



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 Único de Beneficiarios (SIUBEN)**

**FECHA:**

Junio, 2023

## 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 I: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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</p>	<p>El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) mantiene vigente el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Durante la formulación del plan, se evidenció una metodología participativa e integradora que alineó tanto el marco regulatorio y legal, como la misión y valores de la institución. Este ejercicio estuvo liderado por la Dirección General, los encargados y encargadas, técnicos departamentales, encargados y encargadas regionales. Además, contó con representantes claves de los grupos de interés: Gabinete Social, ministerios, institutos descentralizados, direcciones que ejecutan políticas de protección social, instituciones del registro civil, sector salud, educación, seguridad social, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones privadas y la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li><li>- Procedimiento para la gestión de la planificación estratégica.</li><li>- Procedimiento para la gestión de las partes interesadas.</li><li>- Matriz de partes interesadas.</li></ul> <p>Apegada a los principios constitucionales y las estrategias focalizadas, la institución ha determinado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la visión de la 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>un marco de valores, a los fines de apoyar la misión y promover una cultura ética. Los valores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Justicia</i>: participar en las políticas sociales apegados a los principios de equidad, transparencia, solidaridad, confiabilidad y disponibilidad para garantizar la atención e integridad de la población más vulnerable, sin ningún tipo de discriminación.</li> <li>- <i>Respeto</i>: actuar de manera incondicional asumiendo a todos los seres humanos en igualdad de derechos, respetando su dignidad, su privacidad e intimidad.</li> <li>- <i>Confidencialidad</i>: resguardar la información de los usuarios, como garantía del derecho que tiene toda persona a la confidencialidad de sus informaciones privadas, para ser protegidas en base al valor de la confianza.</li> <li>- <i>Responsabilidad</i>: actuar en base a principios para el logro de nuestros objetivos, incorporando la mejora continua y previendo las mejores consecuencias para nuestros usuarios y usuarias.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Filosofía institucional.</li> </ul> <p>Se evidencia la conformidad de la filosofía institucional con los principios constitucionales, la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). En la formulación de las estrategias, se utilizó el modelo de la cadena de valor público, vinculando los resultados, indicadores y metas con los resultados en la sociedad, permitiendo una visión sistémica del accionar institucional con las políticas sociales del Estado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<p>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. - Filosofía institucional.</p> <p>La institución, evidencia la comunicación constante de la filosofía institucional y los objetivos estratégicos por diferentes canales. Para el personal, se socializa a través de los murales, acrílicos en los espacios, intranet, plataforma de gestión de conocimientos, pantalla de televisión, entre otros. Para los interesados externos, se informa a través de las redes sociales, portal web y Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto de los murales.</li> <li>- Acrílicos con la filosofía institucional.</li> <li>- Portal web: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano vigente.</li> <li>- Capturas de las publicaciones de las redes sociales.</li> <li>- Fondos de pantallas de televisión.</li> </ul> <p>Se evidencian las destrezas institucionales ante los desafíos del entorno externo: cambios sociales, políticos y económicos, avances tecnológicos, lineamientos de Gobierno Central, necesidades y expectativas de los grupos de interés. En tal sentido, se ha ejecutado eficazmente la transición de SIUBEN desde el Gabinete de Políticas Sociales hacia el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), tras el Decreto 396-22 emitido por el Poder Ejecutivo, modificando el Artículo I del Decreto 426-07, a partir de enero de 2023. También se lleva a cabo la Nueva Operativa, que define la estructura, calidad y resguardo del procesamiento de datos, alineados a nueva</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p>estrategia del Gobierno para estandarizar la calidad de la información requerida para los procesos de interoperabilidad y establecer y garantizar las políticas de Estado para interoperar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 396-22.</li> <li>- Gestión de cambios- transición de SIUBEN a MEPyD.</li> <li>- Formulario de gestión de cambios.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> </ul> <p>Está constituida la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, (CIGCN) de SIUBEN, figura creada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) para velar por la integridad, y debido comportamiento de los colaboradores y colaboradoras, así como asegurar la transparencia en todos los procesos interno. La CIGCN, tiene el intranet y el portal de Transparencia, como canales de comunicación. Esta entidad realiza charlas y talleres a todo el personal, a los fines de prevenir, mitigar y gestionar cualquier situación conflictiva. En el 2022, se declara de alta prioridad el proceso de transformación de las CIGCN, por lo que se conformó una nueva CIGCN-SIUBEN.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composición y acta final del proceso de votación de la Comisión de Integridad y Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN-SIUBEN).</li> <li>- Resolución 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. <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a>.</li> </ul>	
<p>reglamentos establecidos para compras, 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>		

