



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

[SISTEMA UNICO DE BENEFICIARIOS
SIUBEN]

FECHA:

[30/06/2022]

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la</p>	<p>[]</p> <p>La nueva misión, visión y valores de la institución se produjeron a partir de varios encuentros de la Dirección General con los Encargados y Técnicos Departamentales, así como con los Encargados Regionales. Para asegurar el involucramiento de todos los grupos de interés, el SIUBEN colocó como interesados, las instituciones con las que tiene convenios realizados. La misión, visión y valores fueron actualizadas, a partir del análisis del nuevo contexto estratégico institucional, realizada a principios del año 2021.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024 []</p> <p>[]</p> <p>En el año 2021, producto de la visión institucional fue actualizado el marco de valores institucionales. El marco de valores de</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>la institución establece la Justicia, el Respeto, la Confidencialidad y la Responsabilidad, los mismos son como pilares en los que la organización se apoya para alcanzar su Misión, Visión y los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: Filosofía institucional. </p> <p>[La misión, la visión y los valores del SIUBEN se encuentran alineados a los resultados del Plan Nacional Plurianual del Sector, a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. En el año 2021 la institución trabajó en conjunto con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, la matriz de alineación del Plan Estratégico 2021-2024.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Evidencia: Matriz de Alineación del PEI 2021-2024 </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), Redes Sociales (RRSS), pantalla de TV y en los demás documentos institucionales que ameriten la divulgación de esta.</p> <p>Evidencia(s): Ver portal del SIUBEN. https://siuben.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/ Foto de los Murales en la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras,</p>	<p>Brochure CCC 2021. fotos pantallas de tv Correo y Resolución de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Captura de RRSS </p> <p>La institución realizo en el año 2021 la revisión de la misión, visión, valores y las estrategias, alineándolos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las Políticas de Género y al Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Matriz de Alineación PEI 2021-2024 </p> <p>El SIUBEN cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, (CIGCN) a los fines de gestionar la prevención de comportamientos no éticos, en la institución con el fin de velar por la integridad y el debido comportamiento de los/</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>las colaboradoras/as y los procesos en los cuales se involucra la institución, los cuales pueden ser canalizados a través del Portal de Colaboradores en el cual la CIGCN -SIUBEN tiene un apartado para esos fines, así como Portal y Subportal de Transparencia a los fines de mantener la ciudadanía informada, transparentando cada procesos ejecutado en la institución, a esos fines la CIGCN -SIUBEN ha instruido al personal a través de charlas y talleres a los fines de identificar estos conflictos y enfrentarlos, y en esas atenciones conforme lo requiere el órgano rector en materia de ética y según lo establece la Resolución No. DIGEIG-06-2021. Que declara de alta prioridad el proceso de transformación de las CIGCN, la institución se ha conformado una nueva Comisión de Integridad y Gubernamental y Cumplimiento Normativo del Sistema Único de Beneficiarios (CIGCN-SIUBEN).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Código de ética Institucional. http://intranet.siuben.gob.do/CEP/SitePages/Home.aspx</p> <p>2- CIGCN -SIUBEN (Listado de miembros) https://transparencia.siuben.gob.do/comisiones-de-etica-publica-cep/listado-de-miembros-y-medios-de-contactos</p> <p>3- Buzón CIGCN -SIUBEN</p> <p>4- Correo electrónico cep@siuben.gob.do</p> <p>5- Portal y Subportal de Transparencia https://transparencia.siuben.gob.do/</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>6- Portal de Colaboradores http://intranet.siuben.gob.do/</p> <p>7- Resolución No. DIGEIG-06-2021 Que declara de alta prioridad el proceso de transformación de las Comisiones de Ética Pública, de fecha 05 de julio de 2021. https://transparencia.siuben.gob.do/</p> <p>8- Acta final del proceso de votación de la Comisión de Integridad y Gubernamental y Cumplimiento Normativo del Sistema Único de Beneficiarios (CIGCN-SIUBEN)]</p> <p>[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 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>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además, se evidencia la participación del SIUBEN en el Programa Dominicana se Transforma, con la participación de 8 Mesas de Transformación, donde se trataron temas sobre valores y liderazgo.</p> <p>Evidencias: Agenda del evento Actualización del contexto Lista de asistencia evento. Cápsulas informativas. Ver informe de la Mesa de Transformación]</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>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, procurando que la organización desarrolle un sistema de gestión integrado y alianzas interinstitucionales. Además, mediante el Sistema de Gestión Integrado, los procesos, políticas y procedimientos se actualizan oportunamente y están disponibles en el repositorio documentar.</p> <p>Evidencia(s): Manual de Cargos 2018. Manual de Organización y Funciones 2020. Resoluciones de modificaciones de la Estructura Organizativa y del manual Organización y Funciones 2020. Ver resolución aprobación 2020 estructura organizativa.]</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>[El Departamento de Planificación y Desarrollo elabora de manera trimestral informes de desempeño institucional en los cuales se mide: avances y logros del plan operativo anual, avances en los indicadores de desempeño gubernamental, indicadores del SGI, los avances del plan de acción de género y se colocan las relaciones interinstitucionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Informes de Desempeño Institucional 2022 Informe de Indicadores de procesos del SGI, 3er. y 4to. trimestre 2021. Y 1er. y 2do. 2022] [El SIUBEN se comprometió en promover la igualdad de género y la autonomía económica y social de las mujeres a través del lanzamiento del Sello Igualando RD. Con esto buscamos transformar la institución conectando la estructura organizacional con el impacto de las políticas públicas, y establece estándares y normas de desempeño basados en compromisos y acuerdos internacionales, regionales y nacionales. Para el logro del mismo, contamos con un plan el cual contiene las acciones que estaremos desarrollando y en el cual estaremos promoviendo la participación social y de otros sectores.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Evidencia: Plan de Acción de Género] [El SIUBEN cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI), que contempla las normativas estandarizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad - SGC • ISO 27001 Sistema de Gestión Seguridad de la información - SGSI • ISO 22301 Sistema de Gestión Continuidad de Negocio - SGCN <p>Además, disponemos de un aplicativo de documentación, repositorio donde están localizados todos los documentos de los procesos de la organización, es la información documentada contralada que forman parte de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 y el tratamiento o control estableciendo, donde se documentan los seguimientos realizados.</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 los Objetivos estratégicos, contemplados en el plan operativo anual, se realiza un monitoreo trimestral de estos.</p> <p>Referente a los sistemas de gestión de control, se está realizando el autodiagnóstico de las NOBACI 2022. Además, contamos con la supervisión de los órganos rectores de la Administración Pública (Contraloría, DIGEPRES, DIGCOG, MAP, DGII, DGCP y los sistemas SIGEF, SASP PEACHTREE.</p> <p>Evidencia (s): 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 http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/Documentos%20para%20divulgar/Forms/AllItems.aspx</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Minutas de las Reuniones para la elaboración del autodiagnóstico de las NOBACI. Reporte de Indicadores de procesos del SGI, 3er. y 4to. Trimestres 2021. Reporte de Indicadores de procesos del SGI 1er. y 2do. Trimestre del 2022. Informe de Evaluación POA -2do. Semestre 2021 Informe de Evaluación POA -1er. Semestre 2022 Informe 3er. y 4to. trimestres del Cumplimiento del Plan Operativo Anual POA 2021. Informe 1er. y 2do. trimestres del Cumplimiento del Plan Operativo Anual POA 2022.]</p> <p>[Contamos desde el 2015 con la certificación de las normativas del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 y de Seguridad de la Información ISO 27001, y en el 2022, ISO 22301 Continuidad de Negocio.</p> <p>El SIUBEN ha sido ganadora de premio a la calidad, tanto en la sede principal (2014-15 Plata y 2015-16 Oro), como en su oficina Regional Norcentral, Premio Provincial a la Calidad de Santiago, 2014-15 bronce y 2015-16 oro.</p> <p>Anualmente, realizamos el autodiagnóstico del Modelo del Marco Común de Evaluación, por sus siglas en inglés, (CAF),</p> <p>Evidencia(s):</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Informe de auditoría externas de las ISOs 9001, 27001 y 22301, período 2021-2022. Certificados de las normas ISO 9001, 22301 y 27001. Autodiagnóstico del CAF e Informes 2021 Link informativos de los premios obtenidos y fotos. Notas de Prensa https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/la-vicepresidenta-de-la-republica-doctora-margarita-cedeno-recio-las-certificaciones-de-las-normas-iso-270012013-sobre-seguridad-de-la-informacion-e-iso-90012008-sobre-calidad-de-los-procesos/ https://siuben.gob.do/2015/01/15/siuben-gana-medalla-de-plata/ 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/siuben-gana-oro-en-premio-provincial-la-calidad-de-santiago/ https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reconocen-con-oro-cuatro-instituciones-del-gabinete-social/]</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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>como canales de difusión masivos. Además, del acuerdo interorganizacional con el gabinete para los procesos de comunicación que nos vinculan.</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>Evidencia(s): Ver sección de noticias en portal web, boletín, artículos de prensa, murales, RRSS. Ver correos informativos de recursos humanos, artículos de prensa.]</p> <p>[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 2021-24, todo esto sustentado en el trabajo en equipo.</p> <p>El Departamento de Planificación y Desarrollo lleva la gestión de los proyectos institucionales y los mismos son colocados en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencia(s): Mapa de proceso.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Informes de Cierre de Proyectos Fichas de Procesos de la organización</p> <p>https://siuben.gob.do/2014/09/30/experta-oxford-explica-metodo-medir-la-pobreza-basado-salud-educacion-calidad-vida/</p> <p>https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/</p> <p>https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/</p> <p>https://siuben.gob.do/galeria-de-fotos/reunion-del-sistema-de-gestion-integral-sgi-en-fecha-28-01-2016/</p> <p>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/</p> <p>[El Departamento de Comunicación maneja los temas informativos referente a la gestión del SIUBEN, mediante boletines, colocación de datos en los murales físicos, RRSS, intranet, portal web, correo institucional, pantallas de tv y envío de notas de prensa, como canales de difusión.]</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Sección de noticias en portal web, boletín, artículos de prensa.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>La implementación de las Normas ISO 9001:2015, 27001:2014 y 22301:2019, 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 las reuniones gerenciales semanales y la interna de los departamentos. Además, cuenta con un repositorio de documentación, para orientar sobre la gestión, fomentar el conocimiento y retroalimentar sobre las buenas practicas a los/as empleados/as.</p> <p>Evidencias: Matriz de Gestión del Conocimiento Formulario de Identificación del Conocimiento Procedimiento Gestión del Conocimiento Procedimiento manejo de indicadores del SGI. Boletín propuesta SIUBEN más. Autodiagnóstico 2021, plan de acción e informes 2021). Minuta de Reunión gerenciales y departamentales 201-22. </p>	

