



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Sistema Único de Beneficiarios - SIUBEN**

**FECHA**

**30/07/2021**

## 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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) 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 1: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La misión y visión del SIUBEN se produjeron a partir del encuentro de la Dirección General con los Encargados y Técnicos Departamentales, así como con los Encargados Regionales y los Directores de las demás dependencias directas del Gabinete de Política Social. Para asegurar el involucramiento de todos los grupos de interés, el SIUBEN realizó encuentros para conocer sus expectativas e intereses. También, la filosofía institucional de la organización 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.</p> <p>Para la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024, el SIUBEN ha llevado a cabo múltiples encuentros para formalizar la nueva filosofía institucional.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Plan Estratégico 2017-2020 con imágenes de las reuniones sostenidas tanto con los</p>	

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>departamentos como con los grupos de interés.  Convocatoria de talleres de planificación estratégica de análisis del entorno, validación marco estratégico, análisis interno, dirección estratégica y sesión de trabajo matriz PEI 2021.  Matriz y Listado de Reuniones Plan estratégico (PEI) 2021-2024.  Certificaciones de proceso de formulación y aprobación (PEI) 2021-2024.  En el 2019, producto de la Implementación de las Certificaciones en Igualdad de Género INTE G35:2012 y Responsabilidad Social INTE G38:2015, fue actualizado el marco de valores institucionales, donde se establecen la Solidaridad, Responsabilidad, Integridad, Confiabilidad, Innovación, estos valores se definieron adoptando los criterios establecidos por las certificaciones, como pilares en los que la organización se apoya para alcanzar su Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos. Además, en el desarrollo de la cultura institucional se practican los valores de transparencia, ética y orientación al servicio, inherentes a todos los servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Filosofía Institucional del SIUBEN 2017-2020.  Programa de Auditoria Interna de las normas G35 y G38 del Sistema de Gestión Integrado 2019.  Ver Portal Web.  <a href="https://siuben.gob.do/sobrenosotros/quienes-somos/">https://siuben.gob.do/sobrenosotros/quienes-somos/</a></p>	
--	---	--

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>La organización tiene a disposición de todos los grupos de interés, la información de la filosofía institucional, colocado en murales, publicación en el portal web, intranet, Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), y en los demás documentos institucionales que ameriten la divulgación de esta.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Ver portal del SIUBEN. <a href="https://siuben.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/">https://siuben.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/</a> Foto de los Murales en la institución. Brochure CCC 2021. Correo y Resolución de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Se han realizado talleres y reuniones tanto con el personal de la institución como con los grupos de interés para la revisión de las políticas institucionales y la definición y actualización de los documentos de contexto. Teniendo como resultado el análisis FODA 2019. En el contexto, basado en la identificación. evaluación y actualización de las normativas que afectan a la organización</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Listado y Fotos de Talleres y reuniones de actualización de Contexto. Matriz general de leyes aplicables 2021. El SIUBEN cuenta con el Comité de Ética Pública (CEP), como espacio de reflexión consultivo y educativo, que interviene con carácter deliberativo ante los problemas y dilemas éticos que se presenten en el ámbito</p>	
---	--	--

<p>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.</p> <p>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).</p>	<p>laboral. Sus miembros fungen como veedores, con el fin de fomentar la transparencia y el bien hacer.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Acta de integrantes y documentos del CEP. Listado de Asistencia en la sensibilización y reuniones ordinarias. Existe un Código de Conducta Interinstitucional, el cual es difundido a todos(as) los / las colaboradores(as). Además, al ingreso del personal, en el proceso de inducción, se les da a conocer este, de igual forma, está disponible en el Portal de Colaboración e Información de la organización (Intranet).</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Código de conducta interinstitucional Presentación de la inducción. Manual para Manejo de Conflictos Informe de casos disciplinarios (denuncia) y Matriz para documentar los conflictos que pudiesen ocurrir y sus sanciones. Código de Conducta ética Portal de Colaboración e Información de la organización (Intranet). <a href="http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx">http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx</a> El SIUBEN cuenta con un liderazgo que promueve en todos los niveles, la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. También, el Departamento de Planificación y Desarrollo realizó un evento de actualización del contexto y filosofía institucional con el</p>	
---	---	--

	<p>involucramiento de personal de todas las áreas de la institución como mecanismo de integración.</p> <p>La organización cuenta con un Sistema de Gestión Integrado que promueve la calidad y la continuidad de la Misión, Visión y Valores en las diversas áreas, difundiendo estas a través de cápsulas y gráficas, vía correo institucional. En adición, se hizo extensivo el modelo liderazgo que prevalece en la institución mediante coordinación interinstitucional con las organizaciones que pertenecen al Gabinete de Políticas Sociales (GPS) y los demás grupos de interés, basado en principios y valores, como pilares del éxito organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Agenda del evento Actualización del contexto          Lista de asistencia evento.          Cápsulas informativas.</p>	
--	--	--

**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.	Se cuenta con la definición y aprobación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), de una estructura organizativa que permita la ejecución de las labores del SIUBEN, sustentada en la existencia de un Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos en donde se detallan las responsabilidades de cada cargo,	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>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).</p>	<p>procurando que la organización desarrolle un sistema de gestión integrado y alianzas interinstitucionales.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Manual de Cargos 2018. Manual de Organización y Funciones 2020. Resoluciones de modificaciones de la Estructura Organizativa y del manual Organización y Funciones 2020. La adecuación de la estructura a las necesidades de los cambios, es una constante que el SIUBEN realiza para fortalecer la organización, como es el caso de la unidad que procura asegurar la calidad del dato, 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 captura y procesamiento de la información registrada. Por consiguiente, se han realizado reuniones con un consultor externo para la adecuación de la estructura organizacional atendiendo a esta prioridad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentaciones generadas de la revisión de la estructura. Estos están definidos en el Plan Operativo Anual (POA) 2021 y en los indicadores del Sistema de SGI.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> POA 2021 Informe de Evaluación del POA 2021.</p>	
--	---	--

<p>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”).</p>	<p>Informe de Indicadores de procesos del SGI, 1er. Y 2do Trimestres 2021.</p> <p>Como parte del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que contempla las normativas estandarizadas: Sistema de Gestión de la Calidad 9001: 2015 y el de Seguridad 27001:2014 (SGC - SGSI), disponemos de un aplicativo de documentación, donde se encuentran disponible toda la documentación contratada que forman parte de estos sistemas de gestión, dentro de estas, contamos con dos manuales para la gestión de los riesgos, uno orientado a los procesos y otro, a los activos de la información, ambos cuentan con sus matrices para la evaluación de los riesgos, estableciendo el tratamiento o control y documentar los seguimientos.</p> <p>También, realizamos un seguimiento trimestral de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado, los cuales abarcan indicadores de la operativa y estratégico. Con relación a la operativa de la organización dispone de cuadro de mando integral donde se visualizan los levantamientos que realizan el SIUBEN.</p> <p>Se realizó el autodiagnóstico de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, 2do. Cuatrimestre del 2020, donde en el análisis de las matrices el SIUBEN obtuvo un 100%. De igual forma se monitorea trimestralmente los objetivos estratégicos y operativos.</p>	
---	--	--

<p>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.</p>	<p><b>Evidencia (s):</b>  Manual de Riesgos y Oportunidades de los procesos.  Manual Análisis de Riesgos de los Activos de la Información.  Instructivo de consulta en el Sistema de Gestión y Link del aplicativo  <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documents%20para%20divulgar/Forms/AllItems.aspx">http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documents%20para%20divulgar/Forms/AllItems.aspx</a>  Reporte 2do. cuatrimestre de Controlaría, NOBACI.  Reporte de Indicadores de procesos del SGI, 1er. Trimestres 2021.  Informe de Evaluación POA -1er Semestre 2021  Informe 1er. trimestral del Cumplimiento del Plan Operativo Anual POA 2021.  Informes de desempeño SIUBEN por semestres, 2020.  Contamos desde el 2015 con la certificación de las normativas del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad de la Información ISO 27001:2014. Además, de la implementación del Modelo de Marco Común de Evaluación, por sus siglas en inglés, (CAF), donde la organización ha recibido certificaciones, tanto en la sede principal (2014-15 Plata y 2015-16 Oro), como en su oficina Regional Norcentral ganadora de 2014-15 bronce y 2015-16 oro en Premio Provincial a la Calidad de Santiago.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Certificados de las normas ISO 9001:2015 y 27001:2014.  Autodiagnóstico del CAF e Informes 2020  Link informativos de los premios obtenidos y fotos.  Notas de Prensa  <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/la-vicepresidenta-de-la-republica-doctora-margarita-cedeno-recibio-las-certificaciones-de-las-normas-iso-270012013-sobre-seguridad-de-la-informacion-e-iso-90012008-sobre-calidad-de-los-procesos/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/la-vicepresidenta-de-la-republica-doctora-margarita-cedeno-recibio-las-certificaciones-de-las-normas-iso-270012013-sobre-seguridad-de-la-informacion-e-iso-90012008-sobre-calidad-de-los-procesos/</a>  <a href="https://siuben.gob.do/2015/01/15/siubengana-medalla-de-plata/">https://siuben.gob.do/2015/01/15/siubengana-medalla-de-plata/</a>    <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/celebracion-de-la-medalla-de-oro-en-fecha-20-01-2016/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/celebracion-de-la-medalla-de-oro-en-fecha-20-01-2016/</a>    <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/siuben-gana-oro-en-premio-provincial-la-calidad-de-santiago/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/siuben-gana-oro-en-premio-provincial-la-calidad-de-santiago/</a>    <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reconocen-con-oro-cuatro-instituciones-del-gabinete-social/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reconocen-con-oro-cuatro-instituciones-del-gabinete-social/</a></p> <p>La planificación estratégica de la organización contempla que el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) tenga alineado los procesos de Administración Electrónica acorde a la estrategia y planes operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
---	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>POA Institucional 2021, ver responsabilidades asignadas al Dpto. de TIC Mediante la implementación de la ISO 9001:2015 que tiene como pilar la gestión por procesos, establece la integración del Mapa y las fichas de procesos, además, de la gestión de los distintos proyectos con organizaciones nacional e internacionales del sector de políticas sociales, todo esto contemplado en los planes operativos y presupuestación de estos referentes al PEI 2017-2021, todo esto sustentado en el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Mapa de proceso. <a href="https://siuben.gob.do/2014/09/30/experta-oxford-explica-metodo-medir-la-pobreza-basado-salud-educacion-calidad-vida/">https://siuben.gob.do/2014/09/30/experta-oxford-explica-metodo-medir-la-pobreza-basado-salud-educacion-calidad-vida/</a> <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/</a> <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/</a>  <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/</a>  <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/la-vicepresidenta-de-la-republica-doctora-margarita-cedeno-recibio-las-certificaciones-de-las-normas-iso-270012013-sobre-seguridad-de-la-">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/la-vicepresidenta-de-la-republica-doctora-margarita-cedeno-recibio-las-certificaciones-de-las-normas-iso-270012013-sobre-seguridad-de-la-</a></p>	
---	--	--

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p><a href="#">informacion-e-iso-90012008-sobre-calidad-de-los-procesos/</a></p> <p>El Departamento de Comunicación maneja interna y externamente los temas informativos referente a la gestión del SIUBEN, mediante la divulgación de estos a través de boletines, colocación de datos en: los murales físicos, Redes Sociales (RRSS), intranet, portal web, correo institucional, cápsula informativa, pantallas de tv y envío de notas de prensa, como canales de difusión masivos. Además, de acuerdos interorganizacional con el gabinete para los procesos de comunicación.</p> <p>Con relación a las comunicaciones referentes a las novedades del personal, el Departamento de Recursos Humanos comunica vía correo electrónico todas las informaciones que se generan.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Ver sección de noticias en portal web, boletín, artículos de prensa, murales, RRSS. Ver correos informativos de recursos humanos.</p> <p>La implementación de las Normas ISO 9001:2015 y 27001:2014, y el Modelo CAF, además, de la cultura de innovación hacia el SIUBEN Más con el objetivo de convertir la institución en el padrón oficial de las iniciativas de protección social, abarcando la población objetivo de las Políticas Sociales. De igual forma, se promueve la retroalimentación de los colaboradores en la participación y aportaciones de estos en</p>	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>las reuniones gerenciales semanales y la interna de los departamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento manejo de indicadores del SGI.  Boletín propuesta SIUBEN más.  Autodiagnóstico 2020, plan de acción e informes 2020).  Minuta de Reunión gerenciales y departamentales.  La organización en diferentes encuentros con los grupos de interés ha comunicado los cambios y los motivos que conlleva a esto, y los resultados que se esperan. Como es el caso de la presentación institucional y artículo periodístico sobre SIUBEN Más [+], Brochure de plan estratégico 2021 - 2024. También, a través del SGI se han establecidos procedimientos para la gestión del cambio.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Boletín SIUBEN  Listado de Reunión  SIUBEN Mas Brochure  Seminario de SIUBEN Más:  <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/">https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/</a>  Procedimiento de Gestión del Cambio en el Sistema de Gestión Integrado.  Procedimiento de gestión de Cambios en la seguridad de la Información.</p>	
---	---	--



<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Código de Conducta Interinstitucional  Certificación de G-38, Igualdad de Género.  <a href="https://siuben.gob.do/2019/09/12/margarita-cedeno-promueve-igualdad-entre-hombres-y-mujeres-desde-instituciones-del-gabinete-social/">https://siuben.gob.do/2019/09/12/margarita-cedeno-promueve-igualdad-entre-hombres-y-mujeres-desde-instituciones-del-gabinete-social/</a>  <a href="https://siuben.gob.do/2019/08/14/vicepresidencia-inicia-campana-igualdad-de-genero-entre-su-personal/">https://siuben.gob.do/2019/08/14/vicepresidencia-inicia-campana-igualdad-de-genero-entre-su-personal/</a>  Ver Política del SGI.  <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documentos%20para%20divulgar/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20E%20IGUALDAD%20DE%20GENERO/POLITICA%20IGUALDAD%20DE%20GENERO.pdf">http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documentos%20para%20divulgar/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20E%20IGUALDAD%20DE%20GENERO/POLITICA%20IGUALDAD%20DE%20GENERO.pdf</a>  Política de beneficios institucionales.  La reuniones gerenciales, las capsulas informativas y los correos, las encuesta que se realizan, disponibilidad de buzón, encuentro interdepartamentales, entre otras actividades que se desarrollan, permiten consultar e informar a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Cápsula informativa de metas del Plan Estratégico 2021.  Se evidencia que se planifica, ejecuta y evalúa un programa de capacitación y desarrollo que abarca todos los grupos ocupacionales del SIUBEN, estos son capacitados y formados según sus oportunidades de mejora, detectada mediante la evaluación de su desempeño.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	
--	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Informes de mentoría. Ver plan anual de capacitación 2021. Plan operativo anual 2021, responsabilidades de RRHH. El SIUBEN cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño por Competencias (SED), digitalizado y automatizado, según los requerimientos del MAP, donde por medio de encuentro, tanto el supervisor como el supervisado socializan los resultados de dicha evaluación.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Formulario de evaluación del desempeño por competencias del SIUBEN 2021, firmados por supervisor y supervisado. Modelo de Evaluación del Des. Digitalizado. Print Screen de la plataforma de SED. Informe de mentoría.</p> <p>Existe una matriz de suplencia que contempla tanto la delegación vertical, como la horizontal. Además, de las novedades de promoción y acenso del personal mediante los méritos alcanzados, como la designación de personal interno como el caso de la Encargada de Cartografía y Coordinador de Campo, para la continuidad y el seguimiento de los trabajos internos.</p> <p><b>Evidencia (s):</b> Ver matriz de Sustituto 2020. Delegación de Responsabilidades. Novedades el personal.</p> <p>La organización mediante su plan anual de capacitación promueve el desarrollo de nuevas competencias en el personal,</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>atendiendo a las necesidades de las áreas y del colaborador, como el caso del área de operaciones y oficinas regionales con la realización del diplomado en Investigación Social. Además, de hacer uso de las herramientas tecnológicas para llevar a cabo las capacitaciones online a través de diferentes plataformas, como: las capacitaciones en ISO 9001:2015 y 27001:2014, con la participación del personal SIUBEN.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Plan de capacitación 2021.  Informe 1er. trimestre implementación de capacitación 2021.  Correos de emisión de certificaciones.  Se evidencia en las reuniones de trabajo la participación de colaboradores dando sus opiniones y recomendaciones sobre los proyectos a ejecutar.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Ver minuta de reunión.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con una política de beneficios institucionales, entre los cuales están el cubrir los medicamentos a los grupos ocupacionales I y II, además de subsidio alimenticio a dichos grupos ocupacionales. También, son beneficiados de planes complementarios de salud.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	<p>No se realiza.</p>
--	--	-----------------------

	<p>Listados de beneficiarios del Programa de Medicamentos y Alimentación.</p> <p>Planes de seguros médicos complementarios.</p> <p>Política de beneficios institucionales.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Anualmente, se realizan diferentes encuestas y encuentros para determinar las necesidades de los grupos de interés, como resultados de estas actividades, actualizamos la matriz de grupos de interés, tomando en consideración sus expectativas y necesidades, así como la socialización de esta con las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Matriz de grupos de interés 2020 y 2021  Agenda evento Actualización de Contexto 2019.  Lista de asistencia Actualización de Contexto 2019.</p> <p>El SIUBEN mantiene interacción: presencial y virtual, y por correo con los actores claves y las demás áreas relacionadas, para contribuir al logro de los objetivos y al cumplimiento de las directrices de la dirección de la institución.</p> <p>Anualmente, el SIUBEN realiza un consenso con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), para ejecutar los planes operativos que inciden en los</p>	

Objetivos de la Estrategia Nacional De Desarrollo (END) 2030. Además, de la mesa técnica interinstitucional para validar el Modelo SIUBEN 3 del Índice de Calidad (ICV), mediante el cual se clasifican los hogares elegibles para los beneficios sociales del Gobierno, acompañado de un modelo de estimación del ingreso per cápita de los hogares que servirá de herramienta para la focalización de las políticas de protección social.

La organización mediante el Dpto. de Calidad del Dato, periódicamente evalúa el sistema de captura de datos, así también, la malla lógica de levantamiento para mitigar el margen de error, revisando la información levantada en campo para identificar posibles errores e inconsistencias, procurando la integridad de la información del mapa de pobreza y de esta manera contribuir a la generación de políticas públicas eficientes.

**Evidencia(s):**

Productos cadena de valor en el Sistema RUTA.

Proporción de hogares categorizados en ICV e insumos.

Base de datos y asignación de Índice de Calidad de Vida (ICV):

<https://siuben.gob.do/2021/05/07/siuben-conforma-comite-de-expertos-para-actualizacion-del-nuevo-modelo-categorizacion-del-indice-de-calidad-de-vida-siuben-3/>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>La institución ha participado en la elaboración del Plan Estratégico Sectorial convocado por el Gabinete de Políticas Sociales. Por consiguiente, en el proceso de formulación de su Plan Estratégico Institucional, y la firma de acuerdos y convenios con otras instituciones vinculadas a las diferentes áreas de acción de las políticas públicas, ha identificado las políticas públicas relevantes que deben priorizarse en el accionar institucional durante los próximos años.</p> <p>Para la realización del Plan Operativo Anual, en donde se plantean los objetivos y metas, se toman en cuenta diversas decisiones para el planteamiento de políticas públicas que atiendan a las necesidades de nuestra población objetivo.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Lista de asistencia PEISE  Matriz Plan Estratégico Institucional 2021-2024  Listado de acuerdos y convenios</p>	
<p>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.</p>	<p>El SIUBEN registró y actualizó sus productos en el Sistema RUTA del MEPyD y en Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Productos SIUBEN en Sistema RUTA.  Productos SIUBEN en SIGEF.</p>	

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>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 las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, son usadas como entrada para el proceso de planificación estrategia y del Sistema de Gestión Integrado, para evaluar la pertinencia y la mejora continua de los servicios de la organización hacia dichas partes, entre las que se encuentran las autoridades del país.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Convenio Colaboración Interinstitucional SIUBEN-PROSOLI Junio 2019.  Matriz de partes interesadas 2020 y 2021.  Listado y matriz de otros acuerdos.</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Las relaciones que se gestionan con entidades legislativas y ejecutivas, se llevan a cabo desde la Coordinación Técnica del Gabinete de Políticas Sociales, estas pueden ejecutarse mediante acuerdos, donde se establecen los términos y condiciones que las partes deben cumplir.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Listados y matriz de acuerdos.</p>	

<p>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.).</p>	<p>El SIUBEN ha desarrollado alianzas con diferentes grupos de interés con la finalidad de contribuir al desarrollo de la misión de la organización. Entre las instituciones y grupos de interés, se pueden citar: Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), la Asociación para el Desarrollo de la Provincia Espaillat (ADEPE), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), muy especialmente en la colaboración para la realización de las encuestas SEIA (Social Economic Impact Assessment, en español: evaluación del impacto socioeconómico)-Red Actúa, entre otras.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Acuerdos y convenios con Banco Mundial y el BID. Acuerdos firmados invitación a la presentación de los resultados de la SEIA y algunos de los productos entregados (Informe para la ADEPE). <a href="https://www.do.undp.org/content/dominican_republic/es/home/library/human_development/encuesta-seia-red-actua.html">https://www.do.undp.org/content/dominican_republic/es/home/library/human_development/encuesta-seia-red-actua.html</a> <a href="https://siuben.gob.do/2021/04/19/encuesta-seia-red-actua-revela-preocupacion-en-los-hogares-debido-al-impacto-de-la-pandemia/">https://siuben.gob.do/2021/04/19/encuesta-seia-red-actua-revela-preocupacion-en-los-hogares-debido-al-impacto-de-la-pandemia/</a></p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El personal ha dado los primeros pasos para la conformación de la Asociación del Servidores público del SIUBEN, donde cuentan con una comisión que llevará al cabo los procesos que están establecidos en la</p>	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Ley No. 41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Comunicación del Comité de Servidores Públicos. La Dirección y sus colaboradores promueven el quehacer del SIUBEN, mediante diferentes eventos y medios de comunicación, la participación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), en medios de comunicación nacional, la realización de seminarios técnicos, campañas en RRSS difundiendo la filosofía del SIUBEN a las partes interesadas. Además, de la colocación de informaciones relevantes en el portal web y sub portal de transparencia, que contribuyen a la disponibilidad información y valoración de los grupos de interés, donde podemos citar la presentación al gobierno de Santa Lucía, donde comparte experiencias y lecciones aprendidas con autoridades.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Seminario sobre políticas públicas. Fotos y notas de prensa Encuentro virtual con el Gobierno de Santa Lucía: <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/25/siuben-comparte-experiencias-y-lecciones-aprendidas-con-autoridades-del-gobierno-de-santa-lucia/">https://siuben.gob.do/2021/05/25/siuben-comparte-experiencias-y-lecciones-aprendidas-con-autoridades-del-gobierno-de-santa-lucia/</a></p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>La organización está implementando una nueva estrategia de promoción institucional, de sus productos y servicios, de cara a las entidades que están fuera del sistema de protección social. Anteriormente, el SIUBEN solo prestaba sus servicios a las instituciones adscritas al Gabinete de Políticas Sociales. Sin embargo, otras instituciones del Gobierno Central, requieren información de los aspectos de: vivienda, telecomunicaciones, energía eléctrica, entre otros; extendiéndose también, a las municipalidades.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva ha desarrollado diversos encuentros con diferentes organizaciones para difundir la labor del SIUBEN a través de encuentro y presentaciones de la filosofía de la organización a entidades externas al Sector de Protección Social, como la Liga Municipal, entre otras. También, la realización de encuentros provinciales "SIUBEN junto a tu comunidad".</p> <p>Teniendo la responsabilidad de administrar el padrón de elegibles y realizar los reportes periódicos de actualización del padrón de hogares, que es usado por los diferentes programas sociales, así también, como suministrarles información. En este sentido, tenemos el compromiso de contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad sobre la base de datos que se genera y del cumplimiento de los acuerdos de servicios para la toma de decisiones. Referente a</p>	
--	---	--

	<p>nuestros productos, se emite informe de análisis socioeconómico de los datos anonimizados de diversos tipos, según el requerimiento, y se diseñan mapas temáticos según las variables solicitadas, para proveer informaciones demográficas a los requirentes. Dando por concreto la nueva línea estrategia de SIUBEN Más</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Foto, SIUBEN junto a tu comunidad. Requerimiento de la Liga Municipal, Monte Plata. Ver mapas demográficos.</p>	
--	---	--

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> </ol>	<p>Contamos con una matriz de partes interesadas, en la cual se encuentran identificadas sus necesidades y expectativas, así como, su nivel de influencia e interacción con el SIUBEN y el mecanismo de comunicación que se utiliza con cada una de ellas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de Partes Interesadas 2020 y 2021. En los pasos hacia el cumplimiento de la filosofía del SIUBEN y la mejora, continuamente, la organización busca</p>	

identificar y gestionar las expectativas y necesidades de los Grupos de Interés.

Para la recopilación de la opinión de los grupos de interés, el Departamento de Análisis Socioeconómico, remite el formulario de cumplimiento de Requerimiento a Clientes Externos, estas informaciones son analizadas y revisadas con el objetivo de procurar satisfacer las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

De igual forma, el departamento de cartografía recibe diferentes requerimientos relacionados a las necesidades y expectativas de los clientes (ortorectificación, mapas, base de datos), para ser analizados, procesados, y entregados periódicamente. También, recopila de forma sistemática, mediante el formulario de requerimientos de cumplimiento, la valoración que tiene los usuarios con relación a los productos entregados, niveles de satisfacción, información que se utiliza como insumos para implementar mejoras.

En el Sistema de Calidad, que valida los Datos, existen registros de las entrevistas realizadas y acciones en donde se identifican errores de levantamientos y fallas del aplicativo. Mediante estas acciones registradas se logra establecer mejoras en el proceso de levantamiento y en el aplicativo de capturas de datos de la población

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>objetivo. También, se aplican encuestas anualmente a las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  dashboard para medir el indicador:  <a href="http://3eshapp/MonitoreoIPM/Home/EstadisticasDireccion">http://3eshapp/MonitoreoIPM/Home/EstadisticasDireccion</a></p> <p>Acceso al sistema de calidad del dato:  <a href="http://3eshapp/CalidadWebTest/">http://3eshapp/CalidadWebTest/</a></p> <p>Acceso al sistema de consulta:  <a href="http://siuwebapp01/">http://siuwebapp01/</a></p> <p>Correos de solicitudes y remisión de formulario de satisfacción de servicio.  Requerimientos de servicios y entrega de estos.  Formularios de atención a requerimientos e informes técnicos.  Matriz partes interesadas 2020  Informe de resultados a Encuesta a clientes institucionales 2021.</p> <p>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, e identificación de las acciones desarrolladas por instituciones que están ligadas a las actividades de la institución, como por ej. Ley Nacional de Presupuestos, disposiciones transitorias, entre otras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>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).</p>	<p>Análisis FODA 2019.</p> <p>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 de la Planificación Operativa (POA) y del Sistema de Gestión Integrado. Además, se cuenta con un procedimiento para la recolección de indicadores de procesos y objetivos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Procedimiento de Manejo de Indicadores.  Informes trimestrales de Indicadores de Gestión.  Reporte de Indicadores de procesos del SGI, 1er. Trimestres 2021.</p> <p>La institución ha realizado el autodiagnóstico CAF 2020, además, anualmente evaluamos los riesgos y realizamos, cada 4 años, el análisis FODA.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Guía de autodiagnóstico 2020.  Plan de Acción CAF e Informe Matriz FODA 2019.  Matriz de Riesgos.</p>	
--	---	--

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

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

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>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. Con relación al análisis de riesgos la institución cuenta con una matriz para la evaluación y tratamiento de estos.</p> <p>Referente al cumplimiento del periodo, la organización está en el proceso de implementación de la nueva Planificación estratégica 2021-2024.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Plan Estratégico 2017-2020. Matriz Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Matriz de Riesgos.</p> <p>SIUBEN involucra los grupos de interés a los fines de conocer sus necesidades y expectativas. Y en base a los hallazgos tomar decisiones en busca de la mejora continua.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Invitación Taller PEI con partes interesadas</p> <p>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.</p>	<p>No se realiza.</p>
---	---	-----------------------



**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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas</p>	<p>La institución con el fin de cumplir su planificación estratégica, estableció un procedimiento y definió esta en un marco temporal, anual, mediante el POA. Con relación a los Procesos, se han definido el Mapa de Proceso y las fichas de los procesos que competen a la organización. Para la gestión de sus proyectos de manera eficaz, cuenta con una política y elaboró una Guía de Proyectos a la Dirección y a los mandos medios de la institución. También, elaboró el POA 2020, el cual gestiona y monitorea trimestralmente mediante las asignaciones de los distintos departamentos. Referente a la estructura institucional, la misma esta resolutada por el MAP, atendiendo a la naturaleza de la organización</p> <p><b>Evidencia(s):</b>                      Procedimiento Gestión de la Planificación Estratégica.                      Mapa de procesos y ficha de Proceso.                      Política Gestión de Proyectos.                      Matriz - cartera de proyectos.                      Informe 1er. trimestral y 1er. semestral POA 2021.                      Informes de desempeño de SIUBEN, trimestral 2020.                      Guía de perfil de proyecto                      Resolución de la estructura del SIUBEN                      En el Plan Operativo Anual (POA) están designadas las atribuciones de cada área,</p>	

<p>para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>monitoreado trimestralmente (4 trimestres), al comenzar cada trimestre, se realiza un encuentro con los diferentes responsables a los fines de traducirlo en planes y tareas que deben realizar los colaboradores de la organización.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Presentación de Informe de avances POA por trimestre. Correo de Remisión de POA trimestral de los Dptos. El POA institucional del SIUBEN, luego de tener incorporadas las iniciativas de las áreas con sus indicadores, es socializado y se difunde a través de un documento impreso y correo.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA 2021 Se colocan los planes institucionales en el portal de la institución como forma de dar a conocer los objetivos de los mismos. Asimismo, se realizan reuniones de difusión con los colaboradores y se comunican los objetivos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Captura POA 2021 Link: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa">https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa</a> <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional">https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional</a></p>	
---	--	--

<p>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.</p> <p>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).</p>	<p>Correos de información gerencial y documentos relevantes.</p> <p>La institución en su proceso de Planificación Estratégica, mediante el POA, monitorea sistemáticamente las asignaciones, además, elabora informes trimestrales que contienen la ejecución de las diferentes tareas contenidas en el POA y en los indicadores del Sistema de Gestión Integrado.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Reporte de Indicadores procesos del Sistema de Gestión, 1er. Trimestre 2021.  Presentación de avances del POA.  Informes mensuales y 1er. semestral del POA 2021.</p> <p>La medición de trimestres del POA y de los indicadores de procesos del SGI.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informe 1er. Semestre del POA, 2021.  Reporte de indicadores de Proceso 1er. y 2do. Trimestres, 2021.</p>	
---	---	--

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.

