

SISTEMA UNICO DE BENEFICIARIOS SIUBEN

INFORME DE AUTOEVALUACION DEL SIUBEN (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador: Humberto Méndez
Evaluador**

Distrito Nacional,
10/8/2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

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

I.1.2 VISIÓN

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

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

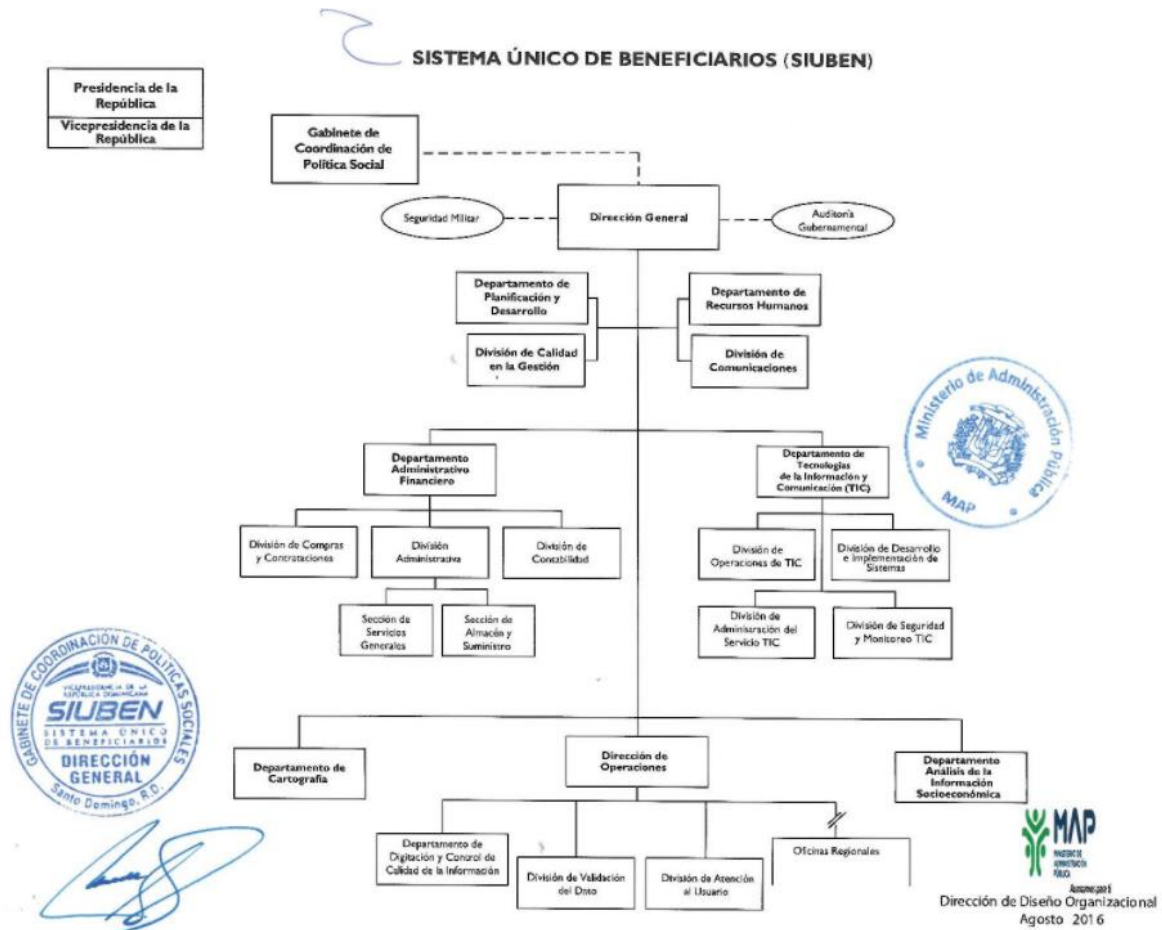
- Justicia
- Responsabilidad
- Respeto
- Confidencialidad

I.1.4 BASE LEGAL

- **Decreto No.1082-04:** Establece que el Gabinete de la Política Social es la instancia responsable de coordinar las acciones, actividades y recursos del Estado destinados a atender las demandas sociales.
- **Decreto No.1073-04:** Declara de alto interés nacional el establecimiento del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), encargado de identificar a las familias que serán elegidas para recibir los beneficios de los programas sociales y subsidios que se efectúen con recursos públicos.
- **Decreto No.426-07:** Crea el Sistema Único de Beneficiarios como una entidad del Gabinete de Coordinación de Política Social, adscrita al Poder Ejecutivo. Mediante este instrumento legal, el SIUBEN se estructura y fortalece institucionalmente, al definir el marco de funciones de la identidad y de sus áreas técnicas.