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>-Lista de miembros de la CIGCN -SIUBEN:  <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/comisiones-de-etica-publica-cep/listado-de-miembros-y-medios-de-contactos">https://transparencia.siuben.gob.do/comisiones-de-etica-publica-cep/listado-de-miembros-y-medios-de-contactos</a></p> <p>-Portal de Transparencia:  <a href="https://transparencia.siuben.gob.do">https://transparencia.siuben.gob.do</a></p> <p>-Intranet institucional:  <a href="http://intranet.siuben.gob.do/">http://intranet.siuben.gob.do/</a></p> <p>-Correo electrónico de recepción de denuncias:  <a href="mailto:cep@siuben.gob.do">cep@siuben.gob.do</a></p> <p>El SIUBEN cuenta con un liderazgo que promueve, en todos los niveles, el respeto y la confianza mutua. Esto se evidencia en los resultados del estudio del clima y cultura organizacional de 2022, en las dimensiones de liderazgo, participación, relaciones entre los empleados, colegas y colaboradores, comunicación, colaboración y trabajo en equipo, cuyo resultado general fue de 89.82%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del estudio del clima y cultura organizacional de 2022.</li> <li>- Procedimiento para la aplicación de clima organizacional.</li> </ul>	



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <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>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>Se evidencia la definición y establecimiento del organigrama estructural, el <i>manual de cargo</i>, el <i>manual de funciones</i>, otorgando sistematización y homologación de la estructura organizativa, sobre la cual se sustenta el desarrollo y cumplimiento de las funciones, las relaciones de dependencia y de coordinación.</p> <p>Actualmente el <i>manual de cargo</i> se encuentra en la fase final de actualización, acorde a la estructura renovada en el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de cargo.</li> <li>- Manual de organización y funciones.</li> <li>- Presentación de la Inducción Institucional-</li> <li>- Documentos controlados en el Sistema de gestión Integrado.</li> </ul> <p>Se puede certificar la medición del desempeño institucional, mediante la gestión de la planificación institucional, llevando los resultados de los objetivos y metas estratégicas, desplegadas en los planes operativos anuales. También, se miden los indicadores de desempeño de los colaboradores y colaboradoras, así como el desempeño del sistema de gestión de calidad, a través del seguimiento a los indicadores de procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Plan operativo 2022.</li> <li>- Plan operativo 2023</li> <li>- Evaluación de desempeño.</li> </ul>	