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La organización en diferentes encuentros con los grupos de interés ha comunicado los cambios y los motivos que conllevan a estos, 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, a través de correos de comunicación interna. También, a través del SGI se han establecidos procedimientos para la gestión del cambio.</p> <p>Evidencia(s): Correos de Comunicación Interna Boletín SIUBEN Listado de Reunión SIUBEN Más, brochure Seminario de SIUBEN Más: https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/ Procedimiento de Gestión del Cambio en el Sistema de Gestión Integrado. Procedimiento de gestión de Cambios en la seguridad de la Información. Brochure de plan estratégico 2021 - 2024. Presentación institucional y artículo periodístico sobre SIUBEN Más [+], encuentros interinstitucionales y sociedad civil.]</p>	<p>]</p>
--	---	----------

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la</p>	<p>El SIUBEN está comprometido con su filosofía, y compromiso, por tanto, se cuentan con Carta Compromiso al Ciudadano, lo que conduce con eficiencia y transparencia la relación con el ciudadano. Además, de la valoración de otras instituciones reguladoras, como es el caso de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en donde se han obtenidos evaluaciones satisfactorias. Asimismo, los resultados y posicionamiento de la organización en los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>Evidencia(s): Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022 Correo, resolución y brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Evaluación del Sub portal de transparencia 2020-2021. Resultados evaluación del plan de trabajo CEP 2019. Reporte Final 2020 de la Comisión de Ética Pública. Captura del SISMAP-SIUBEN</p> <p>Se cuenta con un Código de Conducta Interinstitucional, el cual hace referencia a los valores que rigen la institución y la no discriminación, estableciendo que “Todas las personas merecen el mismo trato, independientemente de su sexo, edad, nivel</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>jerárquico o cualquier otra característica o convicción personal", con relación a los temas de género, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad entre hombres y mujeres. Además, la participación en mesas de transformación que inspiran cultura de confianza, respeto y liderazgo</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Evidencia(s): Código de Conducta Interinstitucional Política de beneficios institucionales. Actividades realizadas con relación a las mesa de transformación.]</p> <p>[Las reuniones gerenciales, las cápsulas informativas y los correos, las encuestas que se realizan, disponibilidad de buzón, encuentro interdepartamentales, entre otras actividades que se desarrollan, que permiten consultar e informar a los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Cápsulas informativas Minutas de reuniones gerenciales y departamentales]</p> <p>[En el departamento de planificación y desarrollo se comparten las tareas y actividades que le tocan a cada uno de sus miembros y de igual manera, se les comparte el informe de desempeño institucional en el cual reciben recomendaciones para su mejora.</p> <p>También, se evidencia que se planifica, ejecuta y evalúa un programa de capacitación y desarrollo que abarca todos los grupos</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>ocupacionales del SIUBEN, estos son capacitados y formados según sus oportunidades de mejora, detectada mediante la evaluación de su desempeño.</p> <p>Evidencia(s): Informe de Desempeño Institucional Correos enviados a los miembros del departamento con las actividades del POA Informes de mentoría 2021-22. Ver plan anual de capacitación 2021-2022. Plan operativo anual 2022, responsabilidades de RRHH.]</p> <p>[Las responsabilidades de los miembros del departamento se encuentran establecida en el Plan Operativo institucional. La Dirección General incluye a los miembros del departamento en la rendición de cuentas en los momentos que lo crean necesario.</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, para asumir cargo superior en ausencia del titular, como el caso de la Encargada de Calidad del Dato, para la continuidad y el seguimiento de los trabajos internos.</p> <p>Evidencia (s): Plan Operativo Institucional del Departamento de Planificación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Agendas de las Reuniones Gerenciales para la rendición de cuentas Ver matriz de Sustituto 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, atendiendo a las necesidades de las áreas y del /de la colaborador/a, donde estos son capacitados y formados según sus oportunidades de mejora, como es el caso del área de Sistema de Gestión Integrado, en los cursos de auditor líder en las normas ISO. 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, 22301 y 27001:2014, con la participación del personal SIUBEN.</p> <p>Evidencia(s): Plan de capacitación 2022 Informe 1er. trimestre implementación de capacitación 2022. Correos de emisión de certificaciones. Informes de mentoría. Plan operativo anual 2022.]</p>	<p>[]</p>
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>[Se cuenta con una política de reconocimiento al trabajo extraordinario para premiar la milla extra y la ardua labor del personal, como iniciativa para desarrollar esta actividad de manera recurrente.</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Política de reconocimiento al trabajo extraordinario.]	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</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. También, la institución cuenta con una matriz de monitoreo de los convenios firmados para los puntos de trabajo establecidos.</p> <p>Evidencia(s): Matriz de Monitoreo de los Convenios</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Matriz de grupos de interés 2021 y 2022</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 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.</p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>manera contribuir a la generación de políticas públicas eficientes.</p> <p>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> <p>[La institución ha participación 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. 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>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Participación en la elaboración del Plan Nacional Plurianual del Sector Público convocado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). También, participamos en diferentes mesas de trabajo en las cuales se comenzaron a trabajar cambios para la institución como: 1- Presupuesto Sensible a Género, Ministerio de la Mujer, 2- Misión de expertos sobre Fortalecimiento de la Política Pública de Tecnologías Digitales, OGTIC, 3- Taller del Sistema de Administración Pública (SISMAP), MAP.</p> <p>Evidencias: Convocatoria realizada por el MEPyD Convocatoria por el Ministerio de la Mujer Convocatoria realizada por la OGTIC Convocatoria realizada por el MAP Lista de asistencia PEISE Matriz Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Listado de acuerdos y convenios]</p> <p>[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), así como también, realizamos las alineaciones del PEI 2021-2024 con la Ley END, PNPS, y ODS y la de nuestros productos POA con el Plan de Acción de Género del PNUD y el Ministerio de la Mujer.</p> <p>Evidencias: Productos SIUBEN en Sistema RUTA. Productos SIUBEN en SIGEF.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Matriz de Alineación del Plan Estratégico. Productos SIUBEN en el Plan de Acción de Género.]</p> <p>[SIUBEN involucra a los grupos de interés en la definición de la gestión institucional a través de los puntos establecidos en los convenios con instituciones tanto públicas como privadas anexándoles una cláusula de género. Adicionalmente, y como parte del proceso de actualización de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas son usadas como entrada en el Sistema de Gestión Integrado para evaluar la pertinencia y la mejora continua de los servicios del SIUBEN hacia dichas partes, entre las que se encuentran las autoridades del país e internacionales.</p> <p>De igual forma, los grupos de interés participan 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, además, 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 Esparillat (ADEPE), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), muy especialmente en la colaboración para la</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>realización de las encuestas SEIA (Social Economic Impact Assessment, en español: evaluación del impacto socioeconómico)-Red Actúa, entre otras.</p> <p>Evidencia(s): Matriz de Monitoreo de los Convenios. 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). https://www.do.undp.org/content/dominican_r_epublic/es/home/library/human_development/encuesta-seia-red-actua.html https://siuben.gob.do/2021/04/19/encuesta-seia-red-actua-revela-preocupacion-en-los-hogares-debido-al-impacto-de-la-pandemia/ [El SIUBEN participa en encuentro con los diferentes grupos representativas y grupos de presión, donde podemos citar la participación del SIUBEN en la presentación del 8vo. informe periódico ante el Comité de Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, por sus siglas en inglés, (CEDAW), rectificada por el Estado Dominicano en el año 1982.</p> <p>Además, se ha conformado la Asociación del Servidores público del SIUBEN, donde cuentan con una comisión que llevará al cabo los procesos que están establecidos en la Ley No.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación.</p> <p>Evidencia(s): Imágenes del Director General en actividad de la CEDAW Actividades relacionadas a la conformación del Comité de Servidores Públicos.]</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 nuestros productos, se emite informe de análisis socioeconómico de los datos anonimizados de diversos tipos, según el requerimiento, y se diseña 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>Evidencia(s): Foto, SIUBEN junto a tu comunidad. Requerimiento de la Liga Municipal, Monte Plata. Ver mapas demográficos.]</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>[La institución cuenta con una matriz de partes interesadas, en la cual se analizan las necesidades y expectativas del entorno. También, contamos con una matriz de convenios donde se incluyen las necesidades y expectativas establecidas en los acuerdos firmados.</p> <p>Evidencias: Matriz de Partes Interesadas 2022 Matriz de Convenios]</p> <p>[En los pasos hacia el cumplimiento de la visión el SIUBEN se encuentra en el proceso de gestión de las expectativas de los Grupos de Interés, definidos los medios para captar sus necesidades y expectativas, para clasificar su nivel de influencia e interacción con el SIUBEN y el mecanismo de comunicación que se utiliza con cada una de ellas.</p> <p>Evidencias: Formulario de determinación de las necesidades y expectativas Matriz de Partes Interesadas 2022]</p> <p>[El Departamento de Planificación y Desarrollo participa en las diferentes reformas del sector público tales como: elaboración del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, temas relacionados a la Igualdad de Género en el país, temas relacionados a las Políticas de Cuidados en el país.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Convocatorias realizadas por las diferentes instituciones</p> <p>Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>Plan Operativo Institucional 2022</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) del SIUBEN para el período 2021-2024 fue formulado a partir del consenso con los actores clave de la institución, quienes son los responsables del cumplimiento de la misión y de dirigir los esfuerzos de desarrollo y crecimiento institucional. En adición, se realizaron varias consultas con expertos en políticas de protección social y con grupos interesados y relacionados al que hacer del SIUBEN.</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>Los resultados del análisis FODA, se identificaron las fortalezas, oportunidades y desafíos (debilidades y amenazas), reflejando la realidad institucional, tanto en el ambiente interno como en el entorno externo de la institución, de acuerdo con el punto de vista de los participantes de las distintas áreas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024 Análisis FODA 2021-24.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>[El direccionamiento de la institución está plasmado en el Plan Estratégico 2021-2024, el cual postula tres 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>Evidencia(s): Plan Estratégico 2021-2024. Matriz Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Matriz de Riesgos y oportunidades de mejoras]</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>Evidencia(s): Invitación Taller PEI con partes interesadas Listado de asistencia de talleres con grupos de interés]</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>El Plan Operativo Anual 2022 contiene las acciones que promueven la igualdad de género.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual El SIUBEN ha obtenido el sello Igualando RD,]</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>Evidencias: Informe de Ejecución Presupuestaria]</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</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, el cual se gestiona y monitorea trimestralmente mediante las asignaciones de los distintos departamentos. 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.</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en</p>	<p>También, elaboró el POA 2022, el cual gestiona y monitorea trimestralmente mediante las asignaciones de los distintos departamentos.</p> <p>Evidencia(s): Procedimiento Gestión de la Planificación Estratégica. Mapa de procesos y ficha de Proceso. Política Gestión de Proyectos. Matriz - cartera de proyectos. Informe 1er. y 2do. Trimestres POA 2022. Informes de desempeño de SIUBEN, trimestral, 2021-22. Guía de perfil de proyecto Resolución de la estructura del SIUBEN]</p> <p>[En el Plan Operativo Anual (POA) están designadas las atribuciones de cada área, 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 quede deben realizar los colaboradores de la organización.</p> <p>Evidencia(s): Presentación de Informe de avances POA por trimestre. Correo de Remisión de POA trimestral de los Dptos.]</p> <p>[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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>con los/as colaboradores/as y se comunican los objetivos.</p> <p>Evidencia(s): Captura POA 2021 Link: https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional 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. También, la División del SGI realiza el monitoreo de los procesos, del cumplimiento de los requisitos de las normas, mediante auditorías internas y externas.</p> <p>Evidencia(s): Reporte de Indicadores procesos del Sistema de Gestión, 1er. y 2do. Trimestre 2022. Presentación de avances del POA. Informes mensuales y 1er. semestral del POA 2022. Informes de indicadores de procesos 2022 y de auditorías internas y externas 2021-2022.]</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</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>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</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>Evidencia(s): 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. https://transparencia.siuben.gob.do/ Ver del portal del Siuben. https://siuben.gob.do/</p> <p>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. Además, de la existencia de contratos de colaboración con la ONE y el INFOTEP para el desarrollo de las instituciones a través de la formación del personal. Referente a los aspectos de comunicación, se han desarrollado e implementado métodos modernos relacionados al manejo de Redes Sociales, comunicación corporativa, gestión de crisis.</p> <p>Evidencia(s): Ver publicaciones en portal GdC. Link: http://intranet.siuben.gob.do/Repositorio%20de%20conocimientos/Forms/AllItems.aspx?Initi</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>alTabId=Ribbon.Document&VisibilityContext=W SSTabPersistence</p> <p>Procedimiento gestión del conocimiento. Solicitud de Capacitación, diplomas]</p> <p>[]</p> <p>[Con relación a las partes interesadas internas, se evidencia la propuesta de capacitación en la modalidad virtual, en compañía de INFOTEP Virtual.</p> <p>Evidencias: Convenios de INFOTEP Minutas de reuniones]</p> <p>[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.</p> <p>Evidencias: Plan de compras TI</p>	<p>[No se realiza]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	POA 2021- 2022 Certificaciones de los programas de capacitación	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La planificación de RRHH, se realiza anualmente sustentada en su presupuesto asociado, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del personal, actuales y futuras con relación a los proyectos y los demás grupos de interés, bajo los lineamientos de las estrategias de la organización. Además, de la realización de la Encuesta de Clima Organizacional (COE), donde se reflejan las necesidades de los/ las colaboradores/as. Evidencia(s): Ver plan estratégico, sección de la planificación de RRHH 2022.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>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/as colaboradores/as se sientan a gusto con lo que hacen y les agreguen valor. Con relación al ingreso, se promueve la equidad de género para el ingreso de nuevos colaboradores/as, también, para la promoción y ascenso a través del mérito.</p> <p>Referente a las competencias, se cuentan con programas de capacitación que contribuyen a eliminar las necesidades, en cuanto a las competencias blandas y duras, a través de la detención de necesidades por medio de la medición de su desempeño laboral, con programa de mentoring para nuevos/as colaboradores/as. Además, contamos con una matriz de suplencia.</p> <p>Bajo 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. También, la conformación de un voluntariado interinstitucional,</p> <p>De igual forma, la implementación de un subsidio de almuerzo para el grupo ocupacional I y II, y medicamentos para los</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y</p>	<p>casos que aplique, también. Además, de la existencia de una cooperativa para empleados con programas de ahorros, servicios múltiples y créditos. 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</p> <p>Evidencia(s): Política de Beneficios institucionales Ver información de la COOPEGUB y listado de socios de cooperativa COOPEGUB 2022. Ver lista beneficiados subsidio de almuerzo. Ver lista de voluntarios del SIUBEN 2021-22. Mentoría. Actividades de integración. Ver relación de permisos 2021-22. Estadística de genero Mayo 2021-22, SIUBEN Procedimiento Reclutamiento, Selección y Contratación del personal. Procedimiento Entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. Procedimiento Evaluación del desempeño Procedimiento Inducción y Re inducción del personal Política Reconocimiento al trabajo extraordinario]</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>necesidades y expectativas de estos para desarrollarlas y proveerles los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones con criterios de eficiencia.</p> <p>Evidencia(s): Política de Beneficios Institucionales. Publicación de vacante. Reclutamiento, selección y contratación del personal. Procedimiento de Evaluación de desempeño.]</p> <p>[Se gestiona el proceso de reclutamiento y selección de acuerdo con las competencias de cada puesto y alineado a la filosofía institucional, tomando en cuenta las habilidades sociales y tecnológicas requeridas, el proceso de reclutamiento y selección de personal se realiza en cumplimiento de lo 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 del SIUBEN, 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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>Evidencia(s): 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. Formulario Plan de Capacitaciones Anual.]</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los</p>	<p> </p> <p>[Anualmente se realizan los acuerdos del desempeño del personal, monitoreándolos sistemáticamente a través de reuniones de equipos. Cada vez que se produce un nuevo ingreso le son definidas sus metas, estas se evalúan anualmente.</p> <p>Evidencias: Ver Acuerdos y reuniones de monitoreo.]</p> <p>[En la política del Sistema de Gestión Integrado está considerada la igualdad de género en]</p>	<p>No Aplica]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>todas actividad contemplada por el SIUBEN, Además, la responsabilidad de generar las estadística por sexo en cuanto a la composición de empleados/as y a la participación en programas de formación. La organización está certificada con el Sello Igualando RD.</p> <p>Evidencias: Imagen de Sello Igualando RD. Política del Sistema de Gestión Integrado]</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</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>Evidencia(s): Formulario de detección de necesidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Medición de la eficacia de la capacitación. Formulario de Evaluación de eficacia. Modelo evaluación del desempeño digital.]</p> <p>[Mediante el proceso de reclutamiento y selección se contrata el personal adecuado para el puesto/ cargo, además, se sensibiliza y capacita a través de planes anuales de capacitación, sensibilización y toma de conciencia.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de requisición de Personal Planes de capacitación 2022 Planes de Sensibilización y Toma de conciencia 2022]</p> <p>[Se evidencia la realización de talleres virtuales y Mesas de transformación para desarrollar habilidades blandas.</p> <p>Evidencias: Capacitaciones realizadas Informe de las actividades de la mesa de transformación.]</p> <p>[Se evidencia la realización de Entrenamientos Cruzados, con el objetivo de desarrollar competencias individuales.</p> <p>Evidencia: Informe de entrenamiento cruzado]</p> <p>[Mediante la realización de inducción a los nuevos colaboradores/as se orienta a estos, además, se cuenta con programa de mentoría para nuevos colaboradores/as. También, la</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>evaluación de período probatorio que permite identificar oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias: Informe de Inducción a los nuevos/as colaboradores/as Listado de asignación de mentoría] [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/as colaboradores/as y al público en general.</p> <p>Evidencia(s): Proc. Entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. Movilidad aprobadas por el MAP. Ver documento entrenamiento cruzado. Publicación Interna de Vacante.]</p>	<p>[]</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>[La institución desarrolla y promueve métodos modernos de formación, como son los entrenamientos cruzados, mentoría, entre otros. También, capacitamos en la modalidad virtual, presencial, sincrónica y asincrónica, haciendo uso de las aplicaciones para videoconferencias, a través de las plataformas Cisco Webex y Microsoft Teams, incluido los adiestramientos necesarios para ser utilizados en el puesto de trabajo.</p> <p>Evidencia(s):</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Listado de Capacitaciones realizadas 2021-2022]</p> <p>[La institución cuenta con un plan de capacitación y sensibilización en formación con enfoque de género y un plan de formación en el tema de ética, entre otros temas que surjan como resultados de la detención de necesidad.</p> <p>Evidencias: Planes de capacitación 2022 Planes de Sensibilización y Toma de Conciencia. 2022 Plan anual comité de Ética 2022. Correos electrónicos con mensajes de sensibilización.]</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, dicha transmisión 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</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>conocimientos para retener y transmitir el conocimiento institucional. Además, evalúa la eficacia de las acciones formativas de impacto.</p> <p>Evidencia(s): Listado de formadores internos, instructores internos. Lista de asistencia a capacitación interna 2022. Ver documento entrenamiento cruzado. Print Sc del repositorio del conocimiento. Plan de sensibilización y toma de conciencia 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y</p>	<p>[Se evidencia la realización de reuniones departamentales para el monitoreo de las metas y otros temas laborales. Además, la participación del personal en las mesas de transformación, donde se promueve la comunicación abierta.</p> <p>Evidencias: Ver actas de reuniones e informes]</p> <p>[Se evidencia en las diferentes reuniones a nivel gerencial y departamental que los</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>colaboradores participan de forma activa, aportando ideas y sugerencias en los diferentes proyectos.</p> <p>Evidencia: Ver minuta de reuniones. </p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p> Se evidencia que se cuenta con una Asociación de Servidores Públicos, que realizan reuniones periódicas para el desarrollo de estrategias y planes de acción que implementarán para la de mejora e innovación de la institución. </p> <p>Evidencias: Ver acta de reunión comité gestor Acta conformación de la Asociación de Servidores Públicos. </p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p> Mediante la elaboración de acuerdos de desempeño, de manera consensuada entre supervisor y supervisado, para la consecución de las metas y las ponderaciones con las que se medirá. </p> <p>Evidencias: Formulario de acuerdos del desempeño firmados por directivos y empleados. </p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p> Se evidencia que se realiza anualmente una encuesta de clima para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores, recoger sus opiniones e implantar mejoras. </p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Ver convocatoria encuesta de clima 2022.]</p> <p>[Se evidencia la realización de jornadas de salud y la impartición de charlas sobre Higiene y Salud en el trabajo.</p> <p>Evidencia(s): Jornadas de salud 2022. Listado de participación en Charla sobre Higiene y Salud en el trabajo.]</p> <p>[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, permisos extraordinarios y especiales para la gestión de asuntos personales, días libres por puentes, día libre de cumpleaños. Además, la asignación eventual del personal en teletrabajo que les permite dar continuidad a sus asignaciones y participar en reuniones y capacitaciones.</p> <p>Evidencia(s): Plan de Sensibilización y Toma de Conciencia 2022. Ver lista de equipos asignados por teletrabajo 2022. Matriz de permiso 2022.]</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia la existencia de un programa de subsidio de almuerzo a los grupos ocupacionales 1, 2, 3. En cuanto, a la infraestructura se cuenta con un parqueo para personas con discapacidad, al igual que con una silla de ruedas y rampa.</p> <p>Evidencia(s): Fotos, Almuerzos subsidiados 2021-22.]</p>	<p>[]</p> <p>[No se realiza.]</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones</p>	<p>[Los actores claves del SIUBEN están identificados en las diferentes matrices que llevamos para construir, y con las que ya</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>tenemos, relaciones sostenibles. Además, mantiene relaciones comerciales con diferentes proveedores mediante las directrices que establece la Ley No.340-06 de Compras y Contrataciones Públicas</p> <p>Evidencias: Matriz de convenios. Matriz de partes interesadas 2022 Listado de proveedores 2022</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>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. Teniendo como resultados multiples acuerdos nacionales e internacionales.</p> <p>El Departamento de Planificación y Desarrollo cuenta con una unidad de relaciones interinstitucionales la cual gestiona todos los acuerdos de colaboración que firma la institución y de igual manera, le da seguimiento a lo establecido en los acuerdos a través de una matriz de monitoreo de convenios.</p> <p>Evidencias: Matriz de convenios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Convocatoria a videoconferencias con Ecuador. https://siuben.gob.do/2020/11/26/director-de-siuben-participa-en-taller-del-bid-sobre-buenas-practicas-de-sistemas-tecnologicos/</p> <p>En la matriz de convenios, se define el rol de las responsabilidades de cada socio, el tiempo de vigencia del convenio, los compromisos tanto de la parte interesada como del SIUBEN, el departamento institucional que es responsable y los contactos de dicha parte interesada.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Matriz de convenios 2022. Acuerdos FUNDESI – SIUBEN 2021. dashboard para medir el indicador: http://3eshapp/MonitoreoIPM/Home/EstadisticasDireccion</p>	<p>[]</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a</p>	<p>El Sistema Único de Beneficiarios pondera la posibilidad de alianzas público-privada, poniéndose a disposición de instituciones del</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p data-bbox="205 180 720 253">largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p data-bbox="157 889 720 1125">5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p data-bbox="741 180 1356 505">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, cuenta con una matriz de convenios en la cual son colocados las necesidades de las alianzas y los plazos establecidos.</p> <p data-bbox="741 553 1356 764">Evidencia(s): Listado de instituciones que hacen requerimientos de información al Departamento de Análisis de la Información Socioeconómica/ Cartográfica. Matriz de Acuerdos 2022.</p> <p data-bbox="741 781 1356 878">Listado de instituciones privadas y sus necesidades con la que SIUBEN tiene una alianza</p> <p data-bbox="741 894 1356 1325">[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 data-bbox="741 1373 1356 1430">Evidencia (s): Política de Evaluación y Reevaluación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Procedimientos: Compras menores, Licitación Pública, Comparación de Precios, compras por debajo de umbral mínimo. Pliego de condiciones. https://transparencia.siuben.gob.do/compras-y-contrataciones-publicas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	El SIUBEN cuenta con un Portal y Subportal de Transparencia a los fines de garantizar la transparencia en la gestión, mediante una política de información proactiva proporcionando datos abiertos de la institución, y mantener la ciudadanía informada, transparentando cada proceso ejecutado en la institución. También, definió un procedimiento donde los grupos de interés pueden solicitar información referente a la gestión de la organización, la cual es suministrada a estos por los medios establecidos. Asimismo, ponemos a	[]
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>disposición la Carta Compromiso al Ciudadano para responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Atención de Requerimientos de Clientes y Partes Interesadas. Procedimiento a acceso a canales de información institucional. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Correo, resolución y brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Portal y Subportal de Transparencia. Evaluación mensual 2021-2022. Índice de transparencia estandarizado. [El SIUBEN motiva a las instituciones a que utilice los diferentes servicios que ofrece, además, de valorar los mismos. La institución ha involucrado varios de sus más importantes usuarios 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Técnica para la actualización del Modelo del Índice de Calidad de Vida (ICV).</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Documentos del CONADIS. Minuta - Matriz de cambios a la ficha y minuta de la reunión de la mesa técnica. https://siuben.gob.do/2021/05/13/siuben-presenta-nueva-estrategia-e-informacion-sobre-poblacion-con-discapacidad-al-conadis/ Comentarios ONE, MEPyD. Modelo del Índice de Calidad de Vida (ICV). https://siuben.gob.do/wp-content/uploads/siubenlibrocalidaddevida.pdf Convocatorias enviadas a instituciones para presentar el SIUBEN. Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales. Formulario de cumplimiento de requerimiento. Reportes del Servicio de Cartografías 2022. Reportes del Servicio de Análisis Socioeconómico 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>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 usuarios. La opinión de nuestros/as ciudadanos/as es recolectada mediante los canales establecidos en la oficina de libre acceso a la información.</p> <p>Evidencia(s): Formulario de cumplimiento de requerimiento. Reportes del Servicio de Cartografías 2021-2022. Reportes del Servicio de Análisis Socioeconómico 2021-22. Correo de OAI de solicitud de información a las áreas de análisis y cartografía]</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El SIUBEN cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se presenta a la ciudadanía información de quiénes somos, los compromisos de calidad que asumimos de los servicios que ofrecemos y atributos de calidad de estos, canales de acceso, contactos y las ubicaciones tanto de la oficina principal como la de nuestras regionales.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Correo, Resolución y Brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</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 2021, contribuye en la alineación de los objetivos estratégicos y el presupuesto.</p> <p>Evidencia: Plan Anual de Compras y Contrataciones Presupuesto Anual 2021-2022. https://transparencia.siuben.gob.do/presupuesto Contamos con una ejecución por resultados y cumplimos con la regulaciones de Compras y Contrataciones Públicas y la Ley de Presupuesto General]</p> <p>[La institución procura continuamente el equilibrio entre la demanda de recursos propia de las actividades que realiza, los proyectos y los fondos disponibles a partir del presupuesto y los recursos de cooperación internacional. Así, anualmente se analizan los riesgos y</p>	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>oportunidades para las actividades del POA, en relación con su fuente de financiamiento. Igualmente en el transcurso de cada año, monitorea el nivel de ejecución y tramita las modificaciones presupuestarias como resultados de analizar y adaptar sus decisiones al presente que asume la institución.</p> <p>Evidencias: Presupuesto 2022, Modificaciones presupuestarias y POA por fuentes de financiamientos.]</p> <p>[Publicación en el portal de transparencia, directrices establecida por la DGCCP, referentes a 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.</p> <p>Evidencia (s): Publicaciones en el Portal de Transparencia Informes Semestrales emitidos a DIGECOG 30 jun y cierre - 31 de dic 2021]</p> <p>[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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>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 manejar una contabilidad de Costos ya que el control financiero está centralizado en la Oficina Principal.</p> <p>Evidencia(s): Informe de Ejecución presupuestaria. Print Screen de cada de Sistema.]</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>Evidencia(s): Productos Cadena de Valor en RUTA https://transparencia.siuben.gob.do/plan-strategico-institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	https://transparencia.siuben.gob.do/proyectos-programas https://transparencia.siuben.gob.do/presupuesto]	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>A las regionales se les asignan unos fondos, en cheque a nombre del / de la custodia del fondo, para el pago de viáticos a los/as colaboradores/as que salen a campo y para cubrir gastos menudos (caja chica), ambos fondos son reponibles con un 60% gastado o menos.</p> <p>Evidencia: Reporte de Reposición de fondos 2021-22]</p>	<p>[]</p>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>[La institución cuenta con documentación y con un repositorio con los cuales se fomenta la retroalimentación a los/as empleados/as, también, 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]</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>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>Evidencias: Matriz de Gestión del Conocimiento Formulario de Identificación del Conocimiento Procedimiento Gestión del Conocimiento (Captura de pantalla): Sistema Gestión de Solicitudes. Manual de Dispositivos Móviles. Acceso al sistema de calidad del dato: http://3eshapp/CalidadWebTest/ Gestión de RRHH. Gestión de Activos Fijos.</p> <p>El SIUBEN mediante los controles de la norma ISO 27001, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones y activos de la organización, procurando 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>Evidencia(s):</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Documento conceptual del sistema de levantamiento en Dispositivos Móviles. Procedimiento de Gestión de Envíos de Información encriptada.]</p> <p>[Se evidencia la realización de talleres y sensibilizaciones a través de la plataforma digital Teams.]</p> <p>Evidencias: Listado y correo de convocatoria]</p> <p>[Se evidencia el establecimiento de relaciones con el INFOTEP virtual, para capacitar al personal de campo en la modalidad virtual y asincrónica.]</p> <p>Evidencia: Convenio entre ambas entidades.]</p> <p>[La institución cuenta con un sistema de documentación interno, en el cual los diferentes departamentos colocan la información de los procesos. También, dispone 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>Evidencia(s): Repositorio de Documentos Captura de plataforma gestión del conocimiento. Repositorio Conocimiento.]</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Referente a la generación de eventos comunicativos se utilizan los siguientes canales: Intranet, Pantallas de tv, Murales institucionales, Correo institucional, portal web, además, cuenta con un Repositorio para la Gestión del Conocimiento, con relación a la actividades formativas se notifican y desarrollan mejoras para que la organización disponga de herramientas tecnológicas que le 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>Evidencias: Boletín Siuben, los artes gráficos / captura de capsulas comunicadas Ver intranet. Ver en Capacitaciones las plataformas que se utilizan para las capacitaciones Ver evidencias de las capacitaciones virtuales</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>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>Mediante el procedimiento de Acceso de Canales e Información Institucional el SIUBEN,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>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>Evidencia: Procedimiento de Gestión de Acceso a Canales de Información Institucional. Nortic A5. Procedimiento de canales intercambio de información. Ver Portal Institucional - sección de servicios</p> <p>Se evidencia la plataforma gestión del conocimiento donde se encuentran memorias, mejores prácticas y aprendizajes de la institución.</p> <p>Evidencia(s): Captura de plataforma gestión del conocimiento. Repositorio Conocimiento.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</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, ISO 27001:2014 Seguridad de la Información e ISO</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>22301:2019 sobre continuidad de Negocios, 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 Institución.</p> <p>Evidencias: Ver planes de desempeño personal de TI. Ver listado de procesos de TI en el Sistema Integrado de Gestión. Ver POA Institucional 2022.]</p> <p>[]</p> <p>[El Departamento de TIC ha desarrollado aplicaciones de código abierto que aportado valor al SIUBEN y las partes interesadas, automatizando una aplicación que de forma sencilla permite analizar datos.</p> <p>Evidencia: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.siuben.datosabiertos]</p>	<p>[No se realiza]</p> <p>[]</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas</p>	<p>[El SIUBEN ha adoptado el marco de trabajo de las TICs para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación de sus colaboradores; mediante la implementación de Microsoft Office 365.</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Licencia de Microsoft instalada]</p> <p>[El Departamento de TIC 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, Datos SIUBEN (plataforma Web que permite explotar de manera gráfica y sencilla los datos), aplicativo en dispositivos móviles, DM, (para captar datos de los hogares), Formulario Express (herramienta de llenado y creación de formularios más ágil y veloz, utilizada en el Call Center). 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>Evidencia (s): Sistema Gestión de Solicitudes, Aplicativo en Dispositivos Móviles. Sistema de Calidad del Dato. Gestión de RRHH, Gestión de Activos Fijos, Autoservicios de Cruce de Base de Datos (Captura de pantalla), Formulario Express (captura de pantalla),</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Datos SIUBEN (https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/)</p> <p>El SIUBEN ha Implementado normas, protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, tanto nacionales como internacionales; mediante la certificación y estandarización en ISO 27001:2014 Seguridad de la Información, ISO 22301:2020 sobre continuidad de Negocios, Nortic A7: 2016 sobre Seguridad de la Información y Nortic A3: 2014 sobre Datos Abiertos, Además cuenta con un convenio de cooperación Interinstitucional con el Centro Nacional de CiberSeguridad - CNCS, con el objetivo de garantizar el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencias: Certificados en las normas mencionadas y acuerdo firmado (ver Convenio con CNCS en Dept. de Planificación)</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Con relación al impacto socio-económico y medioambiental de las TIC 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>usar los canales de intercambio de información.</p> <p>Evidencias: Ver Intranet. Procedimiento de Canales de Intercambio de Información. Ver Sistema de levantamiento en Dispositivos Móviles.]</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>[La institución realiza el mantenimiento del edificio principal y las regionales, mediante equipamiento y la provisión de materiales necesarios, procurando que esto contribuya al desarrollo de las funciones.</p> <p>Evidencias: Ordenes de compras, fotos antes y después]</p> <p>[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, tiene asignado un personal de seguridad para mitigar el riesgo de hurto, también, se cuenta con los recursos</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>para persona que nos visite con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Evidencias: Foto de parqueo la distribución, mapa donde se pueda destacar la parada del metro y de autobús, silla de rueda, rampa.]</p> <p>[La institución cuenta con procedimiento para gestionar sus activos. Para aquellos activos que requieran ser descargado remitimos estos a Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Mantenimiento preventivo y correctivo de Activos. Comunicación de solicitud a Bienes Nacionales y constancia del descargo de los bienes nacionales]</p>	<p>[]</p> <p>[No aplica]</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>[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 estable el procedimiento, mediante servicio sub contratado.</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</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>Evidencia(s): 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.]</p> <p>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>Evidencia(s): Foto de parqueo la distribución. Mapa donde se pueda destacar la parada del metro y de autobús. https://siuben.gob.do/contacto/</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.siuben.datosabiertos	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</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>Evidencia(s): Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas del Sistema de Gestión Integrado SIUBEN. http://sgcs.siuben.gob.do/GEDO/default.aspx Informes de avances de los indicadores de procesos 3er y 4to. Trim. 2021. Y 1er y 2do. Trim. 2022. Procedimiento de manejo de indicadores.</p> <p>En el Mapa de proceso y en las fichas se pueden visualizar los procesos del SIUBEN y las áreas responsables de estos.</p> <p>Evidencias: Mapa de proceso y fichas</p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>funciones. Además, de la revisión periódica de las novedades legales que puedan surgir y afecten nuestros procesos.</p> <p>Evidencia(s): Listado Maestro de Documentos 2022. Procedimiento Control de la Información Documentada. Procedimiento Identificación y Evaluación de cumplimiento legal y normativo y su matriz de Leyes aplicables</p> <p>El SIUBEN participa en tanto en eventos nacionales como internacionales, promoviendo sus buenas prácticas o recibiendo de otras instituciones información de las de ellos, todas estas están consideradas como grupos de interés.</p> <p>La organización ha tenido la oportunidad de participar en múltiples encuentros donde tiene la misión de aprender, compartir y establecer alianzas para implementar procesos de innovación. El SIUBEN, atendiendo a las buenas prácticas internacionales, está desarrollando una innovación crucial en su proceso de recolección de la información. En concreto, está implementando un nuevo proceso de autollenado de datos en línea, a través del cual los ciudadanos podrán registrar su hogar en SIUBEN a través de una página web/aplicación, en la cual ellos mismos colocarán las informaciones solicitadas. Este formulario de autollenado no contiene la totalidad de las preguntas del Cuestionario de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Información Socioeconómica de los Hogares (CISEH) que se aplica en las entrevistas convencionales. Sin embargo, contiene todas las preguntas básicas para el cálculo de los índices a través de los cuales el SIUBEN focaliza la pobreza.</p> <p>En consecuencia, este nuevo mecanismo permite identificar la elegibilidad de los hogares registrados por esta vía para los distintos programas sociales del Gobierno reduciendo los costos y tiempos de espera asociados a las evaluaciones solicitadas en los Puntos Solidarios. Esta reducción de tiempos y costos adquiere especial relevancia en el contexto de los nuevos retos que afronta el SIUBEN en la actualidad. Con la implementación de nuevos programas sociales del Gobierno que exigen al ciudadano como prerrequisito su registro en el SIUBEN, las solicitudes de inclusión en la Base de Datos de SIUBEN han aumentado vertiginosamente. Y solo con la puesta al día del proceso de recolección de datos con las herramientas disponibles en la actualidad es posible responder satisfactoriamente a ese reto. Otro punto a describir, relacionado con este, es el Centro de Llamadas Telefónicas, que funge como centro de contacto para satisfacer la demanda de los/as ciudadanos/as.</p> <p>También, WEB MAPPING, capacitación realizada en noviembre del 2021, en donde estuvieron participación los departamentos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Cartografía, Análisis de información y Tecnología, como resultado de esto, se oficializó un documento y el servicio de mapas en línea. De igual forma, apoyamos en campo a la Oficina Nacional de Estadística (ONE) en el proceso de Actualización Cartográfica para el Décimo Censo Nacional de Población y Viviendas (XCNPV), en donde se georreferencia todas las edificaciones existentes en terreno.</p> <p>Nuestra estrategia de mejora continua consiste en verificar la operativa de control de calidad en el levantamiento de información y en la actualización del sistema de calidad en campo, reduciendo el tiempo en la revisión de la información levantada y la prevención de posibles errores humanos, adoptando estándares internacionales de revisión de información.</p> <p>Evidencias: Ver malla de validación integra al sistema de levantamiento de información en campo). Convocatorias de eventos nacionales e internacionales. Matriz de Partes Interesadas 2022. Procedimiento de servicios de Mapas en Línea. Minutas de la ONE, Acuerdos interinstitucionales. Documento de la propuesta de autollenado y versión preliminar de la plataforma.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>https://siuben.gob.do/2016/05/04/experto-oxford-afirma-medir-pobreza-multidimensional-refleja-voluntad-para-erradicar-flagelo/</p> <p>https://siuben.gob.do/2021/05/25/siuben-comparte-experiencias-y-lecciones-aprendidas-con-autoridades-del-gobierno-de-santa-lucia/</p> <p>https://siuben.gob.do/2021/07/16/siuben-integra-mesa-tecnica-para-la-actualizacion-del-indice-de-vulnerabilidad-ante-choques-climaticos-ivaac/</p> <p>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/</p> <p>https://siuben.gob.do/2021/06/23/expertos-internacionales-presentan-experiencias-del-uso-del-indice-de-calidad-de-vida-en-sus-paises/</p> <p>https://siuben.gob.do/2021/05/28/experto-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-politica-experimental/</p> <p>[El Departamento de Planificación y Desarrollo crea en su Plan Operativo indicadores que miden el desempeño de las diferentes unidades organizativas del SIUBEN.]</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>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 con la Carta Compromiso al Ciudadano que establece estándares de calidad para la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia(s): Mapa de Objetivos de Calidad Metas del Sistema de Gestión Integrado SIUBEN. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022 Plan Operativo Anual 2022 Correo, resolución y brochure de la 2da. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2022. Captura del SGI.]</p> <p>[La institución realiza Back-up, como una de las medidas necesarias para garantizar la protección de la información que se genera, todo esto está normatizado mediante los lineamientos de las Normas ISOs 27001 Sistema de Gestión de la Información y 22301 Sistema de Gestión de Continuidad de negocio.</p> <p>Evidencia: Política de Back up y protección de información.]</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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 usuarios institucionales.</p> <p>Evidencia(s): Correo emitido Reporte de Cartografía y Análisis de la Inf. Socioeconómica 3er y 4to. Trim 2021. 1er. y 2do. Trimestres 2022 Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción usuarios institucionales 2021-22.</p>	