Para asegurar el involucramiento de todos los grupos de interés, el SIUBEN actualizó el Contexto Estratégico Institucional, esta actividad fue realizada en diciembre del año 2019, con el objetivo de identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, donde se conocieron los puntos de vista y el valor que la organización puede aportar, dentro de su cadena productiva. La formulación se produjo a partir del encuentro con Encargados de Áreas y Técnicos Departamentales, así como con Gerentes Regionales.

	<b>Evidencia(s):</b> Matriz de partes interesadas 2021. PEI 2021-2024. Lista de participantes en la actualización del contexto estratégico 2019.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. 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.  <b>Evidencia(s):</b> Ver publicaciones en portal GdC. Link: <a href="http://intranet.siuben.gob.do/Repositorio%20de%20conocimientos/Forms/AllItems.aspx?InitialTabId=.Ribbon.Document&amp;VisibilityContext=WSSTabPersistence">http://intranet.siuben.gob.do/Repositorio%20de%20conocimientos/Forms/AllItems.aspx?InitialTabId=.Ribbon.Document&amp;VisibilityContext=WSSTabPersistence</a> Procedimiento gestión del conocimiento.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Estos son monitoreados mensual, trimestral y semestral para tomar decisión en beneficios de las partes interesadas.  <b>Evidencias:</b> Informe 1er. Semestre del POA, 2021. Reporte de indicadores de Proceso 1er. y 2do. Trimestres, 2021.	

<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El departamento de Planificación y Desarrollo del SIUBEN incursiona en temas de innovación. Actualmente, se están desarrollando innovaciones que se encuentran en proceso para cumplir con las</p>	
--	---	--

	necesidades y expectativas de los grupos de interés.  <b>Evidencia:</b> 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.).	Mediante la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, la organización ha llevado a acabo proceso de cambio, basado en el ciclo de mejora continua.  <b>Evidencia:</b> Procedimiento de gestión de cambios en el Sistema de Gestión Integrado. Procedimiento de Cambios. Certificación de ISO 9001:2015	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución cuenta dentro del POA con un presupuesto asignado al componente de TIC - Seguridad de la Información, que agrupa todos los aspectos asociados a la gestión del cambio, 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. De igual forma, para el Sistema de Gestión Integrado, gestión de la calidad y seguridad de la Información, se ha considerado programa de capacitación.  <b>Evidencia:</b> Plan de compras TI POA 2020 y 2021	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se realiza.

<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con diversas herramientas que promueven el uso de la administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios, como son: la provisión del Autoservicio de Datos, herramienta mediante la cual los usuarios puede acceder para consultar los datos contenidos en la base de datos. Además, de la provisión de un Sistema Autoservicio de Cruce de Base de Datos, una interfaz mediante la cual los clientes externos del SIUBEN (Organizaciones), se sirven de los cortes de Data que están disponible para entrega. Con relación al aspecto de transparencia, la organización cuenta con la conformidad de la publicación de la información institucional, según las normativas de transparencia. Se evidencia el esfuerzo de la organización por alinearse con las estrategias nacionales al certificarse en la Norma para el desarrollo y gestión de los portales web (Nortic A2), referente a Gestión de portales Web y Transparencia.</p> <p>También, la disponibilidad de datos en el portal web y sub portal de transparencia, promoción del canal de WhatsApp de Punto Solidario en las Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Captura Portal de Autoservicio de Datos.  Captura de pantallas de Autoservicios de Cruce de Base de Datos.  Ver Portal web con certificaciones Nortic, en este caso A2.  Ver portal de transparencia.</p>	
---	--	--

	<a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a> Ver del portal del Siuben. <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a>	
--	--	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las</p>	<p>Se evidencia la realización de Encuesta de Clima Organizacional (COE), donde se reflejan las necesidades de los colaboradores, anualmente se realiza la planificación de los recursos humanos y su presupuesto asociado, teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras con relación a los proyectos y las expectativas de los grupos de interés y de las estrategias de la organización.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>            Planificación de RRHH 2021.            Informe y plan de acción de la COE 2021.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de un plan de actividades, beneficios y programas que aseguran un clima laboral en el que los</p>	

<p>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).</p>	<p>colaboradores se sientan a gusto con lo que hacen y les agreguen valor, mediante la coordinación interinstitucional con el Departamento de Salud Ocupacional y el dispensario médico que brinda atención primaria, así como, también servicios psicológicos y programa de nutrición. Además, de la existencia de una cooperativa para empleados con programas de ahorros, servicios múltiples y créditos.</p> <p>De igual forma, la implementación de un subsidio de almuerzo para el grupo ocupacional I y II, y medicamentos para los casos que aplique, también, la conformación de un voluntariado interinstitucional, un programa de mentoring para nuevos colaboradores. En adición, el cumplimiento del Reglamento no. 523-09 de Relaciones Laborales con lo relativo a permisos de paternidad y maternidad, y la consideración de equidad de género para el ingreso de nuevos colaboradores.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>          Política de Beneficios institucionales          Ver información de la COOPEGUB y listado de socios de cooperativa COOPEGUB.          Ver lista beneficiados subsidio de almuerzo.          Ver lista de voluntarios del SIUBEN 2020.          Mentoría.          Actividades de integración.          Ver relación de permisos 2019.          Estadística de genero Mayo 2021, SIUBEN</p>	
--	--	--

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que el proceso de reclutamiento y selección de personal se realiza en cumplimiento de los establecido en el Reglamento no. 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública y el procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación de personal, presentando una propuesta, terna de candidatos, a fin de captar el mejores talentos, mediante la aplicación de pruebas técnicas y evaluación por competencias durante el proceso. De igual forma, el candidato seleccionado es inducido a la organización, en base a lo establecido en el procedimiento de inducción y re inducción de personal, contando con un programa de inducción que incluye mentoría a fin de facilitar el proceso a los nuevos integrantes.</p> <p>También, se evalúa su desempeño en período de prueba a fin de desarrollar capacidades esenciales para las labores a través del plan de capacitación que se elabora cada año, basado en el procedimiento de evaluación de desempeño.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación de personal  Procedimiento de inducción y re inducción de personal  Procedimiento de evaluación de desempeño.  Guía del Mentor  Evaluación Período Probatorio.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Formulario Plan de Capacitaciones Anual.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos desarrolla su misión según las directrices de la Ley No. 41-08 de Función Pública del Ministerio de Administración Pública como órgano rector de empleo, desarrollo y protección del personal. Además, en su Estrategia institucional contempla las necesidades y expectativas de estos para desarrollarlas y proveerles los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones con criterios de eficiencia.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Política de Beneficios Institucionales.  Publicación de vacante.  Reclutamiento, selección y contratación del personal.  Procedimiento de Evaluación de desempeño.  Se evidencia la existencia de una escala de salarios de acuerdo a los grupos ocupacionales.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Escala salarial.  Política de Beneficios Institucionales.  Se evidencia la definición de 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.</p>	
--	---	--

<p>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.</p> <p>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).</p>	<p><b>Evidencia(s):</b>  Diccionario de Competencias laborales.  Manual de Cargos 2018.  Se evidencia que el personal dispone de herramientas tecnológicas para desarrollar sus funciones, y programas de formación en base a necesidades individuales y organizacionales. Además, cuentan con un aula virtual a través de la plataforma e-learning para desarrollar habilidades tecnológicas en los colaboradores. En adición, la existencia de una intranet en el que están digitalizados todos los servicios a empleados.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Formulario de Plan de Capacitación anual  Print Screen plataforma tecnológica RRHH.  Convocatoria a capacitaciones y listas de participantes.  En la política organizacional del Sistema de Gestión Integrado que contempla desempeñar una gestión sin discriminación y responsabilidad social. Además, del 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.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.  Código de Conducta Interinstitucional.  Política del Sistema de Gestión Integrado.</p>	
---	---	--

**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
<p>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.</p>	<p>Los resultados de la evaluación del desempeño nos indican las necesidades de formación y se identifican las competencias y habilidades claves por grupo ocupacional en función del Plan Estratégico Institucional-POA y de los proyectos futuros, mediante la detección de estas necesidades de capacitación se actúa oportunamente permitiendo medir la eficacia de la capacitación.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>                      Formulario de detección de necesidades.                      Medición de la eficacia de la capacitación.                      Formulario de Evaluación de eficacia.                      Modelo evaluación del desempeño digital.</p>	
<p>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.</p>	<p>La elaboración y ejecución de 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. Además, se cuenta también con instructores internos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>                      Plan Capacitación 2021.</p>	

	<p>Lista de instructores internos. Procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</p>	
<p>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.</p>	<p>Los planes de capacitación y desarrollo están dirigidos a todos los grupos ocupacionales, donde todo el personal es convocado a todas las capacitaciones, incluyendo a los que están en teletrabajo o con permisos de maternidad/paternidad. También, a los colaboradores a tiempo parciales son capacitados.</p> <p>Los resultados de la evaluación del desempeño de donde se desprende la necesidad de formación es socializada con cada colaborador, convirtiéndose en un espacio donde evaluador y evaluado comparten expectativas sobre su plan de desarrollo personal.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Plan de capacitación 2021. Convocatoria a capacitaciones. Asistencia a capacitaciones del personal a tiempo parcial. Resultados de la evaluación del desempeño firmada por el colaborador y el supervisor.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Reporte de Evaluación de Auditores Líderes 9001.</p>	

	Plan de capacitación 2021.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	<p>Se cuenta con programa de mentoría interinstitucional para nuevos colaboradores. Además, la evaluación de período probatorio que permite identificar oportunidades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario Informe de mentoría.</p>	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia la realización de entrenamientos cruzados que fomentan el aprendizaje y permite el crecimiento vertical de los colaboradores. También, se publican interna y externamente las vacantes disponibles para dar oportunidad de participación a los colaboradores y al público en general.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Proc. Entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. Movilidad aprobadas por el MAP. Ver documento entrenamiento cruzado. Publicación Interna de Vacante.</p>	
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).	<p>Referente a los aspectos de comunicación, se han desarrollado e implementado métodos modernos de formación relacionados al manejo de Redes Sociales, Comunicación Corporativa, Gestión de Crisis.</p> <p>Se evidencia que se cuenta con aplicaciones para videoconferencias a través de las plataformas Cisco Webex y Microsoft Teams, a través de las cuales se imparten capacitaciones, como la realización de</p>	

	<p>entrenamientos sobre herramientas digitales para ser utilizadas en el puesto de trabajo.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Capacitaciones online. Entrenamientos con CLARO.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se cuenta con un plan de Sensibilización y Toma de Conciencia que incluye temas de Seguridad de la Información, Calidad, Igualdad de Género, entre otros. Además, la conformación de 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.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Ejecución del Plan de Sensibilización y Toma de Conciencia. Plan anual comité de Ética. Correos electrónicos con mensajes de sensibilización.</p>	
<p>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.</p>	<p>En el procedimiento de entrenamiento capacitación y desarrollo del personal se contempla que los colaboradores que realicen capacitaciones especializadas deben compartir sus conocimientos con el equipo, dichas transmisiones de conocimientos representan gran beneficio para la institución, ya que los costos de formación disminuyen, mediante la utilización del personal que colabora como instructores internos y el desarrollo de entrenamientos cruzados, para retener el conocimiento en la organización. Además, de la existencia de un repositorio de conocimientos para</p>	

	<p>retener y transmitir el conocimiento institucional.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Listado de formadores internos, instructores internos.  Lista de asistencia a capacitación interna.  Ver documento entrenamiento cruzado.  Print Sc del repositorio del conocimiento.  Plan de sensibilización y toma de conciencia.</p>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>La oportunidad de poder ingresar a la institución, de ser promovida o ascendidas, y participar en los diferentes programas de capacitación, son condiciones que están presentes para las colaboradoras del SIUBEN, siempre basados en competencias y méritos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Novedades del personal.</p>	

**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.	<p>Se evidencia la realización de reuniones de trabajo en equipo, donde se desarrollan temas de comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Ver actas de reuniones</p>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de	<p>Se evidencia en las diferentes reuniones a nivel gerencial y departamental que los colaboradores participan de forma activa,</p>	

ideas (brainstorming)).	aportando ideas y sugerencias en los diferentes proyectos.  <b>Evidencia:</b> Ver 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 evidencia que se cuenta con un Comité Gestor para la conformación de la Asociación de Empleados, se reúne para el desarrollo de planes y estrategias para la implantación de dicha asociación.  <b>Evidencia:</b> Acta de Reunión Comité Gestor ASP-SIUBEN 2021.	
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.  <b>Evidencia:</b> Acuerdos de desempeño 2021 enviados al MAP.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Anualmente se realiza la encuesta de clima para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores, para recoger sus opiniones e implantar mejoras.  <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.	
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.  <b>Evidencia(s):</b> Informe de Satisfacción de alumnos. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.	

	Interpretación de Seguridad de la Información. Interpretación de resultado sensibilización SGC.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia la realización de jornadas de salud y la impartición de charlas sobre Higiene y Salud en el trabajo.  <b>Evidencia(s):</b> Jornadas de salud. Listado de participación en Charla sobre Higiene y Salud en el trabajo.	
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.	Se evidencia la implementación de Política de Beneficios Institucionales acorde a lo estipulado en la Ley no. 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, a través del otorgamiento de permisos para la realización de estudio y/o pasantía, para cuidado de familiares, eventos particulares o permisos extraordinarios. Además, existe un personal en teletrabajo con equipos asignados que les permite dar continuidad a sus asignaciones y participar en reuniones y capacitaciones.  <b>Evidencia(s):</b> Plan de Sensibilización y Toma de Conciencia 2021. Ver lista de equipos asignados por teletrabajo. Matriz de permiso 2019.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia la existencia de un programa de medicamentos para pacientes con enfermedades degenerativas y un programa	

	de ayuda especial para situaciones de salud y fallecimiento. Ante la situación de la pandemia, COVID - 19 el personal vulnerable laboró desde su casa, o en horario intercalado.  <b>Evidencia(s):</b> Almuerzos subsidiados. Programa de medicamentos 2020.	
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).		No se realiza.

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 tiene una matriz de partes interesadas, donde tiene identificados sus socios claves. Además, mantiene relaciones comerciales con diferentes proveedores mediante las directrices que establece la Ley No.340-06 de Compras y Contrataciones Públicas  <b>Evidencia(s):</b> Matriz de partes interesadas 2020 y 2021.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	El SIUBEN de forma colaborativa con el Gabinete de Políticas Sociales llevó a cabo un proyecto para la implementación de las	

<p>económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>normativas de Certificación en Igualdad de Género INTE G35:2012 y en Responsabilidad Social INTE G38:2015. También, participa en coordinación con el gabinete en actividades sociales en beneficios de terceros.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Programación de auditorías 2019, G35: 2012 y G38: 2015.</p>	
<p>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.</p>	<p>El SIUBEN, de acuerdo a lo establecido en los Decretos no. 1073-04 y 426-07, trabaja en vinculación con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS) y el resto de las instituciones adscritas al mismo, identificando los hogares elegibles para recibir los beneficios de los Programas Sociales. Por tanto, mantiene una cooperación continua con el GCPS, el Programa Progresando con Solidaridad (Prosoli) y la Administradora de Subsidios Sociales (Adess). Un ejemplo reciente de esa cooperación es la labor de identificación de beneficiarios para el Programa 14-24 gestionado desde el GCPS. De igual forma, el SIUBEN colabora con otras instituciones públicas para la identificación de beneficiarios de las acciones y beneficios que ofrecen dichas entidades. Un ejemplo reciente es la colaboración con el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI), para la identificación de las personas elegibles para sus diversos programas de viviendas. También, el departamento de cartografía participa en actividades interinstitucionales para el desarrollo de procesos cartográficos.</p>	

	<p><b>Evidencia(s):</b>  Acuerdo con Gabinete para el programa 14-24.  Acuerdo con INVI.  Productos entregados (cartografías), informes, solicitudes de requerimientos.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe de avance Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares 2018.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El Sistema Único de Beneficiarios pondera la posibilidad de alianzas público-privada, poniéndose a disposición de instituciones del sector público y privado, mediante requerimientos de informaciones de la base de datos para realizar estudios socioeconómicos, demográficos y de otra índole, así como se ha establecido alianza con Organización No Gubernamentales (ONGs).</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	

	Listado de instituciones que hacen requerimientos de información al Departamento de Análisis de la Información Socioeconómica. Matriz de Acuerdos.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Las responsabilidades de las partes están descritas en los Acuerdos establecidos. Como contraparte, el SIUBEN cumple con el rol de controlar la información y validar la calidad de estas, levantadas en campo, para garantizar la integridad de la misma, a través del departamento de calidad del dato, como fase del proceso que genera información para las partes interesadas de la organización, tenemos el compromiso de resguardar las variables que caracterizan los hogares con un elevado nivel de criticidad.  <b>Evidencia(s):</b> Acuerdos FUNDESI - SIUBEN 2021. dashboard para medir el indicador: <a href="http://3eshapp/MonitoreoIPM/Home/EstadisticasDireccion">http://3eshapp/MonitoreoIPM/Home/EstadisticasDireccion</a>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se realiza.
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, tanto la Máxima Autoridad como los colaboradores de diferentes áreas han participado en este proceso de intercambio de experiencias con otras instituciones locales e internacionales.	

	<p><b>Evidencia(s):</b> Convocatoria a videoconferencias con Ecuador. <a href="https://siuben.gob.do/2020/11/26/director-de-siuben-participa-en-taller-del-bid-sobre-buenas-practicas-de-sistemas-tecnologicos/">https://siuben.gob.do/2020/11/26/director-de-siuben-participa-en-taller-del-bid-sobre-buenas-practicas-de-sistemas-tecnologicos/</a></p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>El departamento de Compras trabaja basado en el cumplimiento de la Ley no. 340-06 de Compras y Contrataciones para la selección e interacción con los proveedores. Además, se han establecidos en la organización política y procedimientos que permiten la participación de los interesados mediante pliegos de condiciones establecidos y la adjudicación para una contratación a quien resulte ganador, notificándole su estatus. Dichos pliego son publicados en el portal transaccional y el portal institucional.</p> <p><b>Evidencia (s):</b> Política de Evaluación y Reevaluación. Procedimientos: Compras menores, Licitación Pública, Comparación de Precios, compras por debajo de umbral mínimo. Pliego de condiciones. <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/compras-y-contrataciones-publicas">https://transparencia.siuben.gob.do/compras-y-contrataciones-publicas</a></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>SIUBEN definió un procedimiento donde los grupos de interés pueden solicitar información referente a la gestión de la organización, la cual es suministrada a estos</p>	

	<p>por los medios establecidos. También, ponemos a disposición la Carta Compromiso al Ciudadano para responder a las 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.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Procedimiento de Atención de Requerimientos de Clientes y Partes Interesadas.  Procedimiento a acceso a canales de información institucional.  Carta Compromiso al Ciudadano 2016-2018.  Correo, resolución y brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022.</p>	
<p>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.</p>	<p>Mediante los diferentes eventos de consulta, se invita a los grupos de interés, como en el caso de la sociedad civil (actividad CCSC/PEI), a que participen activamente y también, mediante el formulario de cumplimiento de requerimiento se le solicita que valoren los servicios de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Convenios interinstitucionales:  TECHO  <a href="https://siuben.gob.do/2021/04/27/siuben-y-techo-firman-acuerdo-para-compartir-">https://siuben.gob.do/2021/04/27/siuben-y-techo-firman-acuerdo-para-compartir-</a></p>	

	<p>informacion-sobre-comunidades-carenciadas/ FUNDESI. <a href="https://siuben.gob.do/2021/03/26/siuben-y-fundesi-se-unen-para-generar-informacion-sobre-comunidades-carenciadas/">https://siuben.gob.do/2021/03/26/siuben-y-fundesi-se-unen-para-generar-informacion-sobre-comunidades-carenciadas/</a> Formulario cumplimiento de requerimiento. Listados de Convenios.</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución ha involucrado varios de sus más importantes clientes institucionales en la revisión y el rediseño de algunos de sus productos más relevantes. En caso del CONADIS, conjuntamente, se revisó el cálculo del indicador de discapacidad en la base de datos de SIUBEN. También, se invitó al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y a la Oficina Nacional de Estadística (ONE) a participar del proceso de rediseño de la Ficha de Caracterización Socioeconómica que se utiliza en los levantamientos de información. De igual modo, el SIUBEN ha involucrado al MEPyD, al Banco Mundial (BM) y al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la Mesa Técnica para la actualización del Modelo del Índice de Calidad de Vida (ICV).</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Documentos del CONADIS. Minuta - Matriz de cambios a la ficha y minuta de la reunión de la mesa técnica. <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/13/siuben-presenta-nueva-estrategia-e-informacion-sobre-poblacion-con-discapacidad-al-conadis/">https://siuben.gob.do/2021/05/13/siuben-presenta-nueva-estrategia-e-informacion-sobre-poblacion-con-discapacidad-al-conadis/</a> Comentarios ONE, MEPyD.</p>	

	Modelo del Índice de Calidad de Vida (ICV). <a href="https://siuben.gob.do/wp-content/uploads/siubenlibrocalidaddevida.pdf">https://siuben.gob.do/wp-content/uploads/siubenlibrocalidaddevida.pdf</a>	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El departamento de Análisis de Información Socioeconómico, mediante la remisión de la encuesta de satisfacción a los usuarios, Formulario de Cumplimiento de Requerimiento, captan las sugerencias y reclamaciones de los clientes/usuarios del SIUBEN. De igual forma, el departamento de cartografía, mediante dicho formulario recoge las sugerencias, reclamaciones o quejas de los clientes.  <b>Evidencia(s):</b> Formulario de cumplimiento de requerimiento. Reportes del Servicio de Cartografías 2021. Reportes del Servicio de Análisis Socioeconómico 2021.	
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).	El SIUBEN de conformidad con la Ley no. 200-04, así como el establecimiento del Portal de Transparencia Institucional, asegura la transparencia institucional, de acuerdo a la Resolución no. 01/2018, emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para gestionar y difundir informaciones de gestión, administrativa y financiera. Además, de la divulgación de infografías provinciales y regionales que destacan las variables más importantes de las 32 provincias del país.	

	<p>También, cuenta con mecanismos como: mesas técnicas, encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), para la recopilación de sugerencias, ideas y quejas de los ciudadanos / clientes. Por último, el uso de medios masivos de comunicación, mediante la emisión de notas de prensas y las Redes Sociales para asegurar una gestión de la comunicación para los grupos de interés. Finalmente, la organización publica en el portal web y en la intranet las actualizaciones referentes a las novedades del quehacer del SIUBEN.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Portal del SIUBEN y subportal de transparencia.  <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a>  Reportes de gestión.  Infografías, boletines mensuales.  Redes Sociales.  Ver libro calidad de vida.  Notas de presas.</p>	
<p>6. Definir y acordara 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).</p>	<p>El departamento de cartografía y análisis de información socioeconómico al momento de remitir el requerimiento del cliente, conjuntamente le envía el formulario de evaluación del cumplimiento de requerimiento, para medir la calidad del servicio prestado. De igual forma, el departamento de SGI, remite encuesta anual. Además, la participación de los grupos de interés en eventos de consulta.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	

	<p>Correos de remisión del formulario de cumplimiento de requerimiento. Correo de la Remisión de la encuesta anual de SGI.</p>	
<p>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.</p>	<p>En los atributos de la CCC se ponen a disposición las informaciones y atributos de calidad de los servicios del SIUBEN.</p> <p><b>Evidencia:</b> CCC 2016-2018. Correo, Resolución y Brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestra responsabilidad como SIUBEN es la de verificar y realizar el control de calidad de las entrevistas para garantizar que la información corresponda con la realidad en que se encuentre los hogares.</p> <p>La principal función del SIUBEN es caracterizar, registrar y priorizar las familias en condiciones de pobreza, por esa razón, nuestra base de datos cuenta con el mapa de pobreza y el levantamiento de hogares categorizados por su índice de calidad de vida que los califica por su situación socioeconómica. Por disposición de la alta dirección, se realizan levantamientos continuos con la finalidad de capturar información del surgimiento de nuevos hogares y sus características, así también, como la actualización de aquellos hogares ya existentes, y la renovación cartográfica del mapa de pobreza.</p>	

	<p>En el desarrollo de las funciones para análisis socioeconómico y cartográficos, se mantiene una comunicación activa con los clientes para conocer sus intereses y cumplir de manera eficiente con los requerimientos que ellos les hacen al SIUBEN, en cuanto sus necesidades de informaciones socioeconómicas y cartográficas. También, se dispone de una matriz de partes interesadas donde están consideradas las necesidades y expectativas de estos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Procedimiento de Atención a Requerimientos clientes y partes interesadas.  Matriz de las partes interesadas 2020 y 2021.  Base de datos, dashboard para medir el indicador:  <a href="http://3eshapp/MonitoreoIPM/Home/EstadisticasDireccion">http://3eshapp/MonitoreoIPM/Home/EstadisticasDireccion</a></p>	
--	--	--

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>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.</p>	

	<b>Evidencia:</b> Plan Anual de Compras y Contrataciones Presupuesto Anual 2020. <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/presupuesto">https://transparencia.siuben.gob.do/presupuesto</a>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se realiza.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Implementación del portal de transparencia establecido por la DGCCP, cumplimiento con las leyes no. 423-06 de Presupuesto, no. 430-06 de Compras y Contrataciones, no. 126-01 de Contabilidad y no. 200-04 Libre Acceso a la Información, donde el SIUBEN emite informe de gestión y lo pone a disposición de las partes interesadas.  <b>Evidencia (s):</b> Portal de Transparencia Informes Semestrales emitidos a DIGECOG 30 jun - 31 de dic	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Mediante la planificación presupuestaria y el uso de diferentes sistemas de control, el SIUBEN procura gestionar de manera eficiente sus recursos, utilizando: el SIGEF para las transacciones presupuestarias, uso del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), para el pago de remuneraciones y contribuciones a los colaboradores, uso de un sistema de contabilidad interno para el control y manejo de las operaciones financieras Peachtree, uso de la Herramienta para informes y acceso externo (MAERA) para consultar transacciones realizadas en colaboración con PNUD y recursos humanos competente. No requerimos de	

	<p>manejar una contabilidad de Costos ya que el control financiero está centralizado en la Oficina Principal.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Informe de Ejecución presupuestaria. Print Screen de cada de Sistema.</p>	
<p>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.).</p>	<p>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, además, se realiza monitoreo durante la ejecución del proyecto y se generan informes de cierre de los mismos para determinar diferencias entre lo planeado y lo ejecutado. Adicionalmente, la realización de un presupuesto acorde con los productos registrados en la DIGEPRES y una ejecución presupuestaria anual del mismo.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Productos Cadena de Valor en RUTA <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/plan-trategico-institucional">https://transparencia.siuben.gob.do/plan-trategico-institucional</a> <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/proyecto-y-programas">https://transparencia.siuben.gob.do/proyecto-y-programas</a> <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/presupuesto">https://transparencia.siuben.gob.do/presupuesto</a></p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>		No se realiza
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control</p>		No se realiza

financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se realiza

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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.	<p>La organización ha desarrollado aplicaciones internas que agregan valor, tanto al SIUBEN como a los clientes externos, para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos, tales como: Gestión de RRHH, Gestión de Activos Fijos, Autoservicios de Cruce de Base de Datos, aplicativo en Dispositivos Móviles, DM, (para captar datos de los hogares). Además, cuenta con un Sistema de Control de Calidad del Dato y de Gestión de Solicitudes, que permiten certificar en tiempo real los datos, apoyando la operativa institucional.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  (Captura de pantalla):  Sistema Gestión de Solicitudes.  Manual de Dispositivos Móviles.  Acceso al sistema de calidad del dato:  <a href="http://3eshapp/CalidadWebTest/">http://3eshapp/CalidadWebTest/</a>  Gestión de RRHH.  Gestión de Activos Fijos.  Autoservicios de Cruce de Base de Datos.</p>	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>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.</p> <p>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.).</p>	<p>El SIUBEN garantiza que la información disponible externamente ha sido recogida, procesada y usada eficazmente mediante el desarrollo de aplicaciones adaptadas a las nuevas tecnologías que facilitan la recolección y procesamiento de datos. Referente a la protección de estas, viajan encriptadas para ser almacenadas en los servidores de la oficina central.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Documento conceptual del sistema de levantamiento en Dispositivos Móviles. Procedimiento de Gestión de Envíos de Información encriptada. Mediante la evaluación de desempeño y los acuerdos se mide el desempeño de los colaboradores. También, en el repositorio de la gestión de conocimiento, se controlan para que sea utilizado para la planificación del SIUBEN, todo esto sustentado en los productos de capacitación en el POA.</p> <p><b>Evidencia:</b> Repositorio de conocimiento, link <a href="http://intranet.siuben.gob.do/Repositorio%20de%20conocimientos/Forms/AllItems.aspx?InitialTabId=.Ribbon.Document&amp;VisibilityContext=WSSTabPersistence">http://intranet.siuben.gob.do/Repositorio%20de%20conocimientos/Forms/AllItems.aspx?InitialTabId=.Ribbon.Document&amp;VisibilityContext=WSSTabPersistence</a> Referente a la generación de eventos comunicativos se utilizan los siguientes canales: intranet, pantallas de TV, murales institucionales, correo institucional, portal web, boletín informativo.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	
---	--	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Boletín SIUBEN, los artes gráficos / captura de cápsulas comunicadas.</p> <p>La existencia de manuales que sustentan las capacitaciones en los proyectos de Levantamiento de Información.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Capturas plataforma gestión del conocimiento. Manuales técnicos.</p> <p>Mediante el procedimiento de Acceso de Canales e Información Institucional el SIUBEN, mediante requerimiento por partes de los grupos de interés, a través de la asignación de usuario(s), le permite a estos acceder a ciertas informaciones de interés, siempre respetando el derecho de la población objeto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Gestión de Acceso a Canales de Información Institucional.</p> <p>La institución disponer de un repositorio para la Gestión del Conocimiento, donde se encuentran memorias, mejores prácticas y aprendizajes de la institución. Además, del Sistema de Mentoría y del equipo de instructores que replican los conocimientos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Captura de plataforma gestión del conocimiento. Repositorio Conocimiento.</p>	
---	--	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>El Departamento de TIC tiene alineado los procesos de gestión tecnológica, mediante los sistemas gestión estandarización, ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001:2014 Seguridad de la Información, 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, basados en los lineamientos establecidos en los productos TIC dentro del POA institucional, cubriendo las demandas del Plan Estratégico de la organización.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Ver listado de documentos de TIC en el Sistema Integrado de Gestión. Ficha de proceso de Gestión de TIC. POA institucional 2021.</p> <p>El departamento de TIC asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas, mediante un procedimiento de capacitación en aplicaciones, con el objetivo de instruir y guiar al personal que utilizará las herramientas tecnológicas en la institución. Además, posee un sistema de</p>	<p>No Aplica.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li>   <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li>   <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li>   <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul>	<p>gestión de permisos a los sistemas, para garantizar el uso responsable en los mismos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Sistema de Gestión de permisos.  Matriz de permisos a los sistemas.  Procedimiento de asignación o revocación de permisos.  Procedimiento de capacitación en aplicativos.  El Siuben hace uso de las TICs de las siguientes maneras:</p> <p>La institución cuenta con un Repositorio para la Gestión del Conocimiento.  Referente a la notificación y desarrollo de actividades formativas y de mejoras, la organización dispone de herramientas tecnológicas (team, webex.exe) que les permiten a los colaboradores, mediante el uso de la cuenta de correo, interactuar en los diferentes programas de capacitaciones y actividades de mejora continua.</p> <p>Con relación a la interacción con los grupos de interés y asociados se han implementado diversos canales para el intercambio de información.</p> <p>En cuanto al desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas se dispone del diseño de red para la implementación y operación de redes de comunicaciones para la oficina principal y las regionales.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Ver diseño de red.</p>	
--	--	--

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Procedimiento de canales intercambio de información. Ver intranet. <a href="http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx">http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx</a> Repositorio de conocimiento, link <a href="http://intranet.siuben.gob.do/Repositorio%20de%20conocimientos/Forms/AllItems.aspx?InitialTabId=.Ribbon.Document&amp;VisibilityContext=WSSTabPersistence">http://intranet.siuben.gob.do/Repositorio%20de%20conocimientos/Forms/AllItems.aspx?InitialTabId=.Ribbon.Document&amp;VisibilityContext=WSSTabPersistence</a> Para mejorar el servicio prestado, el SIUBEN hace uso de las tecnologías orientadas en el nuevo método arquitectura empresarial para la gestión y explotación de información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documento del Diseño conceptual El SIUBEN ha adoptado el marco de trabajo de las TICs para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, y mejorar el servicio al cliente; mediante la implementación de diversos canales para el intercambio de información con las partes interesadas y la estandarización de los servicios internos y externos. Además, de certificarse en la normativa A5 sobre prestación y automatización de servicios públicos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Nortic A5. Procedimiento de canales intercambio de información. Portal Institucional - sección de servicios <a href="https://puntosolidario.gob.do//servicios/cat%C3%A1logo-de-servicios/">https://puntosolidario.gob.do//servicios/cat%C3%A1logo-de-servicios/</a></p>	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>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.</p>	<p>El personal está inmerso en el desarrollo de los aplicativos adaptados a las nuevas realidades del SIUBEN, incluyendo las innovaciones tecnológicas que pueden incidir en el mejoramiento de la gestión de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listado de los aplicativos que se han desarrollados. Con relación al impacto socio-económico y medioambiental de las TICs, la organización ha integrado mecanismos para mitigar la reducción en el uso de papel durante los levantamientos en los estudios socioeconómicos, al reemplazarlo por medio de recolección a través de los dispositivos móviles y la automatización de los procesos institucionales. Asimismo, el uso de medios físicos como CD, DVD y memorias portátiles al usar los canales de intercambio de información.</p> <p><b>Evidencia (s):</b> Intranet: <a href="http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx">http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx</a>. Procedimiento de Gestión de Acceso Canales de Información Interinstitucional. Manual del Rol de Enc. De Superv. en Dispositivos Móviles.</p>	
---	--	--

### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>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. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos</p>	<p>La institución maneja una gestión centralización de la operación administrativa y financiera, atendiendo a su estructura organizacional con alcance a las Regionales, no tenemos puntos de servicios al ciudadano, por nuestra naturaleza, proporcionamos información socioeconómica a nuestros clientes externos (organizaciones). Por otro lado, la infraestructura cuenta con las características adecuadas para que los colaboradores desarrollen sus funciones y puedan acceder fácilmente a esta.</p> <p>La información de la ubicación del SIUBEN (sede principal y regionales), están disponibles en los canales de comunicación y es de fácil acceso para los grupos de interés. Además, pueden acceder a estas por los medios de transporte que los usuarios utilizan sin ninguna dificultad, especialmente, el público.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ubicación del SIUBEN, <a href="https://siuben.gob.do/contacto/">https://siuben.gob.do/contacto/</a></p> <p>La institución cuenta con una infraestructura que permite el desarrollo de las funciones, además, tiene localidades regionales que permite que nuestros servicios llegue a población en general. Además, de que les</p>	

<p>individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>proporciona a los colaboradores los espacios y los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, especialmente en los casos del personal con discapacidad.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Imágenes de silla de rueda, ascensor, rampa, fotos de oficina remodelada (antes y después).  La institución realiza el mantenimiento del edificio principal y las regionales, mediante el equipamiento y la provisión de materiales necesarios, procurando que esto contribuya al desarrollo de las funciones del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Programa de mantenimiento.  El SIUBEN dispone de vehículos para que los colaboradores se desplacen para el desarrollo de sus funciones, estos son regulados por el área administrativa, en cuanto a la asignación de vehículo y chofer, coordinación de la(s) ruta(s) y el abastecimiento de combustibles. Además, el mantenimiento de estos se realiza periódicamente, según lo establece el procedimiento, mediante servicio sub contratado.</p> <p>En cuanto a los recursos energéticos, la organización procura desconectar todos los equipos, dar el mantenimiento necesario a estos, para disminuir el consumo y prolongar la utilización.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	
--	--	--

<p>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).</p> <p>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.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Procedimiento Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículo. Política de Activos fijos. Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Activos. Procedimiento de Asignación de Ticket de combustibles. La organización dispone de aparcamiento para una cantidad reducida de colaboradores, debido a la condición de la infraestructura que limita el espacio para la creación de más parqueos. Con relación al acceso por parte de los ciudadanos / clientes, se dispone de transporte público, además, tienen asignado un personal de seguridad para mitigar el riesgo de hurto.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Foto de parqueo la distribución. Mapa donde se pueda destacar la parada del metro y de autobús. <a href="https://siuben.gob.do/contacto/">https://siuben.gob.do/contacto/</a> La institución cuenta con procedimiento para gestionar sus activos. Para aquellos activos que requieran ser descargado, remitimos estos a Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de Activos. Política de gestión de activos Fijos. Comunicación de solicitud a Bienes Nacionales y constancia del descargo de los bienes nacionales.</p>	<p>No se realiza</p>
--	---	----------------------

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Contamos con un Mapa de Procesos, donde tenemos identificados los procesos estratégicos, operativos y de soporte, además, de las fichas donde se encuentra la descripción de cada proceso.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Mapa de Procesos y Fichas de Proceso. En la ficha de procesos se encuentran asignados los dueños y están descritas las responsabilidades, los riesgos y oportunidades e indicadores. Además, de forma más puntual, podemos ver las responsabilidades en el desempeño del proceso en las políticas y procedimientos establecidos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Ficha de Proceso y procedimiento. Ver Políticas y Procedimientos en el Sistema: <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documentos%20para%20divulgar/Forms/AllItems.aspx">http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documentos%20para%20divulgar/Forms/AllItems.aspx</a></p>	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p>	<p>Los procesos son evaluados a intervalos planificados a través de indicadores, por medio de las informaciones suministradas por las áreas, y presentados en un informe, realizado trimestralmente a la MAE y los responsables de áreas, como lo indica el procedimiento de manejo de indicadores.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas del Sistema de Gestión Integrado SIUBEN.  <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/default.aspx">http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/default.aspx</a>  x  Informes de avances de los indicadores de procesos 4to. Trim. 2020. Y 1er y 2do. Trim. 2021.  Procedimiento de manejo de indicadores.</p> <p>El Sistema de Gestión Integrado cuenta con una matriz de objetivos de Calidad, la cual se encuentra alineada a los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Alineación de los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado  La institución involucra a las partes interesadas a través de diferentes encuentros, para recolectar las informaciones necesarias e involucrarlos en los procesos, además, cuenta con procedimientos que establecen los mecanismos para tratar y canalizar las necesidades y expectativas de estos y desarrollar todos los documentos deben ser elaborados conjuntamente con el área responsable y el equipo de Sistema de</p>	
---	--	--

<p>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.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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</p>	<p>Gestión, en cuanto a la medición de estos, los responsables remiten las informaciones, las cuales se verifican y analizan, y de acuerdo al resultado se establece un plan de acción.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Procedimiento Control de la Información Documentada.  Informes de avances de los indicadores de procesos 1er. Y 2do. trim. 2020.  Procedimiento de manejo de indicadores.  Matriz de partes interesadas 2021.  Procedimiento de Gestión de las Partes Interesadas.  Los recursos que recibe la Institución se asignan en correspondencia a las actividades programadas en el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan Operativo Anual 2021  Para asegurarnos, que los responsables de los procesos realicen simplificación, estos deben revisar periódicamente sus políticas y procedimientos para proponer los cambios que ameriten mejoras en el desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Listado Maestro de Documentos 2021.  Procedimiento Control de la Información Documentada.  El Sistema de Gestión Integrado cuenta con objetivos de calidad establecidos, que a su vez, son medidos mediante la matriz de indicadores. Además, la institución cuenta</p>	
---	---	--

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando</p>	<p>con la Carta Compromiso al Ciudadano que establece estándares de calidad para la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Mapa de Objetivos de Calidad, Metas del Sistema de Gestión Integrado SIUBEN. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2016-2018.  Correo, resolución y brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022.  Captura del SGI.  La institución, en su sistema de gestión documental, mediante la ficha de proceso establece los flujos de los procesos de TIC, referente a los sistemas y los permisos de acceso. Para evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización, cuenta con indicadores de medición de los procesos de TIC para la organización, establecido y monitoreado trimestralmente, sustentados en los estándares de ISO 9001:2015 SGC e ISO 27001:2014 SGSI y el PEI 2017-2020.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Ficha de proceso de TIC.  Ver lista de indicadores de TIC en el SGI.  Reportes trimestrales de los Indicadores de Procesos 2020-21.  Informes de desempeño SIUBEN por semestres, POA.  La organización ha tenido la oportunidad de participar en múltiples encuentro donde tiene la misión de aprender, compartir y</p>	
---	--	--

<p>especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>establecer alianzas para implementar procesos de innovación.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  <a href="https://siuben.gob.do/2016/05/04/experto-oxford-afirma-medir-pobreza-multidimensional-refleja-voluntad-para-erradicar-flagelo/">https://siuben.gob.do/2016/05/04/experto-oxford-afirma-medir-pobreza-multidimensional-refleja-voluntad-para-erradicar-flagelo/</a>   <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/25/siuben-comparte-experiencias-y-lecciones-aprendidas-con-autoridades-del-gobierno-de-santa-lucia/">https://siuben.gob.do/2021/05/25/siuben-comparte-experiencias-y-lecciones-aprendidas-con-autoridades-del-gobierno-de-santa-lucia/</a>   <a href="https://siuben.gob.do/2021/07/16/siuben-integra-mesa-tecnica-para-la-actualizacion-del-indice-de-vulnerabilidad-ante-choques-climaticos-ivaac/">https://siuben.gob.do/2021/07/16/siuben-integra-mesa-tecnica-para-la-actualizacion-del-indice-de-vulnerabilidad-ante-choques-climaticos-ivaac/</a>   <a href="https://siuben.gob.do/2021/07/05/investigador-internacional-presenta-experiencia-de-los-programas-de-alimentacion-escolar-en-la-china-rural-en-seminario-siuben-mas/">https://siuben.gob.do/2021/07/05/investigador-internacional-presenta-experiencia-de-los-programas-de-alimentacion-escolar-en-la-china-rural-en-seminario-siuben-mas/</a>   <a href="https://siuben.gob.do/2021/06/23/expertos-internacionales-presentan-experiencias-del-uso-del-indice-de-calidad-de-vida-en-sus-paises/">https://siuben.gob.do/2021/06/23/expertos-internacionales-presentan-experiencias-del-uso-del-indice-de-calidad-de-vida-en-sus-paises/</a>   <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/">https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/</a></p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La institución cuenta con un catálogo de servicios que se encuentra disponible en la Carta Compromiso al Ciudadano y en nuestro portal institucional.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>            Catálogo de servicios.            Carta Compromiso al Ciudadano 2016-2018.            Correo, resolución y brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022.  <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/informacion-basica-sobre-servicios-publicos">https://transparencia.siuben.gob.do/informacion-basica-sobre-servicios-publicos</a></p>	
<p>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, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La institución involucra a los ciudadanos a que participen activamente en los procesos de mejoras del SIUBEN, a través de las encuestas aplicadas, prueba de validación de los clientes internos en el desarrollo de la ficha de caracterización socioeconómica y realización de pruebas pilotos con los ciudadanos del sector Cristo Rey.</p> <p>Por medio de encuesta los departamentos de cartografía y análisis de la información socioeconómica involucran a los clientes, con el objetivo de captar los requerimientos de estos mediante la medición de la calidad del servicio prestado. También, anualmente se realizan una encuesta dirigidas a medir la satisfacción de los clientes institucionales.</p>	