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>- Indicadores del Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>La institución demuestra su compromiso con la mejora continua de los procesos, considerando las necesidades de los grupos de interés. Las vías utilizadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN a los grupos de interés, donde se levantan sugerencias.</li> <li>- Resultados de las auditorías internas y externas.</li> <li>- El buzón de quejas y sugerencias, colocado en la oficina principal.</li> <li>- La elaboración y seguimiento de planes de mejoras de los modelos de gestión: Normas ISO, el Marco Común de Evaluación (CAF), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>- Consultas a las organizaciones de la sociedad civil.</li> <li>- Establecimiento de acuerdos y convenios.</li> </ul> <p>En tal sentido, SIUBEN aplicó en abril de 2023, la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, que generó la siguiente sugerencia “<i>mejorar el tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud</i>”, cuya acción fue llevada a un plan de acción y actualmente es trabajada por el área correspondiente.</p> <p>En tanto, en abril de 2023, se realizó la auditoría externa de seguimiento con la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), generando un posterior plan de mejora, cuyas acciones están en marcha.</p> <p>El seguimiento de las quejas y reclamos en entre junio 2022 a junio 2023, se produjo una queja, la cual fue gestionada en el tiempo establecido.</p> <p>En cuanto a la introducción de mejoras derivada de los acuerdos y convenios, SIUBEN, promulgó los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><i>lineamientos de para la transversalización de género e interseccionalidad en los enfoques de análisis socioeconómico de los hogares, de cara a los acuerdos con el Ministerio de la Mujer. Esto dará un enfoque de género a las investigaciones y permitirán el cruce de variables relevantes con dicho enfoque.</i></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de mejoras de las auditorías internas y externas.</li> <li>- Planes de mejoras derivados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023.</li> <li>- Seguimiento a las quejas y reclamos.</li> <li>- Planes de mejoras derivados de la NOBACI.</li> <li>- Acuerdos y convenios interinstitucionales.</li> <li>- Matriz de partes interesadas.</li> </ul> <p>La institución muestra la gestión efectiva de sus sistemas de información, tanto externa como interna. A saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de la información suministrada a la ciudadanía, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</li> <li>- El módulo de gestión documental del sistema de calidad que integra las políticas, procedimientos, guías, manuales, registros y formularios para el uso de todo el personal.</li> <li>- La plataforma de gestión de conocimiento, renovada con informes, memorias institucionales, planes estratégicos, planes operativos, remembranza de pasados directores y directoras, noticias de interés, entre otras.</li> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Intranet</li> <li>- Portal de Transparencia.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para la gestión interna, la institución se enmarca bajo las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP), Contraloría General de la República (CGR), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGCOG), Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Dirección General de Compras Públicas (DGCP) y los sistemas: de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Administración de Servidores Públicos, (SASP). Otra modalidad de control interno es el autodiagnóstico de la NOBACI.</p> <p>La gestión de los procesos internos se dirige por las normas del sistema de gestión integrado: ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC); ISO 27001:2013 Sistema de Gestión Seguridad de la información (SGSI) e ISO 22301:2019 Sistema de Gestión Continuidad de Negocio (SGCN).</p> <p>La gestión de los riesgos institucionales está definida en el <i>manual de riesgos y oportunidades de los procesos</i>. Cada seis meses, se realiza un seguimiento a los riesgos, que se registran en la matriz de seguimiento con las causas, actividad de control, impacto, valoración de la eficacia, entre otras,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal institucional: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> <li>-Sistema de Gestión Documental: <a href="http://sgcs.siuben.gob.do">http://sgcs.siuben.gob.do</a></li> <li>-Plataforma de gestión de conocimientos: <a href="https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento">https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento</a></li> <li>-Manual de riesgos y oportunidades de los procesos.</li> <li>-Matriz compilada de riesgos y oportunidades, 2022 y 2023.</li> <li>-Manual análisis de riesgos de los activos de la información.</li> </ul>	

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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reporte de indicadores de procesos del SGI, segundo trimestre de 2022 y primer semestre 2023.</li> <li>-Informe desempeño institucional 2022</li> <li>-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).</li> <li>-ISO 27001:2013 Sistema de Gestión Seguridad de la información (SGSI).</li> <li>-ISO 22301:2019 Sistema de Gestión Continuidad de Negocio (SGCN).</li> </ul> <p>La institución está certificada con las normativas del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015; Seguridad de la Información ISO 27001:2013 e ISO 22301:2019 de Continuidad de Negocio. Cada año, se realiza los autodiagnósticos del CAF y NOBACI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Auditorias de seguimiento de las normas de gestión.</li> <li>-Autoevaluación e informe del CAF, 2022.</li> <li>-Autoevaluación de NOBACI, 2023.</li> <li>-Informe final de auditoría interna, septiembre de 2022.</li> <li>-Informes de auditorías internas, 2022.</li> <li>- Informe de auditoría externa,2023.</li> </ul> <p>Al externo de la institución, los canales de difusión a la ciudadanía se realizan a través de las notas de prensas, redes sociales institucionales, boletines, notas técnicas, portal web. Al interno, los canales son los correos electrónicos, murales, intranet, pantallas de televisión, entre otros. También se comunican las novedades del personal, entradas de nuevos colaboradores, