

# **SISTEMA UNICO DE BENEFICIARIOS SIUBEN**

## **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Coordinador: Nancys Castro  
Evaluador (es)**

Santo Domingo, Distrito Nacional  
30 Junio 2022

## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

Gestionar el Registro Social Universal de Hogares (RSU) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB), a fin de proveer las informaciones necesarias para la identificación de la población elegible de los diferentes beneficios que entrega el Estado para una asignación efectiva de recursos públicos

#### I.1.2 VISIÓN

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

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Justicia
- Respeto
- Confidencialidad
- Responsabilidad

#### I.1.4 BASE LEGAL

**Decreto No.1082-04:** Establece que el Gabinete de la Política Social es la instancia responsable de coordinar las acciones, actividades y recursos del Estado destinados a atender las demandas sociales.

**Decreto No.1073-04:** Declara de alto interés nacional el establecimiento del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), encargado de identificar a las familias que serán elegidas para recibir los beneficios de los programas sociales y subsidios que se efectúen con recursos públicos.

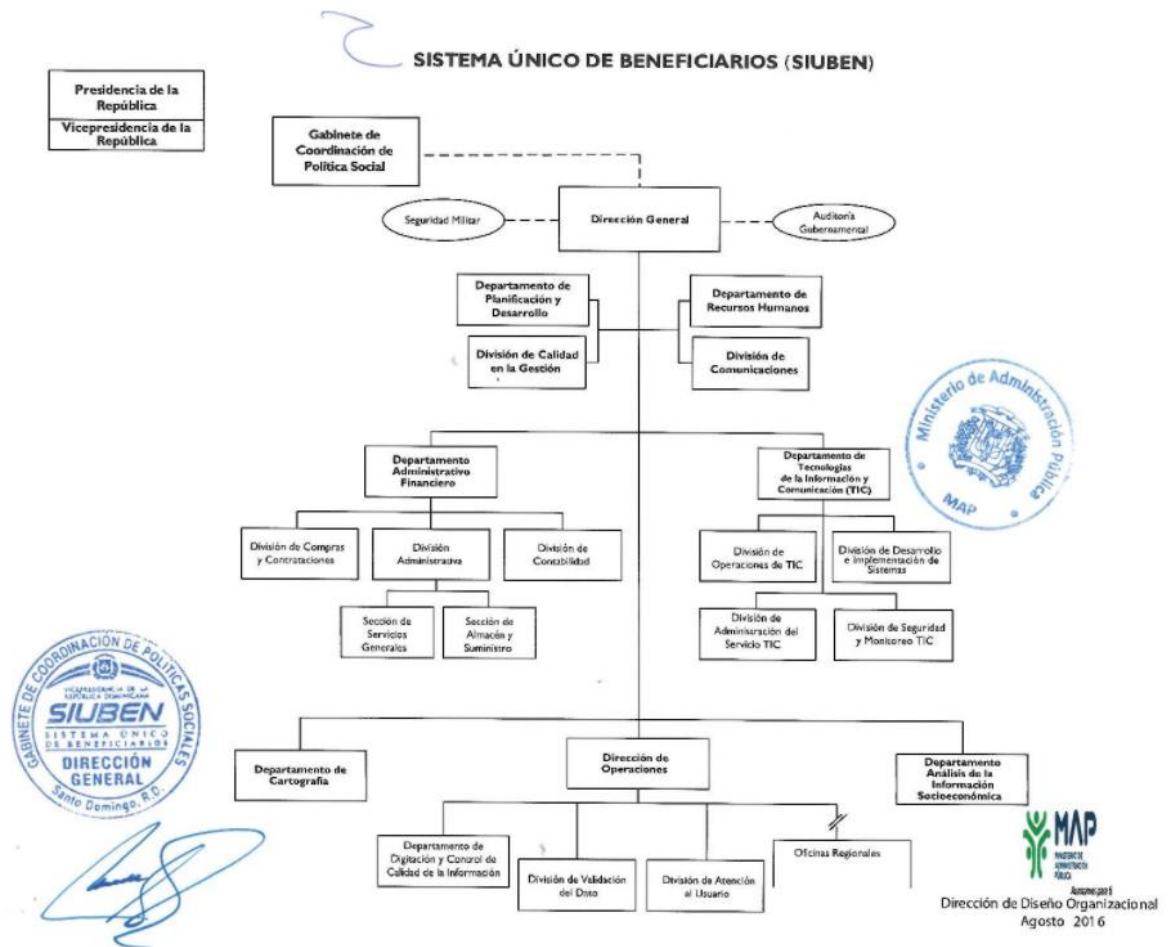
**Decreto No.426-07:** Crea el Sistema Único de Beneficiarios como una entidad del Gabinete de Coordinación de Política Social, adscrita al Poder Ejecutivo. Mediante este instrumento legal, el SIUBEN se estructura y fortalece

institucionalmente, al definir el marco de funciones de la identidad y de sus áreas técnicas.

**Decreto No.1554-05:** Establece el Programa de Protección Social, con el propósito de proteger de riesgos a la población de pobreza extrema y a la población en situación de vulnerabilidad social.

**Decreto No.143-05:** Dispone el uso de los procedimientos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) para la identificación de los beneficiarios del Régimen Subsidiado de Salud.

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### 1.1.6 SERVICIOS

Servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

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

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

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

Los ejes y objetivos estratégicos son los siguientes:

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

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Se cuenta con una Planificación Estratégica Institucional (PEI 2021-2024), alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y al Plan Plurianual del Sector Público, además, de la identificación de sus partes interesadas, mediante diferentes convenios, creando lazos institucionales, para fortalecer los servicios dirigidos a las Políticas Sociales, para así, brindar servicios de calidad, bajo los lineamientos de la Carta Compromiso al Ciudadano 2021- 2022, a través de la mejora continua, el uso eficiente de la tecnología y la medición de estos resultados durante la gestión organizacional, para la toma de decisiones.

### 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Planificación y Desarrollo y el Sistema de Gestión Integrado, mediante sus procesos contribuyen al fortalecimiento de la institución, en cuanto a los objetivos y los procesos, y la simplificación de estos, atado a la planificación anual y al presupuesto establecido. Además, de la estrategia operativa para los levantamientos y análisis de información socioeconómica y el diseño cartográfico, mapas, requeridos por nuestros usuarios.

#### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

##### 2.1.1 LIDERAZGO

No se detectaron áreas de mejoras.

##### 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

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

- 2.4.3 Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

##### 2.1.3 PERSONAS

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

- 3.3.9 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).

## 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

- 4.5.2 Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

## 2.1.5 PROCESOS

No se detectaron áreas de mejoras.

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

- 6.1.1.3 Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

- 6.1.2.5 Capacidad de la organización para la innovación.
- 6.1.2.6 Agilidad de la organización.
- 6.1.2.7 Digitalización en la organización.

#### Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

- 6.2.3.3 Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

#### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

- 7.1.1.6 La responsabilidad social de la organización.
- 7.1.1.7 La apertura de la organización para el cambio y la innovación.
- 7.1.1.8 El impacto de la digitalización en la organización.
- 7.1.1.9 La agilidad de la organización.

**Subcriterio 7.1.** Mediciones de la percepción.

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

- 7.1.2.4 La gestión del conocimiento.

**Subcriterio 7.2.** Mediciones del Rendimiento (desempeño).

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- 7.2.2.2 Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
- 7.2.2.4 Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

**2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**Subcriterio 8.2.** Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

- 8.2.2 Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- 8.2.8 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).

**2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

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

- 9.1.7 Resultados de la implementación de reformas del sector público.

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

- 9.2.1 Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
- 9.2.2 Mejoras e innovaciones de procesos.
- 9.2.3 Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- 9.2.9 Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Como lecciones aprendidas, se puede evidenciar que el SIUBEN cuenta con un plan Estratégico Institucional 2021-24, definido que le permite desarrollar anualmente los objetivos establecidos, los mismos son medidos trimestralmente, donde cada área ejecuta sus productos acorde a lo estipulado y presupuestado. Además, la integración del Sistema de Gestión Integrado que contribuye a que la organización lleva a cabo un proceso de mejora continua, donde los procesos están debidamente definidos y documentados mediante registro de control documental, y que son objeto de auditorías continuas los sistemas de gestión: ISO 9001 calidad, ISO 27001 seguridad de la información y ISO 22301 Continuidad de los Negocios. Con relación a los Recursos Humanos, se llevan a cabo los lineamientos estipulados en la Ley no. 41-08 de Función Pública y en los documentos institucionales para fomentar un ambiente de trabajo ameno, soportado en una gestión financiera eficiente en consonancia con las directrices de los organismos rectores.

Por consiguiente, la organización procura establecer acuerdos nacionales e internacionales para mejorar la prestación de los servicios, y también, dentro de su desarrollo organizacional hace uso de los recursos necesarios para implementar procesos innovadores relacionados a la Información socioeconómica, levantamiento de estas y diseño cartográfico. Hemos sido reconocidos como una institución que promueve la ética, además, del uso eficiente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

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

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

- Establecer políticas para comunicar los aspectos de innovación
- Evaluar los riesgos de las decisiones financiera y no financiera del SIUBEN, y los aspectos de rentabilidad para el uso de las tecnologías
- Establecer políticas para la realización y seguimiento a los acuerdos, medir el nivel de cumplimiento de las partes y realizar informes de ejecución
- Formalizar los procesos de Benchlearning y Benchmarking, definir el procedimiento, llevar registros de estos, tanto nacionales como internacionales, los cambios que han surgido como producto de la participación del personal en estos eventos
- Aplicar aspectos de medición de la responsabilidad social y participación ciudadana

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



- 3.1.5 Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.
- 4.6.4 Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
- 6.1.1.1 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).
- 6.2.2.8 Costo de los servicios.
- 6.2.4.1 Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes).
- 7.1.1.1 La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
- 7.2.1.5 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 formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).
- 8.1.2 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.).
- 8.1.5 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.
- 8.1.6 El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- 8.2.4 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.).

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	130	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	132	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	90	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	90	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	100	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	93	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	95	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	90	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100)</b>	95	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>915</b>	<b>1000</b>