	<p><b>Evidencia(s):</b>  Correo emitido  Reporte de Cartografía y Análisis de la Inf. Socioeconómica 2do. Trim 2021.  Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2020-21.  Informes de la aplicación por clientes internos y la del piloto de Cristo Rey.  <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/10/siuben-capacita-a-tecnicos-para-prueba-piloto-en-sector-cristo-rey/">https://siuben.gob.do/2021/05/10/siuben-capacita-a-tecnicos-para-prueba-piloto-en-sector-cristo-rey/</a></p>	
<p>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.</p>	<p>Luego de la entrega del servicio, las áreas nucleares aplican al requirente una encuesta de satisfacción, los clientes institucionales, cuyos resultados son considerados para la toma de decisiones e implementación de estrategias de mejoras en plan de acción.</p> <p><b>Evidencias (s):</b>  Formulario cumplimiento de requerimientos  Reportes e informes de avances de los indicadores de procesos por trimestres 2020 - 2021.</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución involucra a sus clientes, en los procesos que implican cambios en la prestación de los servicios, según lo establecido en los procedimientos, como es el caso de la nueva estrategia SIUBEN Más.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Procedimiento de Gestión de Cambio en el SGI.  Procedimiento de Gestión de las Partes Interesadas.  Seminario Virtual de SIUBEN Más.</p>	

	<a href="https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/">https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/</a>	
<p>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.</p>	<p>En el desarrollo de los nuevos servicios, para la descripción del proceso se toman en consideración los requerimientos de los clientes internos acogiendo sus ideas y adecuarla a los estándares establecidos, basado en los resultados y recomendaciones de las entrevistas de atención a requerimiento externos, como hemos señalados anteriormente, y a las reglamentaciones establecidos a nivel nacional e internacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento Control de la Información Documentada.</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución pone a disposición de los ciudadanos/ clientes todas las informaciones pertinentes relacionada a sus gestión a través de los diferentes medio que esta utiliza. A lo interno, cuenta con un aplicativo para el Sistema de Gestión Documental en el cual están disponibles todos los documentos, en su última versión, y puede acceder todo el personal del SIUBEN, las novedades en el sistema son trabajadas con el responsable del proceso y son comunicadas a todos los responsables de las diferentes áreas, mediante correo electrónico, para que tengan conocimientos de los cambios que se han generados.</p> <p>A lo externo, se dispone del portal, medio de prensa, RRSS y del procedimiento de</p>	

	<p>gestión de acceso a los canales de información institucional.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Portal Web / Transparencia  <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx">http://sgcs.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx</a>  Sistema de SGI, link  <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/default.aspx">http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/default.aspx</a>  Correo de distribución documental.  Procedimiento gestión de acceso a los canales de información institucional.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El horario de labores, ubicación y número de contacto de las oficinas están publicados en portal web. Además, se dispone de publicaciones, que se han realizado para el consumo de los grupos de interés y distribuidos, en formato impreso y digital, para descarga desde el portal.</p> <p>Los servicios dirigidos a los ciudadanos se canalizan a través de puntos solidarios, mediante la coordinación interinstitucional de las organizaciones del Gabinete de Políticas Sociales a nivel nacional. Además, del requerimiento de información socioeconómica, servicios de cartografía y base de datos se transmitan, mediante la solicitud formal por parte de los clientes de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  link portal web  <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a>  <a href="https://puntosolidario.gob.do/">https://puntosolidario.gob.do/</a></p>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia un mecanismo para gestionar las quejas recibidas por cualquier colaborador de la institución a través de un formulario de reporte de quejas en el Portal de Colaboración e Información, así como un mecanismo para gestionar las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por cualquier ciudadano / cliente externo, a través de la plataforma del Sistema Nacional de Atención Ciudadana (311), en colaboración con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, de una dirección de correo electrónico interinstitucional con el Gabinete de Políticas Sociales, GPS, info@siuben.gob.do. De igual forma, las aplicaciones de: Facebook, Instagram y Twitter, herramientas virtuales, que se utilizan como medio de recolección de quejas, sugerencias e inquietudes de los ciudadanos/clientes, con el objetivo de dar respuesta a estas de manera oportuna.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Formulario de reporte de quejas.  Reporte trimestral de 311 cargados al portal de transparencia.  Correos e Informe de las Redes Sociales.</p>	
--	---	--

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

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

<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>El SIUBEN pertenece al sistema de ruta del MEPyD, en el cual se implementa la cadena de valor institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura del sistema de Ruta de Productos.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>En colaboración con el observatorio de políticas sociales, SIUBEN realizó la encuesta Millenials. Además, conjuntamente con PROSOLI, crean mesa de trabajo para facilitar acceso a beneficios de Bono Luz y se establece un trabajo colaborativo para la realización del levantamiento de Reportes Comunitarios. También, con la Superintendencia de Electricidad para transparentar los subsidio eléctrico a través de Bono Luz.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Comunitarios <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/encuentro-comunitario-dajabon-12-03-2015/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/encuentro-comunitario-dajabon-12-03-2015/</a> <a href="https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/encuentro-comunitario-san-pedro-de-macoris-24-03-2015/">https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/encuentro-comunitario-san-pedro-de-macoris-24-03-2015/</a> Comunicación de colaboración encuesta Millenials Mesa de Trabajo con Prosoli <a href="https://siuben.gob.do/2021/03/19/crean-mesa-de-trabajo-para-facilitar-acceso-a-beneficiarios-de-bono-luz/">https://siuben.gob.do/2021/03/19/crean-mesa-de-trabajo-para-facilitar-acceso-a-beneficiarios-de-bono-luz/</a> Superintendencia de Electricidad <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/21/siuben-y-superintendencia-de-electricidad-firman-">https://siuben.gob.do/2021/05/21/siuben-y-superintendencia-de-electricidad-firman-</a></p>	

	<a href="#">acuerdo-para-transparentar-el-subsidio-electrico-a-traves-de-bonoluz/</a>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La organización está desarrollando un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, mediante la colaboración de SIUBEN con otras instituciones para el intercambio de datos Online. Mediante lo establecido en el procedimiento.</p> <p>Actualmente, el Proyecto SIUBEN-UNIPAGO-PASTORAL está en desarrollo En el marco del acuerdo de cooperación para el fortalecimiento del Registro Social Universal de hogares mediante el cuestionario digital de caracterización socioeconómica de hogares</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de gestión de acceso a los canales de información institucional.</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento relacionada a la gestión de las partes interesadas, orientado a recoger y analizar todas las informaciones que permitan identificar las necesidades y expectativas relativas a los procesos de la organización que afectan al ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Procedimiento Gestión de las Partes Interesadas. Matriz de las partes interesadas 2020 y 2021.</p>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>SIUBEN reafirma compromiso por la igualdad de género en el marco de lanzamiento del Sello Igualando RD. Además, acoge la directrices de Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra-UNOG, en la aplicación de la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad, aprobada en 2019</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Correo de la MAE compartiendo las directrices.  <a href="https://siuben.gob.do/2021/04/28/siuben-reafirma-compromiso-por-la-igualdad-de-genero-en-el-marco-de-lanzamiento-del-sello-igualando-rd/">https://siuben.gob.do/2021/04/28/siuben-reafirma-compromiso-por-la-igualdad-de-genero-en-el-marco-de-lanzamiento-del-sello-igualando-rd/</a></p>	
<p>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).</p>	<p>La participación del personal del SIUBEN, en el diplomado “Diseño y Análisis de Investigación Social” bajo la coordinación del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), en el que se formaron con el fin de elevar las competencias y la cualificación técnica para el levantamiento de información socioeconómica, donde participaron diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://siuben.gob.do/2021/04/29/colaboradores-del-siuben-concluyen-diplomado-en-intec-y-destacan-importancia-de-lo-aprendido/">https://siuben.gob.do/2021/04/29/colaboradores-del-siuben-concluyen-diplomado-en-intec-y-destacan-importancia-de-lo-aprendido/</a></p>	
<p>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).</p>	<p>El personal SIUBEN conoce la trazabilidad de sus procesos e interacción con sus clientes, lo que permite que estos puedan autoevaluar los procesos con finalidad de simplificar los mismos. Para ello se apoyan</p>	

	<p>en los documentos controlados disponibles en el aplicativo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ver Sistema de gestión documental <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documentos%20para%20divulgar/Forms/AllItems.aspx">http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documentos%20para%20divulgar/Forms/AllItems.aspx</a></p>	
--	---	--

## 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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> </ol>	<p>Los clientes valoraron positivamente la participación que el SIUBEN les brinda en los procesos de toma de decisiones. Con una participación porcentual de 38% “Muy alta”, el 25% como “Media Alta”, el 31% como “Alta” y el 6% como “Muy Baja” 2020.</p>	<p>No se realiza.</p>

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de Resultados de Encuesta de Satisfacción Clientes Institucionales 2018 - 21.</p> <p>En cuanto a nivel de transparencia se cuenta con el Portal de Transparencia Institucional, el cual es alimentado según establece la Resolución no. 01/2018, manteniendo informado a los ciudadanos de las actividades que se realizan en la institución, siendo el SIUBEN supervisado y evaluado por el órgano rector DIGEIG, manteniendo una puntuación de 100% desde el año 2020. Así como, el 100% de los clientes</p>	<p>No Aplica.</p>
--	--	-------------------

<p>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.).</p>	<p>institucionales consultados a través de la encuesta de satisfacción a clientes, coincide en que los procesos de la organización se realizan apegados a los principios de transparencia vigentes. Se evidencia que el 100% de los clientes abordados percibe como alto o muy alto el grado de transparencia en sus procesos. Además, en el informe de gobierno electrónico de la OPTIC, la ubicación de la institución es la 7ma. Posición de un total de 278 instituciones ranqueadas en la implementación del gobierno electrónico.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Reporte de evaluaciones mensuales.  Informe de encuesta de satisfacción clientes.  Informe OPTIC del Gobierno Electrónico 2021.</p> <p>Con relación a los productos y servicios de la organización, se señala la responsabilidad de administrar el padrón de elegibles y realizar los reportes periódicos de actualización del padrón de hogares, que es usado por los diferentes programas sociales, así también, como suministrarles información, a través del departamento de Calidad del Dato, tiene el compromiso de contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad sobre la base de datos que se genera y del cumplimiento de los acuerdos de servicios para la toma de decisiones.</p> <p>Con relación al/ a los tipo(s) de servicio (s) solicitado(s), el 63% solicitó “Estadísticas o Análisis de la población”, el 13% requirió los</p>	
---	---	--

	<p>servicios de “Registro de la Base de Datos”, 6% “Información de la base de datos”, 6% “Cruce de nuestra base de datos de personas con discapacidad”, 6% “Data de encuestas aplicadas” y 6% además de los servicios anteriores ha solicitado “Levantamiento de información (encuestas) y apoyo técnico operativo, estadístico o analítico”.</p> <p>La institución ha mantenido sistemáticamente un alto nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a calidad, pertinencia y tiempo de espera de las informaciones solicitadas y enviadas a los usuarios, como lo reflejan las estadísticas de atención a requerimientos en el primer y segundo trimestre del departamento de Análisis de Información Socioeconómica, Con una valoración de un 100%.</p>	
--	--	--

--	--	--

El 95% considera que el tiempo de respuesta a su requerimiento de información fue el adecuado, 1er trimestre 2021.

El 100% considera que el tiempo de respuesta a su requerimiento de información fue el adecuado, 2do. trimestre.

	<p>El 80% califica el nivel de cumplimiento a su requerimiento como excelente, 1er.trim.</p> <p>El 88% califica el nivel de cumplimiento a su requerimiento como excelente, 2do. trimestre.</p> <p>Mediante la evaluación que se realiza a los clientes, en el Dpto. de Cartografía, en el 1er. y 2do. trimestre del 2021, se arrojaron los siguientes resultados.</p>	
--	--	--

	<p>El 100% considera que la información recibida cumplió con sus expectativas, 1er. trim.</p> <p>El 86% considera que la información recibida cumplió con sus expectativas, 2do. trimestre.</p>	
--	---	--

	<p>El 100% considera que el tiempo de respuesta a su requerimiento de información fue el adecuado, 1er. trim.</p> <p>El 100% considera que el tiempo de respuesta a su requerimiento de información fue el adecuado, 2do. trimestre.</p> <p>El 63% califica el nivel de cumplimiento a su requerimiento como excelente, 1er. trim.</p>	
--	--	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes</p>	<p>De los 7 encuestados, 6 lo consideran muy relevante, 2do. trimestre.</p> <p>En la evaluación de la satisfacción de los clientes, se obtuvieron los siguientes resultados con relación al tiempo de repuesta a su requerimiento por año, en la valoración de excelente 2018 58.33%, 2019 69%, 2020 62.5%.</p> <p><b>Evidencia (s):</b>          Reporte de satisfacción del Dpto. de Análisis de la Información Socioeconómica 1er. y 2do trim. 2021.          Reporte de Indicadores de Atención a Requerimientos Servicio de Cartografía 1er. y 2do trim. 2021.          Informes de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2020-21.</p>	<p>No Aplica.</p>
--	--	-------------------

<p>(género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El SIUBEN a través de su portal Web pone a disposición todas las informaciones pertinentes que los ciudadanos / clientes requieren conocer sobre el funcionamiento de esta, como resultados se ha obtenido la certificación en la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web, Nortic A2.</p> <p>En cuanto a transparencia, la organización cuentan con un Portal de Transparencia institucional en el cual se promueve la confianza y, provee las informaciones pertinentes a los ciudadanos de manera rápida y efectiva, logrando en el 2020 hasta la fecha un 100% en la evaluación de los portales de Transparencia Institucional supervisado por el órgano rector Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	
---	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Ver reporte de evaluaciones mensuales.          Informes de resultados encuesta de satisfacción clientes institucionales 2018-21.          En el sistema de calidad y revisión, del Dpto. de Calidad del Dato, se generan acciones con la intención de promover las correcciones pertinentes a las entrevistas con errores de levantamiento. A nivel gerencial se realizan evaluaciones y mediciones de la calidad de la información para que los Ciudadanos / Clientes reciban informaciones validadas y certificadas.</p> <p>Los ciudadanos y clientes institucionales del SIUBEN siempre confirman la correcta recepción de la información enviada, mediante los formularios de atención a requerimientos, que son respondidos por la mayor parte de los clientes. Con relación al mes de abril de 2021 el 64% de los clientes atendidos por el departamento de Análisis de Información Socioeconómica (9 de 14) respondieron el formulario de requerimiento.</p> <p>En la evaluación de la satisfacción de los clientes institucional, se obtuvieron los siguientes resultados con referencia a cumplimiento de sus necesidades y expectativas por año.</p>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p><b>Evidencia(s):</b> Informe del Dpto. del Dpto. de Análisis de la Información socioeconómica, abril 2021. Informes de resultados encuesta de satisfacción clientes institucionales 2018-21.</p> <p>El SIUBEN envía formularios de atención a requerimientos, que son las encuestas de satisfacción de la institución, al 100% de los clientes atendidos, como reflejan las estadísticas de abril de 2021 del departamento de Análisis de Información Socioeconómica, donde se envía un formulario por cada solicitud respondida. Además, anualmente se lleva a cabo la encuesta de satisfacción anual a los clientes institucionales, desde el 2015-2021.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	
---	---	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Informes de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2015-2021.</p> <p>En la evaluación de la satisfacción de los clientes institucionales, se midieron por año este aspecto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2018-21.</p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> </ol>	<p>La institución ha recibido e implementado las sugerencias de los clientes e instituciones aliadas a sus procesos y productos. En el caso del CONADIS se recibieron sugerencias y observaciones sobre el criterio de cálculo del indicador de discapacidad, sobre las preguntas de discapacidad de la ficha de caracterización</p>	<p>No se realiza.</p>