- **Decreto No.1554-05:** Establece el Programa de Protección Social, con el propósito de proteger de riesgos a la población de pobreza extrema y a la población en situación de vulnerabilidad social.
- **Decreto No.143-05:** Dispone el uso de los procedimientos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) para la identificación de los beneficiarios del Régimen Subsidiado de Salud.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



I.1.6 SERVICIOS

Servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso Al Ciudadano

- 1 Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionados al sistema de protección social y en general
- 2 Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales
- 3 Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Los ejes estratégicos del plan estratégico 2021-2024 han sido definidos tomando en consideración el contexto socioeconómico y la direccionalidad de las políticas actuales. De igual modo, están fundamentados en el fortalecimiento de la cadena de valor público institucional.

Los ejes y objetivos estratégicos son los siguientes:

- **Eje estratégico No. 1:** implementación del Registro Social Universal de Hogares y del Registro Único de Beneficiarios.
 - **Objetivo estratégico 1.1:** crear el Registro Social Universal (RSU) de hogares y el Registro Único De Beneficiarios (RUB), enfocando sus funcionalidades a los requerimientos de información y análisis de las políticas sociales.
- **Eje estratégico No. 2:** gobernanza y fortalecimiento institucional.
 - **Objetivo estratégico 2.1:** Fortalecer el marco legal, normativo y funcional del SIUBEN
 - **Objetivo estratégico 2.2:** posicionar al SIUBEN como una entidad clave para la eficientización de la asignación del gasto público y de las políticas del sector social.
- **Eje estratégico No. 3:** investigación, inteligencia de datos y difusión de la información.
 - **Objetivo estratégico 3.1:** dotar al SIUBEN de la capacidad para generar conocimientos a través de la investigación científica y la inteligencia de datos, para ponerlos al servicio de los hacedores de políticas públicas y de la sociedad en general.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

1.3.9 Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

2.1.2 PLANIFICACION Y ESTRATEGIA

2.2.3 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.

2.1.3 PERSONAS

3.3.10 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).

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

4.3.2 Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.

4.3.8 Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.

2.1.5 PROCESOS

No se detectaron áreas de mejoras.

2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

6.2. Mediciones de resultados.

6.2. A.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.

6.2. A.3 Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

6.2. A.5 Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.1 Mediciones de la percepción

7.1B.5 El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

7.2. Mediciones del desempeño.

7.2.8 Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.2.3 RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN

8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

8.2.1. 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.).

8.2.2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

8.2.3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

9.1.4 Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

9.1.6 Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Como lecciones aprendidas, se puede evidenciar que el Siuben cuenta con un plan estratégico definido que le permite desarrollar anualmente los objetivos establecidos, los mismos son medidos trimestralmente, donde cada área ejecuta sus productos acorde a lo estipulado y presupuestado. Además, la integración del Sistema de Gestión Integrado contribuye a que la organización lleva a cabo un proceso de mejora continua, donde los procesos están debidamente definidos y documentos mediante registro de control documental, y que son objeto de auditoria de calidad y de seguridad de la información, mediante las ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de la Calidad y 27001:2014 Sistema de Seguridad de la Información. Con relación a los Recursos Humanos, se llevan a cabo los lineamientos estipulados en la Ley no. 41-08 de Función Pública y en los documentos institucionales para fomentar un ambiente de trabajo ameno. Por consiguiente, la organización procura establecer acuerdos nacionales e internacionales para mejorar la prestación de los servicios, y también, dentro de su desarrollo organizacional hace uso de los recursos necesarios para implementar procesos innovadores. Hemos sido reconocidos como una institución que promueve la ética, que hace uso eficiente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

A modo de conclusión, se desarrollará un plan de mejora que buscar dar continuidad a las actividades que realiza la organización e incluir aquellos que serán de provecho para el desarrollo organizacional que se tiene establecido en la filosofía institucional.

A continuación describimos algunas acciones de mejora que se podrán considerar en el Plan de Acción:

- Establecer un programa de Reconocimiento al Personal
- Establecer políticas para la realización y seguimiento a los acuerdos, medir el nivel de cumplimiento de las partes y realizar informes de ejecución
- Formalizar los procesos de Benchlearning y Benchmarking, definir el procedimiento, llevar registros de estos, tanto nacionales como internacionales, los cambios que han surgido como producto de la participación del personal en estos eventos.

- Establecer algunos indicadores de rendimiento referentes al Modelo CAF, para las que apliquen.
- Desarrollar Plan de Comunicación Institucional interno y externo
- Analizar los riesgos en la gestión financiera

Debido a la naturaleza del SIUBEN, que es una institución que proporciona información socioeconómica a entidades de sector de políticas sociales y otras instituciones que requieran algún tipo de dato, sean estas: públicas, privadas y /u Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), quienes son que dan el servicio / producto directamente a los ciudadanos. Por tal razón, estas acciones No aplican.

4.1.7 Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.

4.3.7 Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.

4.5.2 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.

4.6.7 Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.

6.1.1 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).

6.1.3 Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). N/A

6.1.6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). N/A

6.2. B.1 Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). N/A

6.2. B.3 Costo de los servicios. N/A

7.2.7 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.).

8.1.1. 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.

8.1.2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).

8.1.3. 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.).

8.1.4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).

8.1.5. 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.).

8.1.6. 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).

8.1.8. 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.).

8.1.9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.

8.2.5 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).

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

9.1.7 Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.

9.2.3 Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.

4. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.