociado, teniendo en cuenta las necesidades de los actuales y futuros proyectos, las expectativas de los grupos de interés y las estrategias de la organización. Evidencias: 1) Planificación de Recursos Humanos y Plan Estratégico Institucional 2017-2020 El Sistema Único de Beneficiarios contempla el desarrollo de un plan de actividades, beneficios y programas que aseguran un clima laboral en el que los colaboradores se sientan a gusto con lo que hacen y puedan agregar valor. SIUBEN cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, y con un Departamento de Salud Ocupacional Interinstitucional que contiene un dispensario médico que brinda atención primaria, servicios psicológicos y programas	

	de nutrición saludable. Se observa la existencia de una cooperativa para empleados con programas de ahorros, servicios múltiples y créditos (Ver acuerdo con COOPEGUB). La institución cuenta con un subsidio de almuerzo para el Grupo Ocupacional I (Servicios Generales) y II (Apoyo Administrativo), la conformación de un voluntariado de la Vicepresidencia y ejecuta un programa de mentoría para nuevos colaboradores (Ver matriz de actividades de creación). Evidencias: 1) Lista voluntarios SIUBEN 2) Guía y formulario de mentoría completado 3) Matriz de actividades de creación 4) Lista miembros comité 5) Listado de socios COOPEGUB	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	El Sistema Único de Beneficiarios desarrolla un proceso de reclutamiento y selección de personal que es realizado a través de ternas de candidatos a fin captar los mejores talentos, en este proceso se aplican pruebas técnicas y evaluación por competencias. Se analiza su desempeño en período de prueba a fin de desarrollar capacidades esenciales para las labores a través del plan anual de capacitación. También se cuenta con un programa de inducción que incluye mentoría para facilitar el proceso a los nuevos integrantes (Ver anexo proceso reclutamiento y selección, ver Guía del Mentor y ver Evaluación Período Probatorio	

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	y ver Plan Anual de Capacitación). Se evidencia la elaboración de una matriz de competencias a fin de detectar necesidades de capacitación según el perfil de puesto (Ver matriz de competencias). Se evidencia la elaboración y difusión de una matriz de responsabilidades a puestos claves de la organización para garantizar la distribución adecuada de las tareas. Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Guía del Mentor, Evaluación Período Probatorio, Plan Anual de Capacitación, Print Screen de la plataforma y Matriz de Responsabilidades, Listado de difusión de la matriz El Sistema Único de Beneficiarios realiza la elaboración, difusión e implementación de un procedimiento de reclutamiento y selección que promueve la promoción interna, mediante la realización de concursos internos para dar oportunidad de crecimiento y desarrollo a los colaboradores. Lleva a cabo la implementación de una política de entrenamientos cruzados a través de la incorporación de colaboradores a ciertos proyectos de otras áreas a fin de formarlos y promocionarles en función de su ejecución y desempeño. Evidencias: Procedimiento de reclutamiento, proceso de concurso interno, expediente entrenamiento cruzado	
---	---	--

5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	La institución implementó desde el año 2013 un programa de reconocimiento anual para premiar y remunerar el alto desempeño individual, antigüedad, superación personal, milla extra y alto desempeño del equipo. En ese mismo orden, se realiza anualmente una evaluación del desempeño según los criterios del Ministerio de Administración Pública, que desde el 2014 ha innovado en implantar una nueva metodología de evaluación del desempeño basada en resultados, competencias, régimen ético y disciplinario. Evidencias: 1) Programa de reconocimientos Se han definido competencias transversales por grupo ocupacional y su incorporación al Manual de Cargos, como parte de los trabajos concernientes a la implementación del Sistema de Gestión Integrado y de la nueva metodología de evaluación del desempeño. De igual forma fue elaborada una matriz de competencias para detectar necesidades por puestos. Evidencias: Diccionario de Competencias, Manual de Cargos y Plan de Capacitación 2020. El SIUBEN posee un programa de formación en base a necesidades individuales y organizacionales. Cuenta con un aula virtual a través de la plataforma e-learning para	
--	--	--

8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	desarrollar habilidades tecnológicas en los colaboradores. Existe una intranet donde están digitalizados todos los servicios a empleados. Se evidencia la existencia y uso de un aula de capacitación con todos los equipos para impartir de manera inhouse los programas formativos, como también el aprovechamiento de los servicios de formación virtual del INAP y de los CTC para todos los colaboradores. Evidencias: Ver Plan Anual de Capacitación, print screen aula virtual, print screen plataforma tecnológica RR.HH. Ver convocatoria capacitación y lista participantes. Para el SIUBEN es sumamente importante desarrollar el respeto a la diversidad con la implementación de un procedimiento de reclutamiento basada en igualdad de oportunidades y un código de conducta que sirve de guía en el comportamiento diario. Se evidencia una política de sistema de gestión integral que contempla la igualdad de género y la responsabilidad social. Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento, Código de Conducta, Política.	
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

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

Documento Externo
SGC-MAP

1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Se han detectado las necesidades de formación a través de los resultados de la evaluación del desempeño y del formulario creado para estos fines y se identifican competencias y habilidades claves por grupo ocupacional en función del Plan Estratégico Institucional y de los proyectos futuros. Se realizan planes de formación en función de solicitudes individuales que poseen relación o impacto directo con el resultado de los objetivos. Por otro lado, SIUBEN implementa la medición de la efectividad de la capacitación. Evidencias: Documentos capacitaciones especiales, Plan de Capacitación, formulario Evaluación del Desempeño, Procedimiento de Capacitación, formulario detección de necesidades de capacitación, informe medición eficiencia y eficacia,	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	El Sistema Unico de Beneficiarios elabora y ejecuta un Plan Anual de Capacitación, el cual es diseñado en función de las necesidades institucionales, individuales y departamentales, según los proyectos vigentes y futuros de la organización, así como entrenamientos internos para intercambiar conocimientos. Se cuenta también con formadores internos certificados. Evidencias: Plan Capacitación y lista de formadores internos. Procedimiento de capacitación, Documentos de entrenamiento interno	

3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	El SIUBEN cuenta con una política de permisos que incluye la concesión para que los colaboradores puedan estudiar. Los colaboradores pueden realizar sus pasantías profesionales en la institución en cualquier área de trabajo. Se evidencia el cumplimiento del reglamento 523-09 de la Ley 41-08 de función pública en lo concerniente a permisos parciales de maternidad, entre otros. Se evidencia la ejecución del Plan de Capacitación incluye aquellas sugeridas por los supervisores, becas para cubrir estudios y capacitaciones solicitadas por los colaboradores tanto en centros de estudios nacionales como internacionales. Evidencias: Plan de capacitación, lista capacitaciones especiales y Política de Permisos.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Se evidencia que el Plan de Desarrollo y Formación incluye también al equipo directivo y de supervisión, el cual es capacitado frecuentemente con miras a fortalecer sus habilidades de gestión. Se evidencia la realización de capacitación en Liderazgo dirigido a Encargados y mandos medios. Evidencias: 1) Plan de capacitación 2020 2) Lista de participantes	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación	SIUBEN cuenta con programa de mentoría interinstitucional para nuevos colaboradores sumado a la evaluación de período	

de un mentor).	probatorio que permite identificar oportunidades de mejora. Evidencias: Formulario de mentoría	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia la realización de entrenamientos cruzados que fomentan el aprendizaje y permiten el crecimiento vertical de los colaboradores. Se evidencia que se publican interna y externamente las vacantes disponibles para dar oportunidad de participación a los colaboradores y al público en general. Evidencias: Documento entrenamiento cruzado, convocatoria concursos internos, Política entrenamiento cruzado, convocatoria concursos internos, política de capacitación, movilidad aprobadas por el MAP.	
7. Desarrollar y promover 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).	EL SIUBEN posee una plataforma e-learning. Videoconferencias, programa de mentoring y entrenamientos cruzados que permiten crecimiento vertical y horizontal a los empleados. Evidencias: Formulario de mentoring, documento promoción interna, convocatorias y capacitación online	
8. Planificar 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.	Tenemos un Comité de Ética que elabora un Plan Anual contentivo de talleres y actividades para reforzar valores éticos e informar a los colaboradores sobre cómo manejar conflictos y denuncias; como	

	también un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo con miras a prever y gestionar riesgos. Evidencias: Plan Anual Comité de Ética, Lista Comité y documento de entrenamiento cruzado	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Se evidencia la transmisión de conocimientos a través de los formadores internos, luego de las capacitaciones especializadas. Se evidencia la realización de entrenamientos cruzados para retener el conocimiento en la organización. Evidencias: Listado de formadores internos, lista de asistencia capacitación interna y documento entrenamiento cruzado	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	N/A	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan talleres de trabajo en equipo, donde se desarrollan tópicos sobre la buena comunicación. Evidencia: 1) Lista de participantes.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados	Se evidencia en las diferentes reuniones a nivel gerencial y departamental que los	

y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	colaboradores participan de forma activa, aportando ideas y sugerencias en los diferentes proyectos. Evidencias: 1) Minuta de reuniones.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo debidamente conformado por representantes de los trabajadores y de la institución. Se evidencia la realización de encuestas para tomar en cuenta los (las) colaboradores (as) en la toma de decisiones sobre beneficios y actividades. Evidencias: Acta conformación Comité, y Encuesta de Salud y evaluaciones de capacitaciones.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia la elaboración de acuerdos de desempeño para la consecución de las metas, como parte de la nueva metodología de evaluación del desempeño. Evidencias: Formulario de metas.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores, recoger sus opiniones e implantar mejoras. Evidencias: 1) Print-screen de encuesta de clima 2019.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia la aplicación de encuestas para evaluar la gestión de los recursos humanos (Ver evaluación del proceso de capacitación, gestión de RR.HH. y clima organizacional).	