	<p>socioeconómica y sobre la infografía de discapacidad recientemente publicada por la institución. Todas las sugerencias recibidas fueron implementadas. De igual modo, se aplicaron las sugerencias recibidas de MEPyD y Oficina Nacional de Estadística (ONE), en el rediseño de la nueva ficha de caracterización socioeconómica.</p> <p>Como institución que busca la mejora continua solicitamos a nuestros clientes sus recomendaciones en el 2020, para mejorar el servicio prestado, a lo cual el 75% respondió no tener ninguna recomendación y el 25% nos sugirieron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En nuestro caso fue una solicitud a la vez que se hacían los levantamientos lo que dio lugar a retrasos en la entrega de las informaciones solicitadas.</li> <li>• Considero importante fortalecer el diálogo a la hora de hacer la solicitud para que ambas partes sean conscientes de los procesos y necesidades institucionales.</li> <li>• Actualizar más los datos, y tener un menor tiempo en respuesta.</li> <li>• Tratar de ayudar más a los estudiantes.</li> <li>• Explicación de metodología de cálculo de algunos índices (como son pesadas algunas variables).</li> </ul> <p>Con relación al 2021, se recibieron comentarios o recomendaciones del 22% de las personas que completaron la encuesta, los cuales mostramos a continuación:</p>	
--	--	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creo que sería bueno si se pudieran sistematizar los requerimientos de información. En especial el acceso a base de datos.</li> <li>• Actualizar la división territorial de algunos barrios. Hay sectores que se contemplan como un territorio homogéneo, pero que su densidad hoy en día los convierte en segmentos con características y organizaciones comunitarias particulares.</li> <li>• Que coloquen a la institución como sujetos de recepción de la información que levantan.</li> </ul> <p><b>Evidencia(s):</b>  Documentos enviados por CONADIS e implementación de la sintaxis.  Infografía de discapacidad con observaciones de CONADIS.  Matriz de cambios a la nueva ficha, recomendaciones.  Recomendaciones en los Informes de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2020-21.  Comentarios de MEPyD y la ONE</p>	<p>No se realiza.</p>
---	--	-----------------------

<p>atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>En el mes de mayo 2021, SIUBEN cuenta con un total de 277 empleados la institución cuenta con 143 hombres y 134 mujeres.</p> <p>En el aspecto de capacitación para el 2020 fueron capacitadas un total de 967 personas de las cuales 545 mujeres (56%) y 422 hombres (44%).</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Correo de RRHH, porcentaje de Hombres y mujeres.</p>	<p>No se realiza.</p>
---	---	-----------------------

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El departamento de Análisis de la Información Socioeconómica entrega, en la mayoría de los casos, dentro del plazo las informaciones requeridas por los clientes. Dicho plazo, establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano, es de 15 días laborables. Más aún, la mayor parte de los requerimientos en un plazo mucho menor al tiempo límite de 15 días laborables, como muestra el gráfico no. 7 de las estadísticas de abril 2021 de dicho departamento. Como se puede observar, en el referido período, el tiempo promedio de</p>	<p>No aplica.</p>

espera fue de 5 días laborables, 3 veces menos del tiempo establecido en la CCC.

Mediante la evaluación que se realiza a los clientes del Dpto. de Cartografía, en el 2do. trimestre del 2021, el 100% considera que el tiempo de respuesta a su requerimiento de información fue el adecuado.

---

Para la prestación de los Servicios, el SIUBEN ha establecido Acuerdo de Niveles de Servicio, SLA, por sus siglas en inglés, para la gestión de la operatividad con las organizaciones que forman parte de Gabinete de Políticas Sociales, donde se establecen los

<p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>atributos: en la recepción, en la entrega y liberación de los Servicios, y en la entrega al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Reporte de Indicadores de Atención a Requerimientos Servicios de Cartografía /Análisis Socioeconómico 1er. y 2do. Trimestre de 2021.  Matriz de FO-GCPS-05 V00 Acuerdo de Nivel de Servicio.</p> <p>Como responsabilidad institucional, la de ser la base de información que utilizan las instituciones gubernamentales y organizaciones sociales para planificar e implementar políticas públicas y la de garantizar un flujo de información actualizada sobre las condiciones socio- económicas de los hogares a nivel nacional, mediante el compromiso de cumplir con este objetivo de manera eficiente, en base a los parámetros de calidad establecidos.</p> <p>En el Procedimiento de Atención a Requerimientos Externos se establecen con claridad los roles y responsabilidades de cada departamento involucrado en la atención de solicitudes de información, así como los plazos de entrega, que también están consignados en la CCC.</p> <p>El Dpto. de Calidad del Dato pone a disposición de los requirentes, certificaciones, informaciones que están disponibles de</p>	<p>No aplica</p>
---	---	------------------

	<p>manera inmediata, una vez están certificadas las datas que genera la institución.</p> <p>Mediante la evaluación que se realiza a los clientes de los Dptos. de Cartografía/ Análisis de Información Socioeconómica, en el 1er. trimestre del 2021, 100 % y 100%, 2do. Trim. 86% y 100 % respectivamente, califica el nivel de cumplimiento a su requerimiento como excelente.</p> <p>Los clientes nos dan su valoración en cuanto a los puntos fuertes que posee la institución, en el 2020, dándole las siguientes opciones: “Tiempo de Respuesta” con un 19%, “Precisión en la información entregada” 31%, “Calidad en el Servicio” 44% y “Cumplimiento de los criterios de selección que requieren las instituciones” 6%.</p>	
--	---	--

	<p><b>Evidencia(s):</b> Carta compromiso al Ciudadano 2016-2018. Correo, Resolución y Brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Procedimiento de Atención a requerimientos externos. Reportes de Indicadores de Atención a Requerimientos Servicio de Cartografía/</p>	
--	---	--

	Análisis de Información Socioeconómica 2021, 1er. y 2do trimestres. Informes de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2018-2021.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Tenemos en uso un total de 13 canales que garantizan la difusión de información de forma eficiente: intranet, extranet, Interoperabilidad, Sitio Web, Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook), Autoservicio de Datos, infografías físicas/Digital, murales digitales, murales de papel, correo institucional, Oficina de Libre Acceso a la Información. 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.</p> <p>La información del SIUBEN está disponible para todos los ciudadanos e instituciones que lo requieran, los cuales son atendidos de acuerdo a los lineamientos institucionales. Cualquier ciudadano que lo solicite recibirá cualquier información requerida de forma anonimizada, y cualquier institución pública que lleve a cabo políticas sociales puede solicitar datos personales para la identificación de beneficiarios, respetando la confidencialidad de los datos. Esta información siempre ha cumplido con la precisión requerida, según la opinión de los propios solicitantes, como lo refleja el gráfico no. 4 de las estadísticas de abril</p>	

	<p>de 2021 del departamento de Análisis de Información Socioeconómica.</p> <p>En contribución, el Dpto. de Calidad del Dato, como medida preventiva y reactiva con la finalidad de resguardar y proteger la información levantada en campo buscando mantener su confidencialidad, la disponibilidad e integridad de los datos, Todas las entrevistas una vez son levantadas pasan por dos procesos de calidad: revisión, en donde se generan acciones de alertas por parte de analistas de calidad si las mismas han sido recolectadas con errores. Y en segundo plano y previo a la disponibilidad de la base de datos, todas las entrevistas pasan por el proceso de certificación en donde son observadas las posibles inconsistencias de malla lógica o en donde son aprobadas para entrega si las mismas cumplen con los requisitos de calidad.</p> <p><b>Evidencia (s):</b>  Formularios de satisfacción.  Informes mensuales de Dpto. de Análisis de Información Socioeconómica, abril 2021.  Capturas de pantallas de los sistema de calidad del Datos</p>	
--	--	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Los objetivos de rendimiento de la organización están disponibles en el Plan Operativo Anual (POA), que se establecen cada año para cada departamento de la institución. En dicho documento se consignan las metas, los productos, la implementación de los mismos, los plazos, los indicadores y evidencias para medir el cumplimiento de las metas establecidas. También, están los indicadores de procesos del Sistema de Gestión Integrado, referente a los objetivos de rendimiento de las normativas ISO, antes citadas, tanto mensual como trimestral, cada departamento es evaluado de acuerdo a los productos determinados para dicho período, y el cumplimiento con los objetivos, expresado en porcentajes.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Informes POA primer semestre 2021.  Reporte de Indicadores de SGI, 1er y 2do. trimestres.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Durante el 2021, el SIUBEN dio apoyo al Defensor del Pueblo en una actuación vía correo electrónico a la encargada de Atención al Usuario.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Ver Print Screen</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se evidencia que el portal de transparencia de la institución es alimentado de conformidad a lo que establece la Resolución No. 01/2018 que rige los portales de transparencia de las instituciones.</p>	

	<p>El nivel de satisfacción de los clientes institucionales se mantuvo en un 100% (muy satisfecho + satisfecho) al igual que en el 2019.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Reporte actualizaciones de portal transparencia. Evaluaciones mensuales de portal transparencia. Informes de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2020-21.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>La institución forma parte de la plataforma del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, en la cual los ciudadanos presentan sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, las cuales son atendidas dentro de los parámetros establecidos, donde se indica responder de manera inmediata. En el 2020 se generaron 17 casos y en el 2021, en el primer trimestre 7 casos.</p> <p><b>Evidencia:</b>                      Plataforma de registro de la plataforma 311.  <a href="http://311.gob.do/">http://311.gob.do/</a>                      Ninguna solicitud de información ha sido devuelta al departamento de Análisis de Información Socioeconómica por motivo de errores. De acuerdo con el procedimiento establecido, el departamento contacta al solicitante en caso de dudas antes de enviar la información, con el fin de asegurar que lo que se envíe llene las expectativas del cliente.</p> <p>En la evaluación de la satisfacción de los clientes institucionales, se obtuvieron resultados con referencia a los expedientes devueltos por errores o repetir procesos por año.</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p><b>Evidencia(s):</b>          Informes de Resultados Encuesta de Satisfacción clientes institucionales 2020-21.</p> <p>Cumplimiento de los servicios asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (estándares de calidad).</p> <p><b>Evidencia(s):</b>          Informe del cumplimiento de los Compromiso de la Carta al Ciudadano (auditoria).</p>	
---	---	--

**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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Se evidencia la participación de los colaboradores en reuniones de la dirección y departamentales, donde aportan ideas para la mejora de los procesos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>                      Minutas.                      Correos.                      Presentaciones.</p> <p>Se evidencia de que el 91% de los colaboradores se encuentran satisfecho con las relaciones interpersonales, resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional del 2021. Además, del conocimiento de los colaboradores del código de conducta interinstitucional del GPS, el cual se encuentra colgado en el Portal de Colaboración e Información, Intranet. También, los colaboradores tienen conocimiento sobre los conflictos de interés que se pudieran generar en la organización, a través de conferencia impartida por la DIGEIG en 2019.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>                      Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>	<p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p>

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Fotos y listado de la conferencia impartida. Ver intranet: <a href="http://intranet.siuben.gob.do/rh/Cdigo%20de%20Conducta/Forms/AllItems.aspx">http://intranet.siuben.gob.do/rh/Cdigo%20de%20Conducta/Forms/AllItems.aspx</a> Se evidencia que a raíz del informe de retorno de la Encuesta de Clima Organizacional, ECO 2019, se integró a la encuesta de clima una pregunta para medir la percepción de los colaboradores sobre los mecanismos de consulta y diálogo establecidos en la organización, para lo cual el 91 % de los encuestados manifestó estar satisfecho y totalmente satisfecho.</p>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p><b>Evidencia(s):</b> Informe resultados ECO 2021. Plan de mejoras ECO 2021. Conjuntamente con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales hemos participados en el 2021 en 5 Voluntariados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos de coordinación con el Gabinete. Correos de difusión al personal. Fotos, nota de presa, grupos de whatsapp.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En el 2021 se generaron 2 informe trimestral del POA y de los indicadores de procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de gestión (resultados).</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional 2020, se observa que el porcentaje en la dimensión de procesos de la organización fue de un 87%.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021, se observa que el porcentaje en la dimensión de procesos de la organización fue promedio de un 85%, referente al buen diseño, coordinación y relación interdepartamental, y simplificación de trámites.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultado encuesta de clima organizacional 2021.</p>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se evidencia que en el 2021 el 100% de los colaboradores conjuntamente con su supervisor inmediato elaboraron y firmaron de manera conforme sus acuerdos de desempeño, al igual que los resultados de la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de la evaluación del desempeño 2020 y de los acuerdos del desempeño 2021.</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Se evidencia el reconocimiento al SIUBEN, por los logros del equipo de TIC con el premio iTICge 2021. También, el reconocimiento a la institución en asuntos de Ética y Transparencia.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Reconocimiento de iTICge 2021. <a href="https://siuben.gob.do/2021/04/16/siuben-recibe-premio-por-desempeno-en-uso-de-tic-e-implementacion-del-iticge-2021/">https://siuben.gob.do/2021/04/16/siuben-recibe-premio-por-desempeno-en-uso-de-tic-e-implementacion-del-iticge-2021/</a> Reconocimiento de la DIGEIG</p>	

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se realiza.
--	--	----------------

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se evidencia una gestión adecuada de los conflictos, con dos casos trabajados, según lo que establece la Ley no. 41-08 de Función Pública. En el estudio de clima se evidencia una satisfacción en cuanto a la organización de un 88%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ver informe resultados ECO 2021 Correo de solicitud.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de clima pregunta que indica si la institución le brinda flexibilidad para manejar las demandas del trabajo y de la vida personal. Un 85% manifestó estar satisfecho con el fomento del balance vida-trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ver informe resultados ECO 2021.</p> <p>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, para que puedan ser beneficiados con ascensos, y promociones horizontales. Además, son convocados a capacitaciones a todo su personal, sin distinción de género. En adición, el 68% de los colaboradores expresan que en</p>	