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Informes de la aplicación por clientes internos y la del piloto de Cristo Rey. https://siuben.gob.do/2021/05/10/siuben-capacita-a-tecnicos-para-prueba-piloto-en-sector-cristo-rey/</p> <p>El SIUBEN, a través de la cooperación técnica del Programa Mundial de Alimentos (PMA), ha desarrollado un servicio de mapas en línea (Web Mapping). El proceso conllevó la compra la licencia del sistema ArcGIS Online, la capacitación al personal de SIUBEN (a cargo del personal técnico del PMA), y el desarrollo de la plataforma por parte del personal de SIUBEN. La plataforma fue formalmente presentada al público en un evento de lanzamiento celebrado el 13 de mayo de este año y ya se puso a disposición de los usuarios a través de un enlace de libre acceso colgado en la página web de SIUBEN.</p> <p>Actualización de la composición Familiar: en el sistema de Gestión de Solicitudes tenemos un apartado llamado Prioridad 6 en donde trabajamos los casos levantados en el 3er. estudio que son Cambio de jefe y Cambio en la composición Familiar en donde trabajamos los casos validándolo con las documentaciones. Además, de la adecuación de la ficha extra corta: TI está desarrollando una evaluación con las preguntas que ponderan el Índice de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Calidad de Vida (ICV) para dar respuesta vía el personal del Centro de Llamada Telefónico para los trámites acumulados que tenemos de Punto Solidario. También, La realización de Mapas Temáticos y Fotogrametria, solicitudes de los usuarios institucionales</p> <p>En el área de Validación del Dato se está realizando la revisión de la información suministrada por los hogares en tiempo real, con la finalidad de alertar errores de inconsistencia. Apoyándonos en herramientas tecnológicas, para tener el control y la oportuna corrección desde la fuente primaria de información logrando así contar con una BD certificada con información fidedigna para que sea utiliza por las partes interesadas.</p> <p>Evidencias: Nota Conceptual de la Capacitación, Procedimiento de Web Mapping (Preliminar) Tutorial de Web Mapping (elaborado por Comunicaciones), Convenio con PMA (pedir a Planificación), Factura de los créditos del ArcGIS Online y enlace de la plataforma de Web Mapping de SIUBEN.] los mapas generados entregados a los clientes Procedimiento de actualización de composición familiar. Preliminar de la elaboración de la Ficha Corta [La institución cuenta con una hoja de ruta o plan de acción para promover la igualdad de género en el trabajo, alineada al POA 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Este plan define los resultados programáticos de género y especifica cómo se integrará y fortalecerá mejor la igualdad de género en el SIUBEN. La institución en todos sus procesos considera el lenguaje inclusivo, para mantener la igualdad, logrando adquirir el sello igualando RD.</p> <p>Evidencias: Plan de Acción de Género Sello igualando RD https://siuben.gob.do/noticias/siuben-reafirma-compromiso-por-la-igualdad-de-genero-en-el-marco-de-lanzamiento-del-sello-igualando-rd/ https://siuben.gob.do/noticias/siuben-presenta-diagnostico-de-enfoque-de-genero-de-sello-igualando-rd/ https://siuben.gob.do/noticias/equipos-sede-central-y-regionales-presentan-proyectos-pro-igualdad-de-genero/] Horarios de labores y dirección de oficinas, central y las regionales, publicados en el portal web. Algunas publicaciones se han realizado en formato impreso y siempre están disponibles en formato digital para descargar desde el portal. Nuestros servicios se ofrecen a través de los puntos solidarios en todo el país.</p> <p>Evidencia: http://puntosolidario.gob.do/servicios/cat%C3%A1logo-de-servicios/</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	https://siuben.gob.do/contacto/	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>[Con la Oficina Nacional de Estadísticas, el SIUBEN, está coordinando proceso para la realización del Censo Nacional, mediante acuerdo de colaboración.]</p> <p>Evidencias: Minutas Acuerdos]</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>[SIUBEN y la DGJP acuerdan intercambiar información para garantizar los derechos previsionales de las personas vulnerables. Además, de la colaboración Interinstitucional con la mesa intersectorial de Cuidados, también, con el Centro Nacional de CiberSeguridad (CNCS), Ciudad Alternativa.]</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>https://siuben.gob.do/noticias/siuben-y-dgjp-acuerdan-intercambiar-informacion-para-garantizar-los-derechos-previsionales-de-las-personas-vulnerables/</p> <p>https://siuben.gob.do/noticias/siuben-firma-convenio-de-colaboracion-interinstitucional-para-el-desarrollo-de-la-mesa-intersectorial-de-cuidados/</p> <p>https://siuben.gob.do/noticias/siuben-y-cnccs-firman-acuerdo-de-colaboracion-interinstitucional/</p> <p>https://siuben.gob.do/noticias/siuben-y-ciudad-alternativa-firman-acuerdo-de-colaboracion/]</p> <p>[El SIUBEN crea mesas de trabajo con diferentes instituciones con las que tiene convenios firmados con el objetivo de crear planes de trabajo y darle seguimiento a lo establecido en esto. Mediante acuerdos con las organizaciones que proveen servicios referentes a las políticas sociales, el SIUBEN mantiene contacto permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experta internacional diserta en Seminario SIUBEN Más [+] Sobre "El Rol de los Clústers en el Desempeño de la Economía Mexicana. 	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SIUBEN participa en seminario internacional de intercambio de experiencias junto a países de América Latina y el Caribe. <p>Evidencias: Convocatorias enviadas a instituciones para presentar el SIUBEN Más. https://siuben.gob.do/noticias/experta-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-el-rol-de-los-clusters-en-el-desempeno-de-la-economia-mexicana/ https://siuben.gob.do/noticias/siuben-participa-en-seminario-internacional-de-intercambio-de-experiencias-junto-a-paises-de-america-latina-y-el-caribe/ </p> <p>[En la ficha de procesos se indican los procesos o servicios que son compartidos entre los departamentos de Análisis de Información socioeconómica y la sección de Administración de base de dato.]</p> <p>Evidencias: Ficha de proceso de Gestión de Requerimiento de Información Socioeconómica. </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.]</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Evidencias: Matriz de Acuerdos con las diferentes entidades, POA Institucional 2022]</p> <p>[SIUBEN cuenta con 10 Regionales, desde su demarcación tramitan los casos para darle respuesta a los ciudadnos/as a través de Punto Solidario, mediante coordinación con los organismos que tiene presencia en las localidades, gestionan los recursos y apoyo necesarios para desarrollar las actividades de levantamiento de información, ya que son quienes pueden contribuir al desarrollo de estas actividades, para los casos de levantamientos que requieran de esta coordinación en la localidad, indicados por la Dirección de Operaciones.</p> <p>Evidencia: Registro de coordinación de la actividad.]</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>[]</p> <p>[Los usuarios institucionales valoran al SIUBEN, con un 96 % de satisfacción con relación a la confianza de la atención brindada, 96% en el cumplimiento de los plazos en la entrega del servicio, que el 100% de la información entregada cumplió sus expectativas y el 100% que esta le fue útil para el desarrollo de la institución solicitante.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022 []</p> <p>[]</p>	<p>[No Aplica]</p> <p>[]</p> <p>[No se realiza]</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad,</p>	<p>[]</p> <p>El 65% de los usuarios valoran muy alta la transparencia del SIUBEN, mientras que el 31 % la considera alta.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022</p> <p>El 98 % consideran al SIUBEN como una entidad fiable.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022</p>	<p>[]</p>

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>El 100% considera que la información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022</p> <p>El 96% considera satisfactorio el horario de atención, y el 100% lo considera seguro. El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud es valoro 91%. Nuestros servicios no tienen costo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022</p> <p>El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado fue valorado con un 91% de satisfacción.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022] [El sexo de los entrevistados fue de 65% para hombre y el 35 % mujeres. Con relación al género: femenino 35 % y masculino 65%. Los rangos de edad, hubo la siguiente representación: 18 a 24 años, 1 25 a 31 años, 1 32 a 38 años, 4 39 a 45 años, 4 46 a 52 años, 4 53 a 59 años, 7 Más 60 años 2.</p>	[]
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022] []</p>	[No se realiza]
6) Agilidad de la organización.	[]	[No se realiza]
7) Digitalización en la organización.	[]	[No se realiza]

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	La valoración satisfactoria del SIUBEN en capacidad de respuesta es de un 93%.]
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.</p> <p>El SIUBEN en el año 2021 recibió 28 reclamos, y en lo que va del 2022, ha recibido 21 reporte de los cuales 3 han sido reclamaciones y 18 quejas, mediante la Línea 311 (Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias) los cuales la OAI dio seguimiento conjuntamente con el Depto. de Operaciones, dentro de los plazos establecidos por la Ley 200-04 y su Reglamento de aplicación 130-05, a los fines de garantizar el servicio al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Portal 311 Respuestas a los ciudadanos.</p>]
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>El 91% de los usuarios/as considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.</p>]
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>En la evaluación de las dimensiones del SERVQUAL, la fiabilidad puntuó 98%, capacidad de respuesta 93%, seguridad 100%, empatía 97%.</p> <p>Evidencia:</p>]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<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., portal web. Además, el 100% de los usuarios/as consideran que los medios utilizados para proporcionarle la información son satisfactorios.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.</p>	[]
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El 100% considera satisfactoria que la información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.</p>	[]
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo pone a disponibilidad de la institución los diferentes planes que tiene SIUBEN, así como también presenta los resultados de los</p>	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>mismos en manera estratégica, operativa y de género.</p> <p>Evidencias: Informes de Desempeño Institucional PEI 2021-2024 POA 2022 Plan de Acción de Género]</p> <p>[El SIUBEN cumple 100% en materia de transparencia, accesibilidad e integridad, evaluando cada entrega al ciudadano a través del Portal de Transparencia Institucional, Portal 311 (Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias) y Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>Evidencias: Evaluaciones al Portal de Transparencia https://transparencia.siuben.gob.do/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/indice-de-transparencia-estandarizado Reporte trimestral Portal 311 https://transparencia.siuben.gob.do/link-de-acceso-y-registro-al-portal-311-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/estadisticas-de-las-quejas-reclamaciones-y-sugerencias-recibidas-a-traves-del-311 Apartado Datos Abiertos https://transparencia.siuben.gob.do/datos-abiertos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El 96% considera que el horario de los departamentos es adecuado para la prestación de los servicios. Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.	