	Evidencias: Formulario encuesta de clima, formulario de evaluación proceso de capacitación	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Actualmente contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo que vela por el cumplimiento en términos de salud laboral y de la preservación de los activos. Se evidencia la realización de talleres de riesgo a nivel nacional. Evidencias: 1) Acta conformación Comité Seguridad y Salud en el Trabajo 2) Jornada de salud.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Desde el año 2014 se implementa una política de permisos acorde a lo estipulado en la Ley 41-08 de Función Pública, con el objetivo de garantizar el balance vida-trabajo de los colaboradores, la misma fue socializada con todo el personal y a través del otorgamiento de permisos para para estudios y pasantía, para cuidado de familiares y necesidades o eventos particulares, para realización de estudios en el extranjero, días de asueto, programación de puentes para días feriados, permisos extraordinarios. Evidencia: Política de Permisos.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Contamos con un programa de medicamentos para pacientes con enfermedades degenerativas y un programa de ayuda espacial para situaciones de salud y fallecimiento. Ante la pandemia y crisis	

	sanitaria causada por el COVID-19 el personal vulnerable laboró desde su casa en modalidad de teletrabajo. Evidencias: Matriz de ayuda casos especiales y programa de medicamentos	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La entidad apoya los equipos deportivos y la realización de actividades de integración para todo el personal. Se hace entrega de útiles escolares para hijos de colaboradores y entrega de bonos para alumnos con calificaciones sobresalientes. Evidencias: 1) Lista bono Alumnos Brillantes 2019 2) Matriz de actividades de integración 3) Lista de entrega útiles escolares 2019	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La institución identifica y recopila necesidades de los grupos de interés para la elaboración y actualización del Plan Estratégico Institucional en un evento realizado anualmente. En el marco del Sistema de Gestión Integrado se cuenta con un listado de proveedores con el perfil de cada uno actualizado. Igualmente la institución cuenta con un banco de elegibles	

	actualizado, de los cuales se toman los candidatos para las vacantes, especialmente en los levantamientos de cobertura a nivel nacional. Evidencias: 1) Matriz de partes interesadas 2) Formulario Registro de proveedores 3) Cantidad de personas por regional para IPM	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	En junio 2019, la institución renovó el Convenio de Colaboración Interinstitucional con el Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI), para compartir informaciones relevantes para la eficiente asignación de los subsidios sociales que el gobierno dominicano otorga a las familias de escasos recursos. El proyecto de interoperabilidad entre el SIUBEN y PROSOLI tiene el objetivo de reducir los tiempos de respuestas a las solicitudes de información sobre la actualización de hogares entre ambas instituciones. El SIUBEN de forma colaborativa con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales lleva a cabo un proyecto para la implementación de la norma Certificación en Igualdad de Género INTE G35:2012 y Certificación en Responsabilidad Social INTE G38:2015 Evidencias: 1) Acuerdo de colaboración SIUBEN-PROSOLI 2) Programación de auditorías G35: 2012 y G38: 2015	

3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se establece la colaboración del SIUBEN y la Comisión Nacional de Emergencia (CNE) en la aplicación del Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC) a los fines de ir identificando hogares en riesgo ante fenómenos naturales adversos. También la participación del SIUBEN en la implementación de varios proyectos en colaboración con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, como es el caso del proyecto de interoperabilidad que procura una nueva etapa en la que se dispongan servicios comunes a las instituciones de la protección social. Ver presentación interoperabilidad. La institución participa en el programa "Quédate en Casa" que surge ante la crisis del COVID-19, así mismo participa entregando una muestra de hogares para el proyecto Encuesta sobre Impacto Socioeconómico del COVID-19 (SEIA, por sus siglas en inglés) a través de encuestas telefónicas. Evidencias: 1) Ver minuta de reuniones, fotos y listado de asistencia. 2) Correos de solicitud de base de datos y entrega de ésta 3) Correos de intercambio con PNUD para este proyecto.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Con la colaboración del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, el SIUBEN realizó el Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares	

	(3ESH), principal labor de la institución que fue monitoreada mensualmente por los organismos internacionales esto implicó la elaboración de informes mensuales y revisiones periódicas para orientar el desempeño institucional en el proyecto. Evidencias: 1) Informe de avance Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares 2) Informe para UNICEF Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El Sistema Unico de Beneficiarios pondera la posibilidad de alianzas público-privadas, poniéndose a disposición de instituciones del sector público y privado y del público, algunas informaciones de la base de datos para realizar estudios socioeconómicos, demográficos y de otra índole. También se evidencia la identificación de necesidades de alianza, a través de la contratación de organizaciones de la sociedad civil para la ejecución de levantamientos de información. Evidencias: 1) Listado de instituciones que hacen requerimientos de información al Departamento de Análisis de la Información Socioeconómica. 2) Listado de entidades contratadas.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En el marco del Plan Estratégico de la Inclusión Social, se definen los roles y responsabilidades para los distintos objetivos estratégicos, así como el marco de indicadores que en la gestión colaborativa deben alcanzarse. Por otra parte en las memorias de las misiones de Banco Mundial,	

	quedan plasmadas las responsabilidades y resultados de las ejecuciones conjuntas. SIUBEN también hace parte de la alianza o bloque de instituciones que trabajan para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la Agenda 2030, en el cual se definen responsabilidades en indicadores. Evidencias: 1) Ayuda memoria con Banco Mundial 2) Indicadores de logro de los ODS-RD	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No Aplica para SIUBEN	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	SIUBEN ha intercambiado experiencias con países del Caribe, regiones de Centro y Sur América en lo relacionado a levantamientos masivos de información, esto se desarrolla como parte del Benchmarking y Benchlearning en el sector Social. Evidencias: 1) Taller de Buenas Prácticas en Ecuador. 2) Convocatoria a videoconferencias con Ecuador	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El Sistema Unico de Beneficiarios realiza trimestralmente compras a empresas MIPYMES, en cumplimiento con la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y el Decreto 164-12 que enfatizan que un 20% del presupuesto anual asignado a la institución debe dirigirse a las empresas MIPYMES. Para seleccionar a los proveedores, existe una política de Evaluación de Proveedores, con el objetivo de tener mejores ofertas, generando ahorros significativos de las todas	

	las unidades, sin dejar de lado la calidad prestada y el desarrollo de cada uno de los proveedores. Evidencias: 1) Indicadores de metas presidenciales 2) Evaluación y re-evaluación de proveedores 3) Pliego de condiciones	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	SIUBEN definió una política de suministro de información a sus ciudadanos clientes en la carta compromiso para responder esas solicitudes de información socioeconómica y demográfica, en un tiempo no mayor a 30 días laborables, contados a partir de la fecha de solicitud. Asimismo, se estipula el mecanismo para acceder a cualquier tipo de información institucional. Evidencias: 1) Carta compromiso al ciudadano	No se implementa la Guía para realizar Compras Verdes
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	SIUBEN cuenta con el Autoservicio de Datos en el portal institucional para facilitar el acceso a los ciudadanos e instituciones y que estas a su vez puedan organizar sus acciones en materia de protección social. La institución cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) para la recopilación de sugerencias, ideas y quejas de los ciudadanos clientes.	

	Evidencias: 1) Autoservicio de datos Foto buzón de sugerencias Foto OAI	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	En colaboración con Banco Mundial e instituciones de gobierno, el SIUBEN conjuntamente con estas partes interesadas en la definición de Protección Social Adaptativa cuyos entregables son instrumentos país para la prevención y reacción ante choques climáticos. Como parte de sus procesos de verificación del contexto en relación a los productos y servicios, SIUBEN realiza un evento en el que capta sus necesidades y expectativas con el fin de ajustar sus procesos y entregables, siendo esta una forma de dar participación a las partes interesadas en la planificación y resultados institucionales. Evidencias: 1) Registro de asistencia IPM 2) Foto consultores OPHI (Oxford Poverty & Human Development Initiative)	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	SIUBEN cuenta con una Política de Buzón de Sugerencias, la cual establece el procedimiento para recibir, gestionar y dar respuesta a las sugerencias de los colaboradores. Evidencias: 1) Formulario Política de Buzón de Sugerencias 2) Respuesta Solicitud Ciudadanos 3) Estadísticas Objetivos SGI 2019	

5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Contamos con un portal de transparencia actualizado a las normativas de la DIGEIG con informaciones sobre la gestión institucional. Igualmente publica y pone a disposición de la ciudadanía los resultados mediante el portal institucional. Evidencias: Portal de transparencia SIUBEN Calidad de vida en portal web de SIUBEN	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	N/A	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	La institución ha elaborado la Carta Compromiso al Ciudadano en la que se describen los servicios que se ofrecen, así como los tiempos de cada uno. Igualmente se observa los servicios publicados en el portal de las instituciones con su descripción de uso. Por otro lado se han puesto los servicios que se ofrecen en el portal del MAP: Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (http://observatorioserviciospublicos.gob.do/)" Evidencias: 1) Servicios a los ciudadanos en el portal SIUBEN 2) Servicios en el Portal de Servicios Públicos MAP	

8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se establece el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) como medida innovadora para complementar al Índice de Calidad de Vida (ICV). Con el IPM se busca potencializar los mecanismos para la toma de decisiones en materia de política social, a través de las brechas identificadas en la Encuesta IPM del 2019. Se evidencia el desarrollo del IVACC, primer índice de vulnerabilidad climática a nivel de hogares y surgió como una necesidad de diversos socios y contrapartes, para poder ofrecer información de vulnerabilidad a cualquier nivel de desagregación geográfica (nacional, provincias, municipal o a nivel hogar) y poder conocer el posible impacto de un fenómeno natural en los hogares que se encuentren en una misma demarcación, pero con características socioeconómicas diferentes. Actualmente se está trabajando en la actualización del modelo del IVACC. El SIUBEN actualiza su base de datos cada 4 años (por decreto) mediante los Estudios Socioeconómicos de Hogares. Además, actualiza su base de datos trimestralmente con hogares que han sido actualizados o levantados por demanda y otros casos especiales. Evidencias: 1) Lista de asistencia reuniones para definir el IPM. 2) Correos de intercambio entre SIUBEN y consultores. 3) Ver estadísticas correspondientes a los	
---	--	--

	cortes trimestrales de la Base de Datos que están en el portal.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La institución ha demostrado ser eficaz en el cumplimiento de la producción física con respecto al presupuesto asignado. La existencia de una asignación presupuestaria para la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual 2020, contribuye en la alineación de los objetivos estratégicos y el Presupuesto. Evidencia: 1) Plan Anual de Compras y Contrataciones 2) Presupuesto Anual 2020	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La institución procura continuamente el equilibrio entre la demanda de recursos propia de las actividades que realiza, los proyectos y los fondos disponibles a partir del presupuesto y los recursos de cooperación internacional. Así, anualmente se analizan los riesgos y oportunidades para las actividades del POA, en relación con su fuente de financiamiento. Igualmente en el transcurso de cada año, monitorea el nivel de ejecución y tramita las modificaciones presupuestarias como resultados de analizar	

	y adaptar sus decisiones al presente que asume la institución. Evidencias: 1) Presupuesto 2020 2) Modificaciones presupuestarias 3) POA por fuente de financiamiento 2020	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La institución realizó la implementación del nuevo portal de transparencia sugerido por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DGCCP). Evidencias: 1) Portal de transparencia SIUBEN	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se elabora el presupuesto institucional acorde con el registro de producción en el Plan Plurianual del Sector Público. Se realiza monitoreo durante la ejecución del proyecto y se generan informes de cierre de los mismos para determinar deferencias entre lo planeado y lo ejecutado identificando oportunidades de mejoras. Adicionalmente se evidencia un presupuesto acorde con los productos registrados en la DIGEPRES y una ejecución presupuestaria anual del mismo. La institución usa el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) para registro de transacciones, Peachtree para el registro y control contable. Evidencias: 1) Informe ejecución presupuestaria	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución elabora el presupuesto institucional acorde con el registro de producción institucional en el plan plurianual del sector público. Se evidencia la elaboración de ejecuciones presupuestarias mensuales y la elaboración de presupuestos	

	por proyectos, se realiza monitoreo durante la ejecución del proyecto y se generan informes de cierre de los mismos para determinar deferencias entre lo planeado y lo ejecutado. Adicionalmente se evidencia un presupuesto acorde con los productos registrado en la DIGEPRES y una ejecución presupuestaria anual del mismo. Evidencias: 1) Productos Cadena de Valor en RUTA.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	N/A	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	El carácter social de la Institución no requiere de un análisis costo-beneficio. La tasa de retorno no es económica, se mide en función de la cantidad de hogares que son cubiertos por los programas sociales, a partir de las informaciones que se generan. Evidencias: 1) Informe Tercer Estudio Socioeconómico	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	La institución hace la inclusión de datos presupuestarios en el informe de ejecución presupuestaria mensual suministrado a la Contraloría General de la República (ver informe de ejecución mensual). Igualmente se carga la información de presupuesto en SIGEF. Se evidencia la inclusión de datos de resultados presupuestarios en el informe de rendición de cuentas anual remitido al Ministerio Administrativo de la Presidencia. Evidencias: Memoria Anual 2019	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	SIUBEN ha hecho evolucionar las aplicaciones para captar datos de los hogares para el estudio socioeconómico 2017 en dispositivos móviles aplicando nuevas plataformas tecnológicas. Ver nueva versión instrumento SIUBEN en Dispositivos Móviles. Se evidencia el uso de aplicaciones desarrolladas internamente que agregan valor tanto a SIUBEN como a clientes para el procesamiento de IPM, Homologación, apoyo a dotación estudiantil, Servicio Quisqueya Aprende Contigo, Consulta extranet, GappSocial versión Android e IOS, App Asistente para autoridades Gubernamentales versión Android e IOS, Sistema de Asignación de Raciones Alimenticias, Sistema de Reporte de Distribución de Raciones alimenticias, Sistema de Reporte de Cobertura de los Hogares categorizados con un Índice de Calidad de Vida igual a 3 . La operación de un sistema de control de calidad en línea para los levantamientos que permite clasificar en tiempo real los datos y tomar experiencias mediante algoritmos que aprenden según las zonas de levantamientos para detectar casos irregulares (Ver sistema control de calidad en línea para levantamientos con dispositivos móviles). Se desarrolla e implementa la herramienta Autoservicio de Datos, que lleva los datos	

	y estadísticas principales de SIUBEN a los ciudadanos a través de su página web; como también el uso del sistema documental para apoyar el Sistema de gestión. Se evidencia el desarrollo de un sistema de evaluación de reglas y generación automática de frecuencias para mantener calidad de la base de datos (Ver sistema de frecuencias). Se evidencia el desarrollo de un sistema de generación de llaves de criptografía como apoyo a los controles establecidos por el SGSI. Ver sistema de llaves criptográficos. Se evidencia el desarrollo de bitácoras para soportar tecnológicamente el SGI. Se evidencia la implementación de mejoras en la intranet referentes al módulo de gestión de mesa de ayuda para soportar los procesos del SGI. Ver portal. Se cuenta con la plataforma de e-learning que provee servicio a nivel público. Ver portal público. Evidencias: 1) Mejoras a los sistemas que han sido desarrollados internamente: Sistema de gestión de permisos, Gestión de solicitudes. Ver aplicaciones mejoradas 2) Se evidencia la implementación de una biblioteca virtual como plataforma para la gestión del conocimiento. Ver sistema biblioteca virtual 3) Print screen portal 4) Print screen Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad (SGCS)	
--	---	--

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	La institución desarrolló el uso de aplicaciones adaptando nuevas tecnologías que faciliten la recolección y procesamiento de datos con DM. Ver nueva versión instrumento SIUBEN en DM, al igual el mantenimiento y mejora de los sistemas existentes para capturar formularios de diferente índole como IPM. Se desarrollan aplicaciones para la toma de referencias geográficas y coordenadas GPS con dispositivos móviles a nivel nacional (Ver sistema de georreferenciación), como también una aplicación web que permite la geolocalización de los hogares. Se desarrolló una nueva herramienta para recopilar el conocimiento de la organización. Evidencias: 1) Ver sistemas de captura de datos SIUBEN. 2) Ver sistema de geolocalización. 3) Print screen biblioteca virtual.	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	Se logró y se mantiene la certificación de un sistema de seguridad de la información basado en la norma ISO 27001:2013, la cual controla constantemente las necesidades de los grupos de interés ya identificados, apoyados en procedimientos y políticas para la entrega de información. Por otra parte, se realizan sensibilizaciones en seguridad de la información. Evidencias: 1) Certificado Sistema de Gestión ISO 27001 2) Capacitaciones virtuales 3) Matriz de grupos de interés SGSI	

4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	La institución implementó un portal de acceso a todos los colaboradores para permitir la consulta de todos los procedimientos y políticas en el marco del Sistema de Gestión Integral. La institución continúa con la comunicación a todos los colaboradores de las actividades clave, proyectos, noticias e información de interés a través de las cuentas comunicándonos, comunicación interna. Igualmente la institución hace uso de las redes sociales para informar sobre las principales acciones objeto del trabajo en SIUBEN. Evidencias: 1) Sistema de gestión documental 2) Twitter SIUBEN 3) Correo comunicación interna Existen guías y manuales que sustentan las capacitaciones en los proyectos de levantamiento de información, así también como la plataforma de gestión del conocimiento. Evidencias: 1) Embajadores del conocimiento La institución entrega información a través de la nube pública, la herramienta de Autoservicio de Datos, además entrega información desde publicaciones como Infografías. Evidencias: 1) Autoservicio de datos 2) Publicaciones en la Web SIUBEN	
---	---	--

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	La institución cuenta con una plataforma gestión del conocimiento donde se encuentran memorias, mejores prácticas y aprendizajes de la institución. Evidencias: 1) Embajadores del conocimiento	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se ha concretado la estandarización de la gestión de Tecnologías de la Información en el marco de un sistema integrado de gestión ISO 9001 e ISO 27001, en el que se definen los procesos fundamentales de las áreas de Infraestructura, Desarrollo de Sistemas, Administración de Base de Datos y Atención técnica a usuarios. La institución elabora un Plan Estratégico, que cubre las demandas en aspectos de tecnología de la institución y cuenta con una integración de la gestión del personal de TI con los objetivos estratégicos y operativos de la institución, a través de los acuerdos de desempeño anuales. Contamos con las certificaciones de las NORTICS para el logro del ranking en el uso de las ITICGE. Captura de la certificación. Evidencias: 1) Sistema de gestión documental 2) Plan estratégico 3) Listado de procesos de TI en el Sistema Integrado de Gestión 4) Listado de indicadores de TI en el SGI 5) Print screen certificación NORTICS	

2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	La institución realizó un análisis de reducción de costos en el uso de tecnologías móviles para la actividad misional de SIUBEN, a través del uso de dispositivos móviles para la captura y georreferenciación en el Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares (ESH) 2017. Se evidencia la valoración de soluciones y reducciones de costos a través del método definido por TI para estos fines, lo que permite establecer el retorno de las inversiones. Ver análisis de beneficios económicos de las soluciones de TI. Evidencias: 1)Manual de llenado nueva ficha Socioeconómica SIUBEN en Dispositivos Móviles	
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	SIUBEN cuenta con una política de capacitación con el componente de competencias TIC incluidos en el plan de capacitación. Evidencias: 1)Plan de capacitación 2020	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas	La institución cuenta con la implementación del sistema de Gestión de proyectos y tareas mediante un servidor centralizado. La institución también cuenta con la implementación de una solución de base de conocimiento institucional. Igualmente define las mejores arquitecturas de TI para optimizar el uso de estos recursos. 1) Sistema de gestión de proyectos	

✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	2) Implementación de una solución de base de conocimiento institucional. Evidencias: Sistema base de conocimiento implementado, implementación de una intranet para la Gestión de comunicaciones, colaboraciones y automatización de flujos (Ver intranet). 3) Uso de las cuentas de correo Comunicación Interna para promover actividades formativas y de mejora. Ver correo comunicación interna con actividad formativa o de mejora.	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Canales intercambios electrónicos de datos. Implementación y operación de redes y comunicaciones para la oficina principal y gerencias regionales. Ver diseño de red. La institución cuenta con un Sistema Integrado de Gestión basado en ISO 27001 e ISO 9001, como una forma estandarizada de asegurar tanto la información como la utilización de la tecnología y su mejora continua. Evidencias: 1) Certificado ISO 27001 2) Catálogo de servicios TI	
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.	El Sistema Único de Beneficiarios cuenta con la certificación en ISO 27001:2013 y la estandarización de los canales de entrega de datos. Ver canales de entrega de datos Interoperabilidad, Extranet, Nube pública. Se evidencia las herramientas Autoservicio de Datos y la certificación en NORTIC A3 para entrega de datos de carácter público,	

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	NORTIC A4 para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano y NORTIC A5 sobre la prestación y automatización de los servicios públicos. Evidencias: 1) Extranet 2) Canales intercambios electrónico 3) Print screen Aval Nortic La institución definió para 2018 y 2019 un marco para la selección de ideas y emprendimiento de innovaciones, donde se evidencia entre ellas un nuevo sistema de captura con dispositivos móviles, Consulta extranet, GappSocial versión Android e IOS, App Asistente para autoridades Gubernamentales versión Android e IOS, Sistema de Asignación de Raciones Alimenticias, Sistema de Reporte de Distribución de Raciones alimenticias, Sistema de Reporte de Cobertura de los Hogares categorizados con un Índice de Calidad de Vida. Se observa la operación de un sistema de control de calidad en línea para los levantamientos que permite clasificar en tiempo real los datos y tomar experiencias mediante algoritmos que aprenden según las zonas de levantamientos para detectar casos irregulares. Evidencias: 1)Innovaciones 2019	
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	SIUBEN realiza reducciones en el uso de papel durante el Tercer ESH al reemplazarlo por dispositivos móviles. La institución entrega teléfonos móviles obsoletos para fines de reciclaje a las entidades	

	correspondientes a fin de evitar daños ecológicos. Evidencias: 1) Manual llenado nueva ficha Socioeconómica SIUBEN en Dispositivos Móviles 2) Foto entrega de reciclaje teléfonos móviles.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	La distribución de las áreas en la oficina principal del SIUBEN favorece la facilidad de acceso y el emplazamiento eficaz, pues se evidencia que está muy cerca de la avenida John F. Kennedy siendo esta un punto céntrico muy fácil de ubicar. Al observar los planos estructurales se pueden evidenciar que las áreas con mayor flujo de clientes, poseen mejor accesibilidad. Evidencia: Plano estructural del SIUBEN, Plano de ruta de evacuación.	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas.	Dentro de las actividades se pueden evidenciar las adecuaciones constantes y los trabajos de mantenimiento en las Oficinas Regionales, la pintura de las paredes, el	

Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	cambio del mobiliario dañado y la compra de maquinarias necesaria para cumplir con las tareas diarias. En un primer paso de parte de la Dirección General en conjunto con la Dirección de Operaciones, se llevó a cabo el retiro de alfombras deterioradas en Departamentos donde estas impedía el buen funcionamiento del área, esto con el fin para resolver los problemas de espacio dentro de las instalaciones de SIUBEN para mantener al personal en un óptimo ambiente de trabajo. Evidencias: 1) Fotos	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Las actividades que se han realizado con miras a eficientizar el uso de las instalaciones, son de remozamiento para mejorar la apariencia de las instalaciones. Se ha fortalecido con el equipamiento y materiales del área Mantenimiento para satisfacer los requerimientos internos. Evidencias: 1) Cronograma de Mantenimientos preventivos 2) Bitácora de actividades y novedades para la Oficina Principal de la Institución y Regionales.	No se evidencia la compra de más equipos para ser autosuficientes y ahorrar procesos de contratación de suplidos. Aumentar la empleomanía de técnicos en el área de Mantenimiento.
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Planificación de mantenimiento preventivos a flota vehicular y activos principales de la institución. Evidencia: Cronograma de mantenimiento de vehículos	No existe un área de transportación con la contratación del personal calificado, actualmente este servicio es responsabilidad de Servicios Generales.

5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	El edificio donde se encuentra la Oficina Principal está ubicado en un lugar estratégico de fácil acceso. Rampa para acceso de discapacitados, señalización y seguridad física e higiene para evitar propagación COVID-19. La ubicación de las oficinas del SIUBEN es estratégica y en zona con altas facilidades de acceso y transporte. Se evidencia disponibilidad de parqueo para empleados y visitantes. Evidencias: Rampa para acceso de discapacitados, así como señalización (ver fotos)	No se ha ubicado un parqueo para empleados y visitantes.
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	La institución actualmente lleva a cabo la aplicación del procedimiento "Gestión de activos fijos" que contempla traslado, inventario y descargo de los activos fijos de la institución. Se realizó proceso para adquisición de Zafacones señalizados para clasificar desperdicios según tipo de material, los mismos para ser colocados en OP y las Regionales del SIUBEN. Evidencia: Procedimiento Gestión de activos fijos	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Edificio de la oficina principal alquilado, por lo tanto no aplica.	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

Documento Externo
SGC-MAP

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	La organización ha identificado y diagramado los procesos y su interrelación entre ellos, los cuales están representados en el mapa de procesos. Evidencia: Ver anexo Mapa de Procesos Todos los procesos están identificados con los dueños y sus responsabilidades de cada actor que forma parte del proceso. Evidencia: Ver anexo procedimientos de procesos y ficha de procesos. La organización cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades institucional y su valoración, como parte de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión integrado. Esta matriz se evalúa anualmente y cubre los riesgos asociados a los activos de información de la organización, a los procesos y a los proyectos contemplados en el Plan Operativo Anual. Igualmente, la institución cumple con lo establecido en la NOBACI que es otra manera de analizar y evaluar los riesgos. Anexo informe del porcentaje alcanzado. La institución está certificada en las normas ISO 27001:2013 basada en la gestión de riesgos (Ver planes de tratamiento de	No se evidencia que la institución haya definido todas las fichas identificativas de los procesos contenidos en el mapa de procesos.

	riesgos), en la ISO 9001:2015, INTE G35:2012 e INTE G38:2015, tocando estas dos últimas el tema de riesgos en otros enfoques. Evidencias: Mapa de Procesos, Procedimiento y ficha de procesos, Manual de Análisis de Riesgos, Manual de Riesgos y Oportunidades de los Procesos, Matriz de Riesgos de Activos de Información y de Procesos, Matriz de Riesgos y Oportunidades de los Procesos.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	El Sistema Único de Beneficiarios SIUBEN, cuenta con la certificación en la norma ISO 9001, la cual promueve que todos los procesos sean alineados al plan estratégico, de manera que se puedan medir y llevar una coherencia con la operación de la organización. Asimismo, la institución ha realizado el ejercicio de alinear los objetivos estratégicos con la política integrada de gestión y los objetivos del Sistema de Gestión Integrado. Evidencia: Matriz de Alineación Objetivos Estratégicos y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	La organización cuenta con un procedimiento que sirve de base para medir la satisfacción de los clientes institucionales; ya que con estos resultados se toma decisiones para mejora de los procesos.	

6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Evidencia: Anexo procedimiento de Retroalimentación y quejas de las partes interesadas, procedimiento de encuestas de satisfacción a usuarios. Los recursos que recibe la Institución se asignan en correspondencia a las actividades programadas en el Plan Operativo Anual, del mismo modo en las fichas de procesos, se enlistan los recursos necesarios para ejecutar cada proceso. Ver Ejecución Mensual Presupuesto. Evidencia: La organización cuenta con recursos financieros provenientes de organismos internacionales. Ver POA Banco Mundial. Fichas de procesos. La institución simplifica sus procesos a través de la automatización de flujos de trabajo y de la plataforma de interoperabilidad. Evidencia: Plataforma interoperabilidad, Simplificación del proceso de levantamiento de información socioeconómica en hogares, automatización de la operativa de varias unidades organizativas. La organización posee un Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas, el cual permite monitorizar la eficacia de los procesos. Asimismo, el Ministerio de Administración Pública certificó por segunda vez consecutiva la Carta Compromiso de los servicios ofrecidos por el SIUBEN a los ciudadanos.	
---	---	--

9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	Evidencia: Anexo Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas y Carta Compromiso El diseño y medición de indicadores de procesos de TIC para la organización dentro del Sistema de Gestión Integrado son usados para saber cómo dentro de nuestra institución las TIC nos ayuda a la mejora continua de los mismos. Estamos certificados en normas ISO 9001 e ISO 27001 y en varias NORTICs, lo cual permite que la calidad del servicio brindado a través de las TIC esté en constante actualización de las mismas para que sustenten mejor los procesos de la institución y puedan dar una respuesta más eficiente. En el proceso masivo de levantamiento se comprobó el valor que agrega las TIC de la institución para dar apoyo al proceso de contratación, capacitación, captar información, control de calidad, procesamiento y entrega de la información con los estándares de calidad. Evidencia: Informe auditorías internas y externas de ISO 27001:2013, Informes de certificaciones en NORTICs, Premios en TICs.	
--	---	--

10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Con la finalidad de fortalecer la planificación del Tercer Estudio Socioeconómico de hogares, se han realizado varios intercambios sobre las mejores prácticas internacionales en materia de levantamiento de informaciones para focalización en procura de la innovación y mejora continua. Asimismo, en octubre 2019 se llevó a cabo el Seminario-Taller Internacional Actualización de Información de Sistemas de Información Social, organizado por el SIUBEN, con la participación de varios conferencistas internacionales, como forma de compartir los conocimientos de países latinoamericanos en levantamientos y actualizaciones de informaciones sociales de la población objetivo. Evidencia: Convocatoria videoconferencia intercambio de experiencia con Ecuador. Convocatoria, Fotografías de Seminario Registro Social.	
--	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La organización cuenta con fichas de procesos a los fines de identificar las entradas y salidas de los procesos, así como los riesgos asociados, entre otros. Evidencia: Ver anexo Fichas de procesos	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	El área de Atención al Usuario de la institución realiza una encuesta de satisfacción con los servicios brindados a la ciudadanía que hace uso de nuestros servicios. Asimismo, dos veces al año es realizada encuesta de percepción sobre los servicios prestados por el SIUBEN bajo las directrices del MAP. Evidencias: Modelo encuesta de satisfacción e informe de resultados.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se realiza encuesta de satisfacción a los ciudadanos a fin de conocer sus expectativas y mejorar los servicios. La institución cuenta con una encuesta de cumplimiento con requerimientos que es aplicada a todas las entidades a la cual se le entrega un requerimiento de información socioeconómica. Igualmente, la institución revisa continuamente las necesidades y expectativas de las partes interesadas a razón de mejorar los estándares y cubrir con esas necesidades y requisitos detectados.	

	Evidencias: Informe de resultado encuesta de Satisfacción de los ciudadanos, formulario de la misma encuesta; indicador de cumplimiento con requerimientos y formulario. Matriz de Partes Interesadas.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se evidencia la implementación de un proyecto que promueve una nueva relación y cambio de roles entre el ciudadano y SIUBEN a través de la Red de Abastecimiento Social para convocar a los beneficiarios de los diversos programas sociales de manera que acudan a los centros de atención. Evidencias: Matriz de partes interesadas	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Realización y socialización de encuentros con clientes para identificar alternativas en cuanto a transferencia de información y cruces de bases de datos administrativas, así como desarrollar nuevos canales de transferencia. Evidencia: Correo minuta como evidencia de la reunión sostenida con Punto Solidario, esquema de datos y servicio de actualización de estatus.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se observa un portal de transparencia en donde se colocan las informaciones de la institución de forma fiable y de manera accesible. Ver certificación en NORTIC A2. Existe una Oficina de Libre Acceso a la Información.	

	Evidencia: Print screen portal de transparencia, Ver print screen aval NORTIC. Ver Portal Institucional	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Servicios en horario corrido de 08:30 a.m. a 05:00 p.m., lo cual garantiza su eficiencia. Se garantiza la disponibilidad de información y utilización del portal institucional como medio electrónico de funcionamiento ininterrumpido. Ver portal. Funcionamiento de la oficina de libre acceso a la información, a través de la cual se atienden requerimientos de los ciudadanos. Elaboración y difusión de infografías instaladas en todas las oficinas, con información relevante del SIUBEN. Ver infografía. Se han desarrollado aplicaciones en ANDROID e IOS para consultas. Publicación de los Estudios Socioeconómicos de Hogares que ha puesto en circulación la institución. Se evidencia la existencia de una plantilla predeterminada sobre preguntas y respuestas de posibles dudas que quieren aclarar los cuidados/clientes. Ver portal institucional. Evidencias: Print screen comunicación interna, ver libros en formato PDF en el portal institucional, fotos lanzamiento de Red Social Facebook.	