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>la Institución se promueven personas competentes tomando en consideración la igualdad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ver cuántos hombres y mujeres es capacitado a través de los indicadores, informe. Convocatoria a capacitaciones. Invitación a talleres e inducciones 2021. Informe de resultados ECO 2021. Se evidencia un promedio de satisfacción general de un 68 % en la dimensión de condiciones física.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultados ECO 2021.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El promedio de satisfacción general, de un 68% en la dimensión desarrollo de habilidades, haciendo referencia a la percepción acerca de la oportunidad de participar en capacitaciones y diversos proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe resultados ECO 2021. Con relación a la motivación, se obtuvo un 68% y en el empoderamiento 68%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe resultados ECO 2021.</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia la accesibilidad a los programas de capacitación y que están alineados a los objetivos estratégicos. El 68% de los colaboradores expresan haber recibido el entrenamiento que necesitan para hacer un trabajo de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cumplimiento de los indicadores del POA. Informe resultados ECO 2021.</p>	
---	---	--

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>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).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia que los niveles de absentismo alcanzan un 4%, rotación de 12%, número de quejas igual a 24.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Informes de indicadores de RRHH primer y 2do trimestre 2021. Informe CEP 2020</p> <p>El 28% de los colaboradores dieron respuesta a la encuesta de clima, y en el aspecto de motivación de 68%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe resultados ECO 2021.</p> <p>El 96% de los colaboradores les fue evaluado su desempeño en el año 2020, con un promedio general de rendimiento individual de un 94%, atendiendo a todos los grupos ocupacionales, que representa una puntuación sobresaliente y superior al promedio.</p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Informe evaluación del desempeño 2020. Se evidencia un promedio de satisfacción general de un 68% en la dimensión compromiso. Además, el involucramiento de los equipos de Tecnología, Cartografía, Financiero y Recursos Humanos en las mejoras de las diferentes actividades que emprende la institución.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Informe resultados ECO 2021. Minuta de reuniones e intercambio de correos para la mejora del cuestionario socioeconómico. La interacción de los colaboradores con relación al uso de las TICs se evidencia en los premios y logros obtenidos en los Premios (iTICge), Índice de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano.  El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) obtuvo tres reconocimientos, mejor posicionamiento en el sector asistencia social; por completar el ciclo de madurez como institución en materia de uso de las TIC; y por alcanzar una puntuación de 96.82, puesto 11, en el conteo de las 20 instituciones que mejor aplican las tecnologías en los servicios que ofrecen a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b></p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>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.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p><a href="https://eldia.com.do/instituciones-dirige-margarita-cedeno-son-reconocidas-por-uso-tic/">https://eldia.com.do/instituciones-dirige-margarita-cedeno-son-reconocidas-por-uso-tic/</a></p> <p>Puntaje del SIUBEN en el portal SISTICGE. Link <a href="https://sisticge.dominicana.gob.do/">https://sisticge.dominicana.gob.do/</a></p> <p>Se evidencia la ejecución del plan de capacitación en un 100% en el primer trimestre 2021. Se evidencia la realización de 11 jornadas de formación a través de la plataforma virtual Cisco Webex y Teams. Se evidencia que la medición de la eficacia alcanza el 100% de aprovechamiento para mejorar la calidad de su trabajo.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Informes de indicadores 202. Convocatoria a evaluar eficacia. Formulario de Evaluación de Eficacia.</p> <p>Durante el año 2020 y en lo que va del 2021, no se han identificados casos de dilemas éticos hasta ahora. Se evidencia la participación de colaboradores en actividades del voluntariado interinstitucional.</p>	<p>No Aplica.</p> <p>No se realiza.</p>
--	---	---

	<b>Evidencia(s):</b> Plan del Voluntariado 2020. Actividades vol. 2021. Ver fotos limpiando las costas 2021.	
--	---	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>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.).</li> <li>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,</li> </ol>		<p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p>

<p>protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>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.).</p> <p>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).</p> <p>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.).</p> <p>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.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>El SIUBEN cumple de manera satisfactoria con los requerimientos derivados de la DIGEIG, logrando en el año 2020 el 100% en el reporte final de las evaluaciones de las comisiones de Éticas Públicas de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Conformación comité de ética SIUBEN.  Plan de acción CEP-SIUBEN 2021.  Informe de las evaluaciones 2020, Comisiones de Éticas Públicas.  CEP-SIUBEN:  <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/comisiones-de-etica-publica-cep">https://transparencia.siuben.gob.do/comisiones-de-etica-publica-cep</a></p>	<p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p>
--	--	---

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>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).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> </ol>	<p>El SIUBEN destina ayuda al personal perteneciente a los grupos ocupacionales 1 y 2, proporcionándoles almuerzos y a 17 personas de medicamentos.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Ver reportes Almuerzo y Medicamento.</p> <p>Como institución, 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, en panel “Experiencia regional en el uso de índices de calidad de vida y estimaciones</p>	<p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</p>

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>monetarias para la focalización de los programas sociales. Igualmente, ha trabajado en el proyecto Índice de Pobreza Multidimensional de la República Dominicana (IPMRD) que se ejecutó en colaboración con la Universidad de Oxford.</p> <p>Referente a la participación de los colaboradores, El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de México presentó al equipo técnico del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) su experiencia para hacer encuestas sociodemográficas sobre el mercado laboral en medio de la pandemia del COVID-19, mediante el aprovechamiento de los avances tecnológicos a través de llamadas telefónicas.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Documento, brief, Listado de reunión socialización IVACC  Documento, Listado de reunión técnica para construcción IPM- RD.  México  <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/20/inegi-de-mexico-comparte-con-siuben-experiencias-sobre-levantamiento-de-informacion-en-medio-de-la-pandemia/">https://siuben.gob.do/2021/05/20/inegi-de-mexico-comparte-con-siuben-experiencias-sobre-levantamiento-de-informacion-en-medio-de-la-pandemia/</a>  Colaboración internacional  <a href="https://siuben.gob.do/2021/06/23/expertos-internacionales-presentan-experiencias-del-uso-del-indice-de-calidad-de-vida-en-sus-paises/">https://siuben.gob.do/2021/06/23/expertos-internacionales-presentan-experiencias-del-uso-del-indice-de-calidad-de-vida-en-sus-paises/</a>  El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), Progresando con Solidaridad (PROSOLI) y el Ministerio de Salud Pública, realizaron la</p>	
---	--	--

<p>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).</p>	<p>primera reunión técnica del proyecto sobre “Reducción de la incidencia y la mortalidad por tuberculosis en la República Dominicana, focalizando intervenciones en poblaciones clave y grupos de riesgo para poner fin a la epidemia en el país.</p> <p>Otro convenio, con el Consejo Nacional para el VIH y el Sida (CONAVIHSIDA), firmaron un acuerdo para mejorar y actualizar la información sobre las personas con VIH y las poblaciones en condiciones de mayor vulnerabilidad a la transmisión de la epidemia, con el objetivo de facilitar su acceso a los programas sociales del Gobierno.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="https://siuben.gob.do/2021/04/17/siuben-prosoli-y-mispas-realizan-encuentro-para-avanzar-en-proyecto-de-erradicar-tuberculosis-en-el-pais/">https://siuben.gob.do/2021/04/17/siuben-prosoli-y-mispas-realizan-encuentro-para-avanzar-en-proyecto-de-erradicar-tuberculosis-en-el-pais/</a>   <a href="https://siuben.gob.do/2021/04/08/conavihsida-y-siuben-buscan-mejorar-acceso-de-personas-con-vih-a-programas-sociales/">https://siuben.gob.do/2021/04/08/conavihsida-y-siuben-buscan-mejorar-acceso-de-personas-con-vih-a-programas-sociales/</a></p> <p>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), por citar algunas actividades: “Taller sobre Forecast Based Financing” y “Foro Sub- Regional de Gestión de Riesgo de Desastres y Sistemas de Alerta Temprana”.</p>	
--	--	--

<p>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).</p>	<p>El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) efectuó una reunión de la mesa técnica interinstitucional para validar el Modelo SIUBEN 3 del Índice de Calidad (ICV), mediante el cual se clasifican los hogares elegibles para los beneficios sociales del Gobierno, acompañado de un modelo de estimación del ingreso per cápita de los hogares que servirá de herramienta para la focalización de las políticas de protección social.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>  Invitación a Taller sobre Forecast Based Financing.  Nota conceptual Foro Sub- Regional de Gestión de Riesgo de Desastres y Sistemas de Alerta Temprana  <a href="https://siuben.gob.do/2021/05/07/siuben-conforma-comite-de-expertos-para-actualizacion-del-nuevo-modelo-categorizacion-del-indice-de-calidad-de-vida-siuben-3/">https://siuben.gob.do/2021/05/07/siuben-conforma-comite-de-expertos-para-actualizacion-del-nuevo-modelo-categorizacion-del-indice-de-calidad-de-vida-siuben-3/</a></p> <p>Se evidencia la implementación de programas de promoción y prevención de la salud con la realización de 3 campañas de salud en la oficina principal, donde brindaron servicios de salud a colaboradores a través de Salud Ocupacional del Gabinete.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Ver Programa de salud implementados.  Relación de casos atendido por Salud Ocupacional.</p>	
---	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	<p>La organización realiza actividades que contribuyen y fomentan a la solidaridad, tales como: Limpieza de costas, donación de alimentos, equipos deportivos. También, con la implementación de la norma INTE G35 Responsabilidad Social asociamos los indicadores de los procesos a las 7 materias fundamentales que presenta la norma, los resultados del promedio general obtenidos por materia, se muestran de forma trimestral en el informe de indicadores.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Reportes de los indicadores de procesos 2020-21. Mapa de Objetivos, indicadores y metas. Informe de G35.</p>	
---	---	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	El departamento de Análisis de la Información Socioeconómico ha generado las informaciones requeridas por los clientes, y del mismo modo se ha mantenido generando los productos establecidos para cumplir con las metas físicas consignadas en su Plan Operativo Anual (POA) 2021. Tal y como lo establece el informe del POA del primer trimestre, el departamento recibió 27 requerimientos de parte de 20 instituciones y personas durante los primeros tres meses del año (ver listado de instituciones), los	

cuales fueron todos atendidos con un tiempo promedio de espera de 4 días.

De estas instituciones y personas, 13 respondieron el formulario de atención a requerimientos para evaluar la calidad del servicio. De acuerdo con las evaluaciones recibidas, el departamento obtuvo un 100% en el cumplimiento de las expectativas de los solicitantes en los tres meses; en el criterio de tiempo de espera adecuado obtuvo un 100% en enero y marzo y un 88% en febrero; y respecto a la calidad del servicio, el 100% la calificó como excelente en enero y marzo, mientras que en febrero el 100% indicó que el servicio fue excelente, bueno o muy bueno (ver tabla 8).

En lo relativo al cumplimiento de las metas físicas establecidas en el POA, en dicho trimestre el departamento cumplió con el 100% de las metas establecidas para el Trimestre 2021, logró un avance de 7% del total de metas programadas para el año completo y alcanzó una eficiencia del 95%, siendo la eficiencia en este caso un indicador combinado de la ejecución de actividades programadas, la ejecución de actividades programadas y la reprogramación de actividades.

--	--	--

La productividad del Dpto. de Cartografía del SIUBEN, trimestre ene-mar:

Plataforma interactiva de vistas de mapas implementada (Webmapping)

- Elaborar mapas temáticos (con información del 3ESH certificado) a nivel de provincia, meta 15, ejecutado 29, nivel de cumplimiento 193%.

Cartografía del SIUBEN actualizada

- Actualizar manzanas con crecimiento de densidad poblacional y cambio de uso de suelo, meta 3960, ejecutado 2748, cumplimiento 69%.
- Ortorectificar las imágenes satelitales, meta 24, ejecutados 24, cumplimiento 100%

Con el objetivo de evaluar el rendimiento y velar por el cumplimiento de los objetivos, medimos el resultado de nuestras tareas de revisión y certificación en términos porcentuales y gráficos con

	<p>él % de hogares certificados (Total de hogares completos/hogares certificados) y nuestra meta es un 95%, 2021.</p>	

--	--	--

**Evidencia(s):**  
Avance de Encuesta Red Actúa Fase 5  
Resultados de Levantamiento - Llamadas PS  
Informes POA, 1er. semestre 2021.  
Reporte Solicitudes 2021 Mayo

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

No se realiza.

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Esto se refleja en el cumplimiento de los estándares establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano y las certificaciones de las Normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad y 27001:2014 de Seguridad de la Información.</p> <p>Mediante la evaluación que se realiza a los clientes de los Dptos. de Cartografía / Análisis de Información Socioeconómica, en el 1er. trimestre del 2021, 100 % y 100 % y en el 2do. 86% y 100 % respectivamente, califica el nivel de cumplimiento a su requerimiento como excelente.</p> <p><b>Evidencia(s):</b>          Reporte de Indicadores de Atención a Requerimientos Servicio de Cartografía / Análisis de Información Socioeconómica 1er. Y 2do. Trimestre 2021.          Certificaciones de las normativas ISO.          Informes de auditoría Interna y externa.          Informe de auditoría de ccc 2018-2019.</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>		<p>No se realiza.</p>

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

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



<p>6. 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, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>La organización ha implementado diversos canales para el intercambio de información con las partes interesadas, además, de la estandarización y automatización de los servicios internos y externos, mediante los sistemas que se han mencionados anteriormente, atendiendo a los que indica el procedimiento establecido para tales fines.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Procedimiento de Canales de Intercambio de Información. Ver Intranet. <a href="http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx">http://intranet.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx</a> El SIUBEN ha sido objeto de auditorías internas y externas.</p> <p><b>Evidencia(s):</b> Informes de Auditorías internas y externas. Premios Nacionales de la Calidad del Modelo CAF, en las categorías de: oro, plata y bronce, premio Iticge, reconocimiento de la Dirección de Ética Pública, certificaciones de ISO 901:2015 y 27001:2014. Varias Nortic A2 2016, A3 2014, Nortic A4 2014, A5 2015, E1, 2014, A7</p> <p><b>Evidencia(s):</b> <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a> fotos y link de noticias sobre los eventos, mostrados anteriormente Para el trimestre enero-marzo /2021 se ejecutó un monto de RD\$54, 010,279.10, equivalente al 17.88% del presupuesto para el</p>	
--	---	--

<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>año 2021 y al 78.10% del presupuesto para el trimestre.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte de Ejecución del 1er. Trimestral 2021.</p> <p>Somos sometidos a Auditorias recurrentes por la Contraloría General de la República y Auditoria anual por parte de PNUD donde se valida y aprueban la calidad de la ejecución de nuestra Institución, también se realizó auditoria por parte de una firma externa a los años 2019-2018.</p>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p><b>Evidencia:</b> Informe de la auditoria.</p>	

**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.