6) Tiempo de espera.	El 91% valora satisfactoriamente el tiempo de espera para la recepción de las solicitudes. Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Para la entrega, el 91% lo valora satisfactorio. Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.	
8) Costo de los servicios.		[No aplica]
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El 93% considera una buena capacidad de respuesta. Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y	En el año 2020 el SIUBEN realizó un taller en el marco de la Formulación del Plan Estratégico 2021-2024 con las diferentes partes interesadas, para que las mismas se	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>tomarán decisiones y aportaran sus experiencias en la elaboración de esta nueva visión institucional, donde se contemplaron 5 grupos de interés como metas y contamos con la participación de estos: UASD, MEPyD, Gabinete de Políticas Sociales, PNUD, grupos de Consultores dedicados a la investigación económica, PARETO.</p> <p>Evidencia: Invitación del taller de elaboración del PEI 2021-2024.]</p> <p>[Por medio a la encuesta aplicada, se obtuvieron 26 sugerencias y recomendaciones recibidas</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.]</p>	<p>[]</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés</p>	<p>[]</p> <p>[Con relación al Género: femenino 35 % y masculino 65%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios institucionales 2022.]</p> <p>[En la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus</p>	<p>[No se realiza]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen un 100%. Evidencia: Informe de actividades de grupos de interés]	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>[]</p> <p>[El SIUBEN es una institución que cumple con los lineamientos de transparencia de la información, siendo evaluada mensualmente por el órgano rector la Dirección General de Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG) manteniendo el indicador sobre los 95%. Evidencia: Resultados evaluación mensual del Subportal de Transparencia del SIUBEN.]</p>	<p>[No aplica]</p> <p>[]</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	[]	No aplica]
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	[Se evidencia que en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso se le da a conocer la misión, visión y valores de la institución, para un total de 31personal, junio 2022. Evidencia: Listado de actividad de Inducción]	[]
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	[Se evidencia que el 100% del personal participa en las actividades de mejora que se desprenden de la evaluación de desempeño, y de otros proyectos.]	[]
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	[En el 2021 se realizaron dos sensibilizaciones, referente a la Ética. Evidencia: correos de convocatoria]	[]
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	[Se evidencia que la institución está realizando encuesta de clima, con la asistencia del MAP, durante los meses de junio y julio 2022, como medio de consulta y retroalimentación.	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	Además, de las reuniones de la Gerencia del SIUBEN semanal, 24 en el 1er semestre, y en las regionales 6. Evidencias: Correo y listado de la actividad de la Encuestas 2022. Minutas de reuniones]	[No se realiza]
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.]	[No se realiza]
8) El impacto de la digitalización en la organización.]	[No se realiza]
9) La agilidad de la organización.]	[No se realiza]

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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	[Los altos y medios directivos cuentan con las competencias para dirigir la organización, y se evidencia con el ranking del SISMAP, donde el SIUBEN ocupa el 3er. lugar. Con 93.45%. Evidencia: Reporte (Captura de imagen) del SISMAP]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</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>Evidencias: Resultado encuesta de clima organizacional 2020-21.]</p>	<p>[]</p>
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño 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>Evidencias: Informes de la evaluación del desempeño 2021 Acuerdos del desempeño 2022.]</p>	<p>[]</p>
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>[]</p>	<p>[No se realiza]</p>
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>[Se evidencia la existencia de mecanismos de comunicación interna, 1 intranet, 13 murales informativos, cuentas de correos electrónicos para el 100% de los/as colaboradores/as y el correo de comunicación interna.]</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencias: Correos de comunicación interna Murales informativos Intranet]</p> <p>[En la política del reconocimiento al trabajo extraordinario están descrito los lineamientos para recompensar esfuerzo individual y colectivo de todos los colaboradores de la institución, trimestralmente. El 1er. reconocimiento será en el mes de julio 2022, correspondientes al 2do. Trimestre del año.</p> <p>Evidencia: Correo de solicitud de postulación del personal y Formulario remitidos por los encargados/as. [3 Seminarios SIUBEN Más [+] 1 Taller de WebMapping /Autollenado, para el desarrollo y difusión de aplicaciones.]</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En el 2021, los aspectos de ambiente de trabajo y la cultura organizacional, obtuvo una valoración satisfactoria de un 88 %.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Satisfacción de usuarios institucionales 2022.]</p>	[]
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia que la organización pone a disposición del personal 3 permisos especiales y flexibilidad horario.</p> <p>Evidencia: Solicitud de permisos especiales y horarios flexibles.]</p>	[]
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia que la institución da oportunidades al personal cuando se presenta una vacante. En el 2022, 10 colaboradores/as fueron beneficiados con ascensos y/o promociones.</p> <p>Además, la organización convoca a capacitaciones, en el 2022, 148 fueron capacitados, sin distinción de género, ando como resultados 72 hombres y 76 mujeres. Para la realización de 8 convocatorias a capacitaciones.</p> <p>Evidencia: Correos de promoción a colaboradores, de convocatorias y listados 2022.]</p>	[]
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El 100 % considera al SIUBEN como una institución segura.</p>	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Informe de la Encuesta de Satisfacción a los usuarios institucionales 2022.	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	[Se evidencia un plan de capacitación anual, para el fortalecimiento de las competencias. Evidencia: Ver informe de capacitación 2022.]	[]
2) Motivación y empoderamiento.	[Se evidencia que la motivación y el empoderamiento tienen un 68% en el 2021. Evidencia: Informe de encuesta de clima 2021.]	[]
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	[El 148 colaboradores/as fueron capacitados en 8 programas de formación, Evidencia: Ver plan de capacitación.]	[]

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Se evidencia que los niveles de absentismo son menor del 5%. Además, que la rotación es menor que un 8%.</p> <p>Evidencia: Ver Informes de indicadores de RRHH.</p>	<p>[]</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En el nivel de participación del personal de SIUBEN para el proceso de actualización cartografía se involucró a 9 colaboradores/as, en análisis para la fichas de recolección 2, para TIC 4, y operaciones 10.</p> <p>Evidencia: Listado de la actividad</p>	<p>[]</p>
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En el período del 2021 y lo que va del año 2022 la CIGCN-SIUBEN no recibió dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses).</p>	<p>[]</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la participación de colaboradores/as en 6 actividades de voluntariado interinstitucional.</p> <p>Evidencia: Ver fotos 2022.</p>	<p>[]</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de</p>	<p>[]</p>	<p>No aplica</p>

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de</p>	<p>[Se evidencia que al 100% de los colaboradores que cumplían con los requisitos, les fue evaluado su desempeño en el año 2021. Además, de un promedio general de rendimiento individual de un 95%, atendiendo a todos los grupos ocupacionales, que representa una puntuación sobresaliente y superior al promedio.</p> <p>Evidencia: Ver informe evaluación del desempeño 2021.]</p> <p>[]</p> <p>[Se evidencia la ejecución del plan de capacitación en un 91% en el 2021. Se evidencia que la medición de la eficacia alcanza el 100% de aprovechamiento para mejorar la calidad de su trabajo.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>[]</p> <p>[No se realiza]</p> <p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Informe implementación Plan de Capacitación, Ver Informe de Eficacia. </p> <p> </p>	<p> No se realiza. </p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p> Se realizaron dos Jornada de salud, sobre el cáncer cervical, cáncer de cérvix y de próstata. </p> <p>Evidencias: Correos de convocatorias y listados de asistencia </p>	<p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>[Se cuenta con un parqueo para personas con discapacidad, al igual que, con una silla de ruedas. Además de rampas, en la entrada principal y en el salón de reuniones del segundo nivel.</p> <p>Evidencias: Ver fotos]</p> <p>[El SIUBEN contribuye con el desarrollo económico del país a través de los datos que le suministramos a las diferentes instituciones con las que tenemos convenios realizados, teniendo en cuenta la seguridad en ámbitos sociales, donde se planificaron dos convenios y se firmaron 8 debido al auge de estos temas.</p> <p>Evidencia: Convenios firmados con las diferentes instituciones 2022.]</p> <p>[]</p>	<p>No Aplica]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>No aplica]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La valoración recibida en cuanto a transparencia fue de un 98 % en el 2021.</p> <p>Evidencia: Reporte</p>	<p>No aplica</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>El SIUBEN para preservar sus recursos implementa acciones para vincularse con proveedores socialmente responsables, como son las siguientes:</p> <p>Mide que se cumpla con las cuotas de compras a Mipymes y Mipymes lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector.</p> <p>Al menos el 15% del monto contratado en el Portal Transaccional durante el trimestre es realizado a MiPymes y personas físicas.</p> <p>Al menos el 5% del monto contratado en el Portal Transaccional durante el trimestre es realizado a MiPymes de mujeres y mujeres como personas físicas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Evidencia: Informe 3r. y 4to trimestre del 2021 []</p> <p>[]</p> <p>[El departamento de Comunicaciones a través de los canales definidos para la publicación de las novedades del SIUBEN, COMUNICA Las informaciones relevante sobre su gestión. Para abril 12 publicaciones, mayo 7, junio 9.</p> <p>Evidencias: Matrices de seguimiento a publicaciones abril-junio 2022.]</p> <p>[]</p>	<p>[No se realiza]</p> <p>[No aplica]</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</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</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>del Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC) junto al PNUD; también ha trabajado el proyecto IPMRD que se ejecutó en colaboración con la Universidad de Oxford. Desarrollarse en un 100% ambas actividades.