8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La organización cuenta con un procedimiento que permite gestionar de manera organizada las quejas, a través de una aplicación digital, para mayor alcance. Evidencias: Ver anexo procedimiento de Retroalimentación y quejas de las partes interesadas.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	SIUBEN cuenta con productos claramente definidos y registrados en la plataforma ruta de la MEPYD en el marco de la cadena de valor y de los productos del Estado Dominicano. Así mismo SIUBEN tiene identificada su cadena de valor pertinente a los productos y servicios que entrega. Evidencias: Productos SIUBEN en la plataforma ruta de la MEPYD, cadena de valor del SIUBEN.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	En colaboración con el observatorio de políticas sociales, SIUBEN realizó la encuesta Millenials. Conjuntamente con PROSOLI se establece un trabajo colaborativo para la realización del levantamiento de Reportes Comunitarios. Evidencias: Convocatoria sesión de trabajo, reportes comunitarios,	

	comunicación de colaboración encuesta Millennials	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se ha firmado un convenio con el socio principal, Programa Progresando con Solidaridad, de los servicios prestados el cual sustenta el uso automatizado para la actualización continua de la base de datos, de modo que puedan dar respuestas a los ciudadanos de manera eficiente y oportuna la solicitud de los mismos. Además de esta colaboración, tenemos centralizados unos servicios compartidos en la plataforma de Punto Solidario, en adición el SIUBEN está ejecutando un proyecto denominado Red de Comunicaciones GASSO que permite la comunicación a través de antenas de las entidades pertenecientes a GASSO. Evidencia: Red de comunicaciones Red GASSO, Screenshot del servidor transversal	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	SIUBEN contribuye con la mejora de procesos institucionales a través del proyecto plataforma interoperabilidad. Así mismo, realiza identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas para mejorar sus procesos y servicios. Evidencias: Listado de asistencia de grupos de interés, formulario de actualización de las necesidades y expectativas y las partes interesadas, convocatoria sesiones de trabajo interoperabilidad	

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La institución realizó sesiones de trabajo con el proveedor de servicios claro para la solución de problemas durante el proyecto 3ESH. Evidencia: Convocatoria sesiones de trabajo con el proveedor claro, solicitud de No Objeción ejecutivos del Banco Mundial para la adquisición de servicios a ser utilizado en el 3ESH	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	En el marco de desarrollo de políticas sociales, SIUBEN está enfocado en la creación de condiciones que faciliten la ejecución de procesos transversales, como es el caso del proceso atención a los requerimientos, donde intervienen los Departamentos de Tecnología, Análisis de la Información Socioeconómica y la Dirección de Operaciones. Además, se evidencia la creación de equipos multidisciplinarios para la planificación de proyectos de levantamiento de la información. Ver equipos en Planificación. Evidencias: Ver procedimiento	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La institución provee un valor intrínseco que es el trabajo en equipo, esto permite trabajar de manera sincronizada con equipos multidisciplinarios para implementar diferentes proyectos, como el Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares (3ESH), entre otros. Evidencia: Ver anexo Lista de Asistencia reuniones de trabajo	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se ha establecido un sistema de mediciones que permiten conocer tanto los niveles de percepción de la ciudadanía como el nivel de satisfacción de los clientes. En la encuesta sobre nivel de satisfacción, realizada por el Ministerio de Administración Pública en el periodo junio diciembre del 2018, en la pregunta: "En sentido general ¿cómo califica el servicio prestado?" el 94.2% de los ciudadanos y ciudadanas respondió que siente satisfecho y solo un 3.1% dijo que se siente insatisfecho. De igual forma, en la misma encuesta realizada por el SIUBEN en mayo - junio del 2019 el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas satisfecho ascendió a un 93.0%, mientras que solo el 6.6% se siente insatisfecho. Con respecto al nivel de satisfacción de los clientes internos, los datos de la Encuesta de Clima Laboral indican que 88.0% de los colaboradores se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza.	

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Evidencia: 1) Informe Encuesta Satisfacción Clientes MAP agosto 2018; 2) Informe Encuesta de Satisfacción Clientes Siuben junio 2019; 3) informe de encuesta de Clima Laboral Siuben 2019. La organización realiza consulta con los ciudadanos clientes a través de la Encuesta de Satisfacción de forma que los resultados de obtenidos sirvan de guía en la elaboración de los planes de mejoras. De igual forma para la elaboración de la ficha de levantamiento de datos del tercer estudio socioeconómico de hogares, 3ESH, el Siuben realizó encuentros de discusión con las entidades interesadas en el resultado del 3ESH a fin de incorporar las preguntas requeridas por las mismas, así como el formato. A partir de dichos encuentros se modificó el contenido de la ficha de levantamiento. Por otro lado, el Siuben desarrolló el Índice de Vulnerabilidad antes Choques Climáticos, para lo cual consultó a Clientes externos como PNUD. Para el desarrollo del Índice de Pobreza Multidimensional, el SIUBEN llevó a cabo una ronda de consultas con diferentes instituciones tales como, Ministerio de Educación, Junta Central Electoral, PNUD y otras instituciones vinculadas al área. Evidencias: 1) Formulario de Encuesta de Satisfacción; 2) Fotos de la mesa Técnica; 3)	
---	---	--

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Listado de asistencia; 4) Listado de asistencia a consulta sobre IPM Se observa que SIUBEN cuenta con 10 Oficinas Regionales a nivel nacional en las cuales se ofrecen servicios en horario de 8:30am a 5:00 pm de lunes a viernes. De igual forma, el Siuben ha establecido una oficina de atención al usuario en plazas comerciales, en cual se ofrece servicios a los/as usuarios/as en horario de 8:00 am a 7:00 pm todos los días de la semana. Se evidencia la disponibilidad continua 24/7 de información SIUBEN a través del Autoservicio de Datos, de igual forma SIUBEN ha establecido tiempos de respuesta a sus servicios de forma gratuita. Evidencias: 1) Mapa de localización Oficinas Regionales; 2) Imagen Oficina Sambil; 3) Carta Compromiso de la Institución; 4) Imagen pantalla página Web En cuanto a la transparencia, los datos del portal de transparencia los datos muestran que para el trimestre enero – marzo 2020 las puntuaciones dadas por la Dirección General de Ética Gubernamental. De igual forma, en el informe de gobierno electrónico de la OPTIC 2020, el SIUBEN se ubica en la posición no. 17 de un total de 282 instituciones ranqueadas, con una puntuación de 96.82, mostrando un avance con respecto al año 2019, cuando ocupaba la posición 25 de un total de 259 instituciones ranqueadas y una puntuación de 91.31	
--	--	--

5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Evidencias: 1) Evaluación de portal de transparencia, enero marzo 2020; 2) Informe OPTIC mayo 2019; 3) Informe OPTIC enero 2020; 4) Pantalla Indicadores de Gestión SIUBEN. Los resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN (mayo 2019) realizada a las personas que solicitan nuestros servicios muestran una valoración general del 92% para las dimensiones: tiempo de espera, horario de servicios, tiempo de respuesta y disposición de la institución para la prestación del servicio. Para el mes de agosto del año 2018, estas puntuaciones fueron de 94% y 92.0%, respectivamente Evidencias: 1) Informe de Encuesta de satisfacción de servicio mayo 2019; 2) Informe Encuesta de Satisfacción MAP agosto 2018. Por su naturaleza el SIUBEN ofrece servicios de levantamiento de datos, provisión de información a los usuarios, así como a las instituciones y personas interesadas sin distinción de sexo, religión, edad o cualquier otro rasgo distintivo de la persona. La información es suministrada en función de las necesidades de cada institución o de cada persona. Evidencias: 1) Carta compromiso; 2) Imagen de solicitud de información	
--	--	--

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La satisfacción de las partes interesadas y una retroalimentación del servicio proporcionado por el Departamento de Análisis que a la vez sirve para una mejora continua del servicio proporcionado por el SIUBEN. Evidencias: Ver formularios de cumplimiento de requerimientos los cuales evalúan la calidad, tiempo y expectativas de la información enviada por el Departamento de Análisis; 2) Informe de la Encuesta Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN, mayo 2019	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	En la Encuesta Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN, así como por el Ministerio de Administración Pública se miden aspectos como suficiencia y utilidad de la información, facilidad de la cita y claridad de la información cuya puntuación es 9.0, 9.3 y 9.3 respectivamente Evidencias: 1) Informe de la Encuesta Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN, mayo 2019	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	SIUBEN dispone de procedimientos para medir de forma recurrente la opinión de los ciudadanos clientes sobre los servicios ofrecidos a través de los buzones de sugerencia, de forma tal que los usuarios pueden acceder a evaluar la calidad de los servicios. De igual forma, cada vez que se realiza un curso de capacitación, los participantes tienen la oportunidad de evaluar la calidad de los mismos. De igual forma, el SIUBEN ha establecido una	

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	evaluación diaria del nivel de felicidad de los/las colaboradores/as de la institución a través del llenado en un dispositivo electrónico. El SIUBEN cuenta además con la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente la cual se realiza cada seis meses. Evidencias: 1) Formulario de Buzón de sugerencias; 2) Formulario de Evaluación de capacitación; 3) Ficha de Felicidad Laboral; 4) Ficha de la Encuesta de Satisfacción de los Usuario En la Encuesta Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN, así como por el Ministerio de Administración Pública se miden los aspectos de confianza a partir de tres indicadores, el trato del personal, la profesionalidad de las personas y la confianza que le transmite el personal y los resultados de la encuesta aplicada por el MAP en agosto 2018 son 9.4, 9.6 9.4 respectivamente, mientras que para mayo del 2019 estas puntuaciones fueron de 9.4, 9.4 y 9.2, respectivamente. Evidencias: 1) Informe de la Encuesta Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN, agosto 2018; 2) Informe de la Encuesta Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN, mayo 2109	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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

1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se evidencia que de las 102 nuevas propuestas de preguntas recibidas por parte de los grupos de interés en la Mesa Técnica No. 5, se integraron 97 para la modificación de la ficha para la realización del Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares 2017. Se evidencia que el SIUBEN modificó el instrumento de recolección de los datos en 97 preguntas propuestas por UNICEF y QAC. Evidencias: 1) Imagen de la mesa Técnica; 2) Listado de asistencia Mesa Técnica; 3) Matriz con las preguntas modificadas	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Siuben incorporó 249 preguntas en la ficha socioeconómica para la realización del Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares 2017, de las 262 sugeridas por 173 instituciones participantes en las mesas técnicas 2014 y 2015. Se evidencia que el SIUBEN ha modificado buena parte de sus procesos a partir de los hallazgos identificados en las auditorías tanto externas como internas, durante el diseño, implementación y evaluación del SGI. Evidencias: 1) Imagen de la mesa Técnica; 2) Listado de asistencia Mesa Técnica; 3) Matriz con las preguntas modificadas	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La organización construyó el IPM como índice complementario para medir la pobreza desde múltiples dimensiones. Se evidencia el desarrollo del IVACC el cual mide la vulnerabilidad de los hogares ante los choques climáticos. Ver informe IVACC y presentaciones de IVACC. Además de la	

	construcción de un mapa interactivo del IVACC el cual muestra de manera ilustrativa y dinámica, cual es la situación de vulnerabilidad de los hogares a nivel de barrios ante la ocurrencia de un evento hidro-meteorológico, específicamente huracanes, tormentas e inundaciones. Mediante este, las partes interesadas (organismos de defensa pública, internacionales, entre otras) pueden consultar en línea cuál es el nivel de vulnerabilidad de los hogares, si hay niños menores de 5 años, envejecientes, personas con discapacidad y algunas características de la vivienda. Se evidencia que el SIUBEN está posicionándose como institución focalizadora para proveer insumos que necesitan distintos proyectos como: el Gobierno Dominicano con el programa "Quédate en casa"; el CNSS para su proyecto "Pensiones Solidarias"; el INABIE para la creación de una base de datos para entrega de útiles escolares; el Ministerio de Salud Pública para la creación de Índice para entrega de medicamentos de alto costo; la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado para la entrega de títulos de terrenos a los categorizados por el SIUBEN; la DIGEPEP como insumos para planificación e implementación del programa Quisqueya Aprende Contigo; el MOPC proporcionando una base de datos para Plan de mejoramiento de viviendas; la Comisión Nacional de Emergencias entregando una base de datos de barrios más vulnerables	
--	--	--