</p> <p>Evidencias: Listado de reunión socialización IVACC Listado de reunión técnica para construcción IPM- RD.]</p> <p>[La institución ha participado en varias actividades nacionales e internacionales de intercambio de conocimientos tales como: Informe País del Comité de Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y mesas de trabajos con diferentes instituciones en las que se intercambian experiencia. Se evidencias dos participaciones en coloquios internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>https://siuben.gob.do/noticias/experta-internacional-diserta-en-seminario-siuben-mas-sobre-el-rol-de-los-clusters-en-el-desempeno-de-la-economia-mexicana/</p> <p>https://siuben.gob.do/noticias/siuben-participa-en-seminario-internacional-de-intercambio-de-experiencias-junto-a-paises-de-america-latina-y-el-caribe/</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Imágenes participando en el informe de la CEDAW Convocatorias de las mesas de trabajo]</p> <p>[Se han realizado 3 programas de prevención en el 202, sobre Emergencias y prevención de riesgos.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia y fotos.]</p> <p>[]</p>	<p>[]</p> <p>[No se realiza]</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Para el área de cartografía, se han solicitado 13, atención de requerimiento desde septiembre 2021 hasta marzo 2022 y todos han sido respondidos y entregados sus resultados. Nuestros clientes han sido internos y externos. Además, se recibieron 11 requerimientos desde abril 2022 hasta junio 2022 y todos han sido respondidos y entregados sus resultados. Nuestros clientes han sido internos y externos.</p> <p>En lo referente a la atención de requerimientos externos, Dpto. Análisis de Información Socioeconómica, durante el trimestre Julio-Septiembre 2021 se recibieron 31 solicitudes, en el trimestre Octubre-Diciembre 2021 se recibieron 26 solicitudes y durante el trimestre Enero-Marzo 2022 se recibieron 36 solicitudes. Todas estas 93 solicitudes fueron atendidas. Para 49 de estos requerimientos los usuarios respondieron los formularios de satisfacción. Todos estos usuarios afirmaron que la información suministrada cumplió con sus expectativas, que el tiempo de respuesta fue adecuado y que la información suministrada fue relevante o muy relevante. Además, el SIUBEN ofreció sus servicios de levantamiento de información a otras instituciones públicas, como es el caso de la Encuesta de Municipal de Satisfacción Ciudadana de 2021 (EMUSAC-2021) para la Liga Municipal Dominicana (LMD) y el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el caso del levantamiento en El Caliche de Cristo Rey, sector que servirá de piloto para la implementación de la Política Nacional de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Cuidados. Evidencias: Reportes trimestrales de atención a requerimientos para SGI, Informe Final a la LMD, y entrega de información El Caliche.</p> <p>Nuestro punto fuerte es la entrega de la Base de Datos certificada, para la utilización en los programas sociales. Para este cometido se utiliza sistemas informáticos y software estadístico como herramienta de apoyo, además de una malla de validación actualizada para controlar la calidad de la información suministrada por los hogares de todo el país.</p> <p>Evidencias: Reporte del Dpto. de Cartografía sept 2021-junio 2022 Reporte de requerimientos de Análisis, sept 2021-julio 2022]</p> <p>[El SIUBEN ha desarrollado, junto a otras instituciones, procesos que han arrojado resultados de impacto significativo para la mejora de los servicios públicos y la calidad de vida de los ciudadanos. Por ejemplo, el SIUBEN llevó a cabo la Encuesta Municipal de Satisfacción Ciudadana de 2021 (EMUSAC-2021) para la Liga Municipal Dominicana (LMD) y el Ministerio de Administración Pública (MAP). En esta encuesta, la primera de este tipo llevada a cabo en el país, midió la satisfacción de los ciudadanos con los servicios mínimos que la Ley 176-07 de Municipios y el Distrito Nacional establece que deben ofrecer los gobiernos locales. Con los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>resultados de esta encuesta constituyen un insumo fundamental para la evaluación de los servicios municipales y para el diseño de acciones de mejora en este sentido. En términos de impacto, las autoridades de la LMD ya están reflexionando sobre acciones de mejora a ser implementadas que se traducirán en una mejoría en la calidad de los servicios brindados por los gobiernos locales. Además, El SIUBEN ha provisto información socioeconómica para un proyecto del Banco Mundial con la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) para aumentar la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en las zonas urbanas de los municipios de Moca y Gaspar Hernández. Además, el SIUBEN ha contribuido a la identificación de los potenciales beneficiarios de los programas de vivienda que el Gobierno dominicano está implementando, Familia Feliz y Mi Vivienda.</p> <p>Evidencias: informe final entregado a la LMD, Entrega de mapas al personal representante del Banco Mundial, correos y entregas de categorizados a Familia Feliz y Mi Vivienda.</p> <p>Como resultado de la certificación de la base de datos levantada por el Sistema Único De Beneficiarios (SIUBEN), el departamento de Validación Del Dato asegura la consistencia, completitud, integridad y calidad de la información suministrada por cada hogar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>dominicano, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional (ver Base legal) de que cada hogar dominicano cuente con un índice de calidad de vida (ICV). Las partes interesadas del Sector público, privado, ONG's, utilizan una BD certificada para sus intervenciones en programas sociales de las familias más carenciadas y para la toma de decisiones de las políticas públicas.]</p> <p>[El SIUBEN, en la actualidad, tiene registrados unos 6.3 millones de personas agrupadas en unos 2.1 millones de hogares, levantados en fundamentalmente durante el Tercer Estudio Socioeconómico de Hogares de 2018 (3ESH-2018). Esto representa el 60.6% de la población y el 62.7% de los hogares de la República Dominicana. De acuerdo con los más recientes estudios internacionales, la cobertura del SIUBEN respecto al total poblacional, en comparación con otros países de la región, es relativamente baja. En concreto, Berner & Van Hemelryck (2020) establecen que, de los 15 países de América Latina cuyos registros sociales fueron considerados en su estudio, la República Dominicana se encuentra entre los países de baja cobertura, inferior al 70% de la población. Los países con coberturas iguales o superiores a este umbral son Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y el Uruguay, siendo el caso del Uruguay, con una cobertura del 94% de la población, el más destacado. El SIUBEN, con el fin de mejorar la utilidad y el alcance de la información socioeconómica que genera para las políticas públicas, se ha</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>propuesto alcanzar un nivel de cobertura comparable a los registros sociales más exitosos de la región. En concreto, la estrategia institucional SIUBEN+ establece la transformación de la institución en el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios de la República Dominicana, cambiando el objetivo tradicional de SIUBEN de levantar información en las zonas prioritarias del Mapa de Pobreza hacia uno mucho más ambicioso: cubrir la totalidad del territorio para alcanzar a la generalidad de la población, no solo a los segmentos que se presumen vulnerables. En términos operativos, este nuevo objetivo se traduce en la meta de aumentar la cobertura actual de 62.7% hasta el 85% de los hogares dominicanos; es decir, unos 3 millones de los 3.5 millones de hogares que se estima que hay en el país actualmente. La consecución de esta meta se ha venido materializando en el empadronamiento nacional que SIUBEN lleva a cabo desde el 2021, tal y como quedó evidenciado en el levantamiento realizado en Los Alcarrizos entre julio y septiembre de dicho año, que es el primer paso de este proceso. En concreto, en dicho levantamiento se registraron unos 73,938 hogares, equivalente al 98.7% del total de hogares empadronado en el IX Censo de Población y Vivienda de 2010, frente a los 66,202 hogares levantados en el 3ESH-2018 en dicha localidad (88.3% del total del Censo 2010). En términos de población, en 2021 se levantaron en Los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Alcarrizos 225,985 personas (83% del total de población del Censo 2010) frente a las 202,841 personas levantadas en 2018 (75% del total de población registrado en el Censo 2010). Evidencias: Informe "Sistemas de información social y registros de destinatarios de la protección social no contributiva en América Latina: Avances y desafíos frente al COVID-19" de la CEPAL (Berner & Van Hemelryck, 2020) e informe de Los Alcarrizos.</p> <p>[La institución cuenta con una matriz de seguimiento de convenios en la cual se visualizan los avances con relación a los acuerdos firmados, donde se han desarrollado 8 convenios, a largo plazo, 2 años de manera general, con un seguimiento constante.</p>	<p>[]</p>
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Evidencia: 1) Matriz de Convenios 2022</p> <p>[Se han realizados dos auditorías internas y una externa 2021, para el 2022 una externa y 2 internas de las normas ISOs 22301, 27001, 9001.</p>	<p>[]</p>
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Evidencias: Ver informes de auditorías internas y externas</p> <p>[El Departamento de Planificación y Desarrollo elabora de manera trimestral informes de desempeño institucional en los cuales presenta los resultados de las innovaciones y los productos colocados en el POA, donde la meta fueron 6 y se ejecutó en un 100%.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Informes de Desempeño Institucional []	[No se realiza]

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	[]	[No se realiza]
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	[]	[No se realiza]
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	[]	[No se realiza]
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades	[La institución cuenta con una matriz de seguimiento de convenios en la cual se visualizan los avances con relación a los acuerdos firmados, donde a la fecha tenemos un 25% con relación a los acuerdos sostenidos.	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Evidencia: 1) Matriz de Convenios]</p> <p>[Referente al uso de la TIC, el SIUBEN está posicionado en 4to. Trimestre 2021, en el 5to. lugar, índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).</p> <p>Evidencia: Reporte de iTICge https://sisticge.dominicana.gob.do/]</p> <p>[Tres certificaciones en las Normas ISOs, 22301-27001, 9001</p> <p>Evidencia(s): Certificaciones.]</p> <p>[Se evidencia que la institución ha recibido reconocimientos como IG TIC, certificado en continuidad de negocios, calidad y seguridad de la información, ganador de premio de calidad en la sede y regionales.</p> <p>Evidencias: Certificaciones y publicaciones]</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>[El presupuesto del año 2021 era por un monto de RD\$298, 964,165.97, logrando una ejecución al 31 de diciembre de RD\$297,503.038.78, para un 99.51%. Para el trimestre enero-marzo 2022 se ejecutó un monto de RD\$51, 316,348.54,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	equivalente al 17.33% del presupuesto para el año 2022. 	No se realiza

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