4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	ante paso de tormenta Erika; y la OIT para la preparación de encuesta sobre ocupación infantil en el sector agropecuario. Ver carta de remisión de Base de Datos para estos proyectos y correos de evidencia y convocatorias a reuniones. Se evidencia el inicio de un proyecto de aplicación de inteligencia de negocios con la base de datos de SIUBEN en conjunto con los departamentos de Tecnología y Análisis. Este proyecto consiste en crear una herramienta que permita simular el impacto de un evento de desastres naturales en curso, pronosticando los posibles daños físicos para tomar las medidas de protección preventivas para la población y generar las acciones de rescate de lugar. Ver Acta de conformidad Plataforma De Inteligencia Del SIUBEN. Evidencias: 1) Lista de asistencia de las sesiones de trabajo, fotos de estas sesiones, y lista de reunión para discutir la estrategia de difusión del IPM; 2) Sección de página web www.ivacc.siuben Se destaca que el 60.1% de los 2,096,681 hogares registrados por SIUBEN en su base de datos, tienen jefatura femenina y el 39.9% restante tiene jefatura masculina. Se evidencia que, en la contratación de personal para proyectos, el SIUBEN implementa en su decisión la igualdad de género. Se evidencia que los levantamientos de los Estudios Socioeconómicos, el personal de campo entrevista a todos los residentes en las áreas prioritarias I y II del	
---	--	--

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	mapa de pobreza del MEPyD sin discriminar sus inclinaciones políticas, religiosas, o características migratorias. Se evidencia que dentro del personal fijo del SIUBEN laboran personas que viven con alguna discapacidad. Cabe destacar que dentro del programa “Quédate en casa” del gobierno dominicano, el cual uso como insumo la base de datos del SIUBEN, el 60% de los hogares beneficiarios del programa es liderado por una mujer. Además, se destaca la inclusión de personas envejecientes en este programa asistiendo a 456,177 hogares con al menos una persona de 65 años o más. También, por medio a esta iniciativa 30,306 hogares con al menos una persona con discapacidad severa están recibiendo apoyo. Evidencias: 1) Mapa conceptual del 3ESH; 2) Listado de personal de levantamientos por género 3) Notas informativas del programa “Quédate en Casa”. Se muestra la participación de seis instituciones nacionales vinculadas a la protección social y de un organismo internacional en la mesa técnica 2015 para consensuar la temática de la ficha socioeconómica con la que se abordó la realización del ESH-2017. El SIUBEN realizó dos sesiones de trabajo con el objetivo de diseñar e implementar un instrumento de recolección de información para la construcción del Índice de Pobreza Multidimensional en la República Dominicana (IPM-RD).	
---	--	--

	Evidencias: 1) Ver listas de asistencia IPM-RD; 2) Imagen Mesa Técnica; 3) Plan	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La institución labora en horario de 8:30 am a 5:00 pm de lunes a viernes de acuerdo a las normas de trabajo del SIUBEN. Además ofrece servicios de atención al usuario en la Plaza Comercial Sambil donde se ofrecen servicios de atención de 8:30 am a 8:00 pm de lunes a viernes y en horario de 9:00 am a 6:00 pm los sábados y días feriados. Evidencias: 1) Horario de asistencia 2) Registro de horario en el ponche	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de espera puede variar según el servicio solicitado, en un rango de alrededor de 1-5 minutos. De igual forma la institución cumple con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública que establece un plazo de 10 días. Evidencias: 1) Pantalla impresa respuesta del SAIP;	
3. Costo de los servicios.	N/A	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Se observa en la Carta Compromiso los tiempos de espera para los servicios están definidos, y establece que para la atención del servicio solicitado varía en un rango de 1-5 minutos, en la encuesta aplicada a los usuarios en el período correspondiente a octubre 2019 a enero 2020, los usuarios otorgaron un porcentaje del 99% considerando como	

	excelente el tiempo de espera para ser atendido por un representante. De igual forma la institución cumple con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública que establece un plazo de 10 días. Los datos de la Encuesta de Satisfacción que abarca el período de octubre 2019 a enero 2020, devela que los usuarios consideran con excelente nuestro horario de servicio dándole un porcentaje de 99% y calificándolo de excelente. Evidencias: 1) Pantalla portal transaccional; 2) Informe Encuesta de Satisfacción de Servicio (octubre 2019 a enero 2020)	
--	---	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	Tenemos en uso de un total de 14 canales que garantizan la difusión de información de forma eficiente: intranet, extranet, Interoperabilidad, Sitio Web, Twiter, Instagram, Facebook, Autoservicio de Datos, infografías físicas, murales digitales, murales de papel, correo institucional, Oficina de Libre Acceso a la Información, mini mensajes de texto (SMS). Se evidencia fiel cumplimiento de la ley no. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y del Decreto no. 486-2 que crea la DIGEIG. Evidencias: 1) Pantalla impresa de Facebook; 2) pantalla de Twitter; 3) Pantalla de solicitud de información SAIP; 4) Copia de correo con solicitud de información	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se evidencia que con la automatización de servicios de RR.HH. y flujos de trabajo, se ha reducido el uso de papel, horas-hombre y aumenta la calidad del servicio de RR.HH. Se evidencia que con el sistema de Información de SIUBEN se gestionan los registros de hogares tanto en actualizaciones como nuevos ingresos, permitiendo actualizar y certificar continuamente la base de datos del SIUBEN. Se evidencia que con el Geomapper se eficientiza tanto el proceso de geolocalización de hogares como el levantamiento de información, al reducir hasta una hora-hombre en la ubicación de los hogares. Se evidencia que con el sistema de control de calidad con dispositivos móviles se evita la doble visita a un hogar por errores al momento de levantar. Ver reporte uso SCC-DM. Evidencias: 1) Pantalla de Intranet; 2) Carta de Certificación de Base Datos; 3) Certificados Normas ISO	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Los objetivos de rendimiento de la organización están plasmados en el Plan Operativo Anual, en el cual se evidencia el avance de los mismo. Estos resultados están disponibles en diferentes documentos, tales como Memoria Institucional, presentación de cierre de año; Sistema de Gestión Gubernamental. De igual forma, estos resultados se van presentado mensualmente para ver los niveles de avances. Evidencias: 1) Memoria institucional; 2) Presentación de fin de año; 3) Minuta de reunión trimestral.	

4. Número de actuaciones del Defensor Público.	El Defensor Público del SIUBEN intervino en un incidente registrado de un empleado que fue trasladado a la oficina principal, justificando el reconocimiento de su estatus económico. Evidencia: 1) Informe de traslado	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	La institución se esfuerza en ampliar el acceso a la información, en ese sentido se evidencia que a través de las estadísticas concernientes a los servicios contemplados en la carta compromiso la institución cumple en más 90% con la transparencia en los servicios prestados. Se evidencia el cumplimiento en un 95% del objetivo concerniente a la disponibilidad de la información en el SGSI. De igual forma el SIUBEN está inmerso en el desarrollo las aplicaciones que permiten a los usuarios accezar a la información disponible en el Siuben. Evidencias: 1) Pantalla de Intranet; 2) Presentación de POA e Innovación	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Se han establecido diferentes canales mediante los cuales los ciudadanos clientes pueden expresar su queja. De igual forma se dispone del portal 311 y la línea *462. Los datos muestran que de enero-marzo 2020 por la vía 311 han recibido un (1) caso, en el mes de marzo y en abril 4 procesos de los cuales hubo dos (2) reclamaciones, una (1) queja y una (1)	

	sugerencia, en el mes de mayo hubo dos (2) quejas y en junio una (1) reclamación y una (1) sugerencia. Estos casos fueron cerrados en los plazos establecidos. Evidencias: 1) Pantalla solicitudes Portal 311 2) Pantalla portal *462	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Actualmente no hemos tenido expedientes devueltos a la institución por error, en las solicitudes recibidas en el Siuben, lo que indica que no se requiere reprocesar información. De igual forma, los datos señalan que de un total de 2,102,178 registros de hogares levantados en el tercer Estudios Socioeconómico de Hogares llevado a cabo por Siuben, solo 61,470 de ellos fueron devueltos para fines de reproceso, lo que representa apenas un 2.9% de los casos. Evidencias: 1) Reporte de solicitudes de datos; 2) Informe de certificación de datos	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	SIUBEN tiene establecido el Código de Conducta, en el cual se establecen los lineamientos éticos de los servidores, de igual forma, se establecen en los procedimientos para que todas las publicaciones se hagan atendiendo a los preceptos legales. Así, para publicar una imagen, previamente se debe contar con la aprobación de las personas que van a participar. Por otro lado, cada proceso de compra se publica en el portal transaccional atendiendo a las disposiciones legales vigentes. Evidencias: 1) Acuerdo de publicación de imagen; 2) Pantalla portal transaccional del Siuben	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	En adición, al mes de junio de cada año, la organización realiza una encuesta de satisfacción a los clientes institucionales, la satisfacción general con el servicio de las instituciones cliente en junio 2018 el 92% respondió estar muy satisfecho y satisfecho. Evidencia: 2. Informe de resultados encuesta clientes institucionales. Julio 2018	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia en todas las sensibilizaciones impartidas por el Sistema de Gestión Integrado, la socialización de la Misión, Visión y Valores de la Institución. En el período Enero-Abril 2020 se han realizado 2 sensibilizaciones, donde más de 40 colaboradores participan regularmente. Evidencia: Listado de asistencia de las sensibilizaciones	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	En la organización evidenciamos la participación de los colaboradores en reuniones de la dirección, las gerencias y departamentos, donde aportan ideas para la	

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	mejora de los procesos. Evidencias: Minutas de reuniones.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Por medio de la encuesta de medición de la ética, donde un 89% expresa que los valores institucionales favorecen la cultura apegada a Ética. Evidencias: 1) Informe Evaluación de la Ética.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Se incluyó la pregunta sobre mecanismo de consulta y dialogo en la encuesta de clima, para medir la percepción de los colaboradores sobre este tema. Evidencias: Print Screen mecanismo de consulta de diálogo En el SIUBEN se ha implementado un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, este ha sido certificado. Se desarrollan actividades y controles que tocan las siete Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social, se realiza periódicamente informe de responsabilidad social y se miden los indicadores asociados a cada una de estas materias fundamentales. Evidencia: Informe auditorías Responsabilidad Social	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la	Se evidencia en la encuesta de clima preguntas para medir la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la	

organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	organización para con ellos. Un 86% manifestó estar satisfecho con el fomento del balance vida-trabajo. Evidencias: 1) Informe resultados ECO 2019	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En la encuesta de clima organizacional, se observa que el promedio en la dimensión de procesos de la organización fue de un 87%. Evidencias: Resultado encuesta de clima organizacional.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Cada año los colaboradores firman de manera conforme sus acuerdos de desempeño. Evidencia: 1) Ver acuerdos 2020	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	En la encuesta de clima organizacional se destaca un promedio de 87% en la satisfacción del trabajo en equipo. Evidencias: 1) Reconocimiento al equipo de TI con el premio iTICge 2020.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En la encuesta de clima organizacional, se refleja un promedio de satisfacción general de un 92% en la dimensión de cultura de servicios, para las áreas de apoyo. Evidencias: Resultado encuesta de Clima Organizacional 2018	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

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

1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	La organización realiza una gestión adecuada de los conflictos, según lo establece la Ley 41-08 de la Administración Pública, donde se evidencia una satisfacción en cuanto a la organización de un 89%, Evidencias: Matriz casos laborales	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La institución concede permisos especiales de estudios a sus colaboradores brindando la oportunidad de realizar pasantías. En la encuesta de clima se realizan preguntas para medir la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la organización para con ellos. Un 86% manifestó estar satisfecho con el fomento del balance vida-trabajo. Evidencias: 1) Informe resultados ECO 2019.	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	La organización realiza concursos internos cuando se presenta una vacante, dándole la oportunidad de participar en los mismos a todos los que tengan el perfil requerido. Se evidencia que la organización convoca a capacitaciones a todo su personal, sin distinción y cuenta con una política de igualdad de género, la cual expresa el compromiso con la igualdad de oportunidades a hombre y mujer. Evidencias: 1. Política igualdad de género	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	En la encuesta de satisfacción se refleja un promedio de satisfacción de un 86% en la dimensión de condiciones física. Evidencias: 1) Informe resultados ECO 2019	

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Se observa un promedio de satisfacción general de un 80% en la dimensión desarrollo de habilidades. Esto hace referencia a la percepción acerca de la oportunidad de participar en capacitaciones y diversos proyectos. Evidencias: 1) Informe resultados ECO 2019	
2. Motivación y empoderamiento.	En la encuesta de clima se observa un promedio de satisfacción general de 86% para la dimensión de compromiso y un 87% en términos de satisfacción general de la población encuestada respecto a la organización. Evidencias: 1. Resultado encuesta de clima organizacional 2018	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	En la encuesta de clima organizacional, el 87% de la población encuestada declaró estar satisfecho de manera general con la organización. Evidencias: 1) Resultados encuesta de clima organizacional	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o	Se observa que los niveles de absentismo por permisos alcanzan un 0.59%, evidenciando una	

	enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	rotación por debajo del 1%. Evidencias: 1) Informe Semestral de Ejecución Enero-Junio 2020.	
2.	Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Se observa que la motivación más alta proviene de balance trabajo-familia, seguido del crecimiento profesional. Evidencias: 1) Informe resultados ECO 2019	
3.	Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se muestra que al 98% de los colaboradores les fue evaluado su desempeño en el año 2019, con un promedio general de 96% obtuvo una calificación por encima de 85 en los grupos ocupacionales del I al IV. Evidencias: 1) Resultados Evaluación de desempeño 2019	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	El promedio de satisfacción general es de un 86% en la dimensión compromiso. Se evidencia el involucramiento de los equipos en los proyectos sociales que emprende la institución. Evidencias: 1) Minuta de reuniones. 2) Informe resultados ECO 2020	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se evidencia que el 100% de los colaboradores utilizan la intranet para requerir servicios de Recursos Humanos, Tecnología, Administrativo y otros departamentos. Evidencias: Print Screen Intranet SIUBEN	
6.	Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de	La ejecución del plan de capacitación anual en más de un 30% desde enero hasta julio 2020,	

éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	en medio del contexto pandemia, donde se muestra la realización de jornadas de formación a través de la plataforma virtual Cisco Webex Meetings. Se evidencia que la medición de la eficiencia y la eficacia alcanza el 100% de aprovechamiento para mejorar la calidad de su trabajo. Evidencias: 1) Informe Plan de Capacitación 2) Informe de Eficiencia y Eficacia.	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	La institución realizó capacitación en atención al cliente durante 6 horas. Evidencias: 1) Ver informe de capacitación.	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El Sistema Único de Beneficiarios hizo reconocimientos a colaboradores por su buen desempeño en el año 2019. Evidencias: 1) Reconocimiento al Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación por trabajo en equipo.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se evidencia ningún caso de dilema ético reportado a la Dirección General de Ética e Integridad. Evidencias: 1. Reportes de la CEP	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Se evidencia la realización de una actividad del voluntariado. Por motivo de la pandemia en el	

	2020 fueron suspendidas las actividades programadas (Ver planificación) .	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	El SIUBEN contempla un programa de eventos comunitarios y de apoyo para la ciudadanía. Desde el 2016, la institución es percibida por la población como ejemplar pues impacta positivamente en los aspectos sociales. Para el 2019 se realizaron varias actividades de índole sanitarias, humanitarias y culturales. Evidencias: 1) Programación Encuentros Comunitarios 2019. 2) Jornada de limpieza de costas. 3) Verano divertido 2019 El SIUBEN es considerado como una organización que tiene un impacto positivo en el dinamismo económico local y nacional, dado el derrame económico que trae consigo cada proyecto de levantamiento de información que continuamente lleva a cabo. Un ejemplo de lo anterior es el proyecto de continuidad del Tercer Estudio Socioeconómico de hogares, en el marco del cual la institución contrató a 1,523 personas para realizar las	

Comentado [SJS11]: Aquí este término está bien utilizado, solo que suena raro. Las personas podrían asociarlo a derroche o poner derrame como algo negativo. Verificar acá

3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	labores técnicas de entrevistador, supervisor, revisor y analista de calidad. Evidencias: 1) Informe del proceso de contratación del personal de campo Proyecto BNE. La institución tiene un impacto económico positivo a través de las oportunidades de empleo temporal que ofrece a jóvenes de bajos recursos, lo cual dinamiza la economía local. Evidencias: 1) Informe del proceso de contratación del personal de campo Proyecto Beneficiarios No Encontrados. 2) Carta de Compras y Contrataciones sobre compras a MIPYMES de Abril 2019. Realización de informe de Responsabilidad Social, el mismo fue puesto a disposición de las partes interesadas para que creen su propia percepción. La institución cuenta con una política de Gestión Medio Ambiental emitida en marzo 2019, la cual busca desarrollar e implementar las iniciativas y actividades orientadas a gestionar la protección y el cuidado del medio ambiente. Evidencias: 1) Informe de Responsabilidad Social. 2) Política de Gestión Medio Ambiental. El Sistema Único de Beneficiarios en el marco del sistema de Responsabilidad Social toma en cuenta asuntos enmarcados en los temas de las materias fundamentales. Evidencias: Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas	
--	--	--

6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).	La institución tiene un impacto social importante a través de la participación en actividades nacionales e internacionales sobre focalización de políticas sociales y herramientas de medición de pobreza y vulnerabilidad. Como por ejemplo: 1) Taller sobre Forecast Based Financing, 2) Foro Sub-Regional de Gestión de Riesgo de Desastres y Sistemas de Alerta Temprana. Evidencias: 1) Invitación a Taller sobre Forecast Based Financing. 2) Nota conceptual Foro Sub- Regional de Gestión de Riesgo de Desastres y Sistemas de Alerta Temprana.	
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	La institución aplica anualmente la encuesta de satisfacción a clientes institucionales la cual indaga sobre la percepción del público respecto a la transparencia del SIUBEN. Más del 83% de la población entrevistada opina que la organización ejecuta sus procesos exhibiendo una alta o muy alta transparencia. Evidencias: 1) Informe de Resultados	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	La institución participa frecuentemente en actividades que le vinculan directamente con las comunidades. Desde el 2016 la institución realiza encuentros comunitarios para dar a conocer el quehacer institucional y guiar a la ciudadanía sobre los servicios brindados. Asimismo, se cuenta con un programa de voluntariado que organiza y apoya diversas actividades de causas sociales.	

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Evidencias: 1) Programación Encuentros Comunitarios 2019. 2) Jornada de limpieza de costas. 3) Verano divertido N/A	
---	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas 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.).	SIUBEN cuenta con una política de Gestión Medio Ambiental orientada a gestionar la protección y cuidado de los recursos medioambientales. El equipo de voluntariado de la institución participa de manera anual en la jornada de limpieza de playas, la cual busca la preservación de nuestros recursos naturales y la utilización de papel en su operativa. Se evidencia la cartera de proveedores comprometidos con la protección ambiental y gestiona las instalaciones tomando en cuenta el cuidado del medio ambiente cambiando a tiempo los filtros de la planta. Además, con la implementación de tecnología a través de dispositivos móviles para sustituir formularios en papel. Evidencias: 1) Política de Gestión Medio Ambiental. 2) Imágenes Jornada de limpieza de costas. 3) Lista de proveedores 4) programa mantenimiento a planta	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La organización cuenta con un listado de Contacto con las Autoridades que le sirve	

	como guía para gestionar los apoyos que pudiera requerir en caso de emergencia. Desde el año 2016 la institución realiza encuentros comunitarios crear sinergias con los líderes comunitarios. Evidencias: 1) Listado de contacto con las Autoridades. 2) Programación Encuentros Comunitarios 2019.	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Esta medición se realiza a través de la Vicepresidencia de la República de manera conjunta para todas las instituciones del Gabinete de Coordinación de la Política Social, del cual SIUBEN es parte.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	La institución brinda apoyo al personal con problemas de salud, entregándoles medicamentos por más de RD\$660,000.00. Gracias a la información que provee SIUBEN a los programas sociales, se ha logrado que más de 700,000 hogares sean beneficiarios de los diversos programas sociales implementados por el Estado Dominicano con el programa “Quédate en Casa”, en tiempo de pandemia. Se evidencia la celebración de jornadas anuales de salud y programa de nutrición con la participación de 50 colaboradores de las oficinas regionales. Evidencias: 1) Ver facturas 2) Reporte entrega de elegibles a programa 3) Lista beneficiarios programa medicamentos 4) Convocatoria a actividad de salud ocupacional	

5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	SIUBEN es una institución que aplica prácticas de contratación inclusivas, incluyendo dentro de nuestros colaboradores a personal con discapacidad. Se evidencia la contratación temporal de jóvenes carenciados para la participación en los proyectos de levantamiento de información, los mismos son capacitados. Asimismo, en los procesos de levantamiento de información de la institución, se da oportunidades de empleo a jóvenes de bajos recursos, recién graduados de bachillerato, un ejemplo de esto son los 1,523 jóvenes contratados en 2019 en el marco del proyecto de continuidad del Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares. Evidencias: 1) Listado de empleados con discapacidad. 2) Informe del proceso de contratación del personal de campo Proyecto BNE	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Como institución pionera, el SIUBEN participa en la ejecución de proyectos técnicos de desarrollo y/o cooperación internacional. En los últimos años la institución se ha involucrado en proyectos como el desarrollo y socialización del Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC) junto al PNUD; también ha trabajado el proyecto IPM-RD que se ejecutó en colaboración con la Universidad de Oxford y actualmente se encuentra en el proceso de operativizar el Protocolo de Actuación de la Protección Social en caso de Emergencias junto al PMA, PNUD, Banco Mundial y UNICEF. Evidencias: 1) Listado de reunión socialización IVACC2)	

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	2) Listado de reunión técnica para construcción IPM- RD. 3) Minuta equipo protección social reactiva ante emergencias. El área de recursos humanos identifica la planificación de actividades sociales a favor de la comunidad. Evidencias: 1) Ver programa del voluntariado. La institución ha participado en varias actividades nacionales e internacionales de intercambio de conocimientos por invitación de organismos internacionales como el Programa Mundial de Alimentos (PMA) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), algunos ejemplos de estas actividades son “Taller sobre Forecast Based Financing” y el “Foro Sub- Regional de Gestión de Riesgo de Desastres y Sistemas de Alerta Temprana”. Evidencias: 1) Invitación a Taller sobre Forecast Based Financing. 2) Nota conceptual Foro Sub- Regional de Gestión de Riesgo de Desastres y Sistemas de Alerta Temprana. Son realizadas periódicamente jornadas de salud preventiva en la institución, donde se incluyen análisis y estudios a los colaboradores para la prevención de riesgos de salud. El personal médico se traslada a la institución para la realización de dichas jornadas. Adicionalmente la institución cuenta con un programa de emergencia y evacuación para proteger al personal en caso de emergencias o	
--	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	desastre contiene las Rutas de Evacuación, las brigadas de emergencias, Punto de Encuentro y otras medidas de prevención de riesgos. Evidencias: 1) Correo convocatoria a la jornada de salud 2019. 2) Plan de emergencia y evacuación 3) Listado de brigadistas Elaboración anual del Informe de Responsabilidad que se traduce a la huella ecológica. A partir del 2020 se asociarán las mediciones a los procesos. Evidencia: Informe de Responsabilidad Social	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se ha identificado la entrega de 11 requerimientos de información a los ciudadanos/clientes durante abril 2020; como también el levantamiento de 4,110 hogares para la construcción del IPM-RD 2019. Se evidencia la entrega de 1,700,000 hogares elegibles para ser beneficiarios del programa PROSOLI y del programa “Quédate en casa” y la entrega de una muestra que consta alrededor de 80,000 hogares a PNUD para Encuesta Digital que proveerá insumos para el monitoreo de los efectos socioeconómicos del COVID-19. Ver correos de intercambio y envío de la base de datos. CONADIS y el SIUBEN están realizando un estudio de	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	cobertura para verificar cuales de las personas con discapacidad que se encuentran en el registro administrativo del CONADIS están incluidos en el programa “Quédate en casa”. Ver correos de intercambio y envió de la base de datos. Se evidencia la entrega a PROSOLI de un informe y análisis de los 515 núcleos levantados en el proyecto Reporte Comunitario durante el 2019. Ver correos de intercambio e informe por núcleo de reporte comunitario. Evidencias: 1) Bitácora de requerimientos 2) Presupuesto levantamiento IPM 3) Correo con solicitud y envió de base de datos. Con el proceso de levantamiento llevado a cabo por Sistema único de Beneficiarios, se ha logrado identificar un total de 538,820 hogares identificados como elegibles para ser beneficiarios de los programas de Transferencia Monetaria Condicionadas. De igual forma con dicho levantamiento se ha logrado entregar una base de datos al Sistema Nacional de Salud de 1,531,874 hogares equivalentes a 4,726,517 miembros, lo que permite que los ciudadanos puedan acceder a la protección del Seguro de Salud Subsidiado. El Sistema Único de Beneficiarios ha logrado clasificar los miembros de los hogares levantados que no saben leer ni escribir y que son identificados para ser incluidos en el programa de alfabetización “Quisqueya Aprende Contigo”. En ese sentido se han	
---	--	--

3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	logrado transferir al Programa Progresando con Solidaridad un total de 389,043 personas iletradas que pudieran ser incorporadas al programa de alfabetización. Evidencias: 1) Comunicación certificación base de datos; 2) Informe encuesta de Satisfacción de usuarios agosto 2018; 3) Informe encuesta de Satisfacción de usuarios mayo 2019. En lo referente a la calidad de los servicios, se evidencia los datos de la Plan de mejora Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Ofrecidos por el SIUBEN, muestran en el período correspondiente a octubre 2019 y enero 2020 un promedio general en el nivel de satisfacción de un 98.88%, manteniéndose por encima de la meta del indicador establecido. De igual forma, el SIUBEN en el 2019 obtuvo la certificación en la norma INTE: G35 de Responsabilidad Social e INTE G38: Igualdad de Género en el ámbito laboral, su implementación ha permitido realizar cambios significativos de infraestructura para la prestación del servicio, a nivel interno con el personal, permitiendo que sean valorados de forma satisfactoria en la prestación del servicio. De igual forma, fue implementado una nueva operativa para el levantamiento de la ficha de forma digital a través de las PDAs, a las cuales le fueron aplicados controles rigurosos de calidad al momento de levantar la información de los hogares, disminuyendo significativamente los errores en el llenado del formulario.	
--	---	--

	Evidencias: 1) Informe encuesta de Satisfacción de usuarios (octubre 2019 a enero 2020) 2) Certificado de la Normas INTE:G35 e INTE: G38	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Los datos relativos al cumplimiento de los contratos, los datos indican que el Sistema Único de Beneficiario cumple en un 100% con el cumplimiento de los contratos, obteniendo una puntuación de 10 puntos sobre 10, evaluación emitida por la Dirección General de Compras Públicas. De igual forma, el SIUBEN ha recibido todas las no objeciones de parte del Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo para llevar a cabo los proyectos financiados con estas instituciones. Evidencias: 1) Carta de evaluación del portal Transaccional del Siuben; 2) Carta de no objeción para adquisiciones del BM; 3) Carta de No Objeción de parte del BID para adquisiciones de IPM	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	El Sistema Único de Beneficiarios desarrolla un sistema de control de calidad de la información levantada, para ello cuenta con una malla de control que garantiza la calidad de los datos al realizar una auditoría en línea, es decir al momento del levantamiento de los datos. De igual forma, el proceso de certificación de la base de datos es un proceso de inspección en el cual se analiza o se audita la información levantada de forma que la misma esté libre de errores. En este sentido, los datos muestran que el sistema de certificación permitió	

6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	identificar un 2.9% de las fichas u hogares levantados que presentaron algún error. Evidencias: 1) Comunicación certificación base de datos; 2) Informe del Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares Se ha evidenciado la entrega de una muestra de 4,169 hogares a PNUD para Encuesta Digital, que proveerá insumos para el monitoreo de los efectos socioeconómicos del COVID-19. Evidencia: Ver correos de intercambio y envío de la base de datos. El Sistema Único de Beneficiarios se mantiene en constante innovación para mejorar los servicios. En este sentido se evidencia que el CONADIS y el SIUBEN están realizando un estudio de cobertura para verificar cuales de las personas con discapacidad que se encuentran en el registro administrativo del CONADIS están incluidos en el programa “Quédate en casa”. Por otro lado, SIUBEN se encuentra inmerso en el desarrollo de la cartografía digital y el uso de naves auto dirigidas o Drones para la orto rectificación de la cartografía Evidencias: 1) Ver correos de intercambio y envío de la base de datos; 2) Prueba de vuelo del Dron; 3) Mapa redefinido	
---	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Con el fin de garantizar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión Integrado, la Alta Dirección y encargados del SIUBEN asumen las amenazas identificadas para mitigar los riesgos y alcanzar los resultados esperados. Como parte de mejorar la gestión institucional en el 2019 se realizaron cambios en la forma de evaluar los riesgos de los procesos y su ponderación, realizando mejoras en el instrumento utilizado para su valoración y seguimiento, además de tomar en cuenta el Plan Operativo Anual y los objetivos institucionales relacionados a este. Fueron impartidos talleres para dar a conocer el Manual de Riesgos de los Procesos a todas las áreas y se realizaron sesiones de trabajo con los responsables para identificar el valor de los riesgos y oportunidades de sus procesos, así como definir los controles pertinentes para evitar su materialización. Evidencia: 1) Matriz de valoración de riesgos y Oportunidades de procesos.	
b) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	La organización cuenta con disponibilidad financiera y la gestión eficiente de recursos para el renglón de nóminas. Ver disponibilidad en Financiero	
c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	La institución posee una intranet a través de la cual se gestionan todos los servicios requeridos por los colaboradores, lo que reduce los tiempos de respuesta y reduce el uso del papel. Se evidencia la eficiencia ofrecida en la innovación de los siguientes productos y	

d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo). e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel,	servicios: Gappsocial, procesos automatizados, nueva versión del sistema de captura con DM y Autoservicio de datos según sus funciones. Ver reporte de servicios atendidos por RRHH, Sistema Gappsocial, ver Sistema de Levantamiento en DM, Ver portal de Autoservicio. Evidencia: 1) Pantalla intranet Institucional, El Sistema Único de Beneficiarios, SIUBEN ha realizado distintos procesos de Benchmarking en el que se han recibido Misiones de países como Brasil, Colombia, Honduras, Perú, entre otros, con las cuales se ha intercambiado información sobre metodologías, herramientas técnicas y tecnológicas de la institución. Evidencias: 1) Listados de asistencias, 2) fotografías, 3) convocatorias 5. El SIUBEN y el Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI) han reafirmado su compromiso de colaboración operativa renovando el acuerdo institucional para compartir informaciones relevantes mediante la plataforma interoperable “PRO-SIUBEN” que busca disminuir la burocracia administrativa y mejorar la calidad de los servicios y tiempos de respuesta. Evidencia: 1) Acuerdo Interoperabilidad SIUBEN-PRSOLI. Actualmente el SIUBEN y el Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI) han realizado una colaboración para compartir informaciones relevantes a través de una plataforma interoperable para la eficiente	
---	--	--

trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	asignación de los subsidios sociales que el gobierno dominicano otorga a las familias dominicanas de escasos recursos. Evidencia: 1) Acuerdo Interoperabilidad SIUBEN-PROSOLI.	
g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	La organización cuenta con un procedimiento de Auditorías Internas, en el cual se establece auditar periódicamente los procesos de la organización, donde se pudo reflejar que en la última Auditoría Interna realizada en el mes de marzo 2019, se encontraron 4 No Conformidades, de las cuales 3 ya fueron trabajadas de manera oportuna. Evidencia: 1) Ver informe de Auditoría Interna 2019.	
h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	La institución se recertificó en las Normas ISO 9001 y 27001 en el año 2018 que refleja el nivel de calidad de los servicios y los procesos de la institución. También se certificó en el año 2019 en las Normas G35 de Igualdad de Género y G38, Responsabilidad Social en el Ámbito Laboral. Evidencias: 1) Certificado de la Normas ISO 9001 y 27001; Certificado de las Normas G35 y G38	
i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Para la aplicación de la Encuesta IPM en el período enero-diciembre 2019, tenía un presupuesto asignado de \$74,322,019.32 del cual se ejecutó un monto de \$64,047,681.78 y de la Certificación de Hogares en condiciones de pobreza tenía una asignación de \$179,061,063.78 y se ejecutó 149,310,532.12. Esta ejecución fue lograda con el presupuesto asignado.	

j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Evidencia: 1) Memoria institucional 2019 2) Ejecución Presupuestaria 2019 ! Esta práctica no se está realizando, por lo tanto, no aplica. Gracias a las innovaciones tecnológicas para la recolección de datos y la eliminación del papel utilizadas en el Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares (ESH), el Estado logró ahorrar 6.5 millones de dólares. Evidencia: 1) Informe 3ESH 2017, 2) Noticia publicada d/f 03/06/2018 en Portal Web SIUBEN.	
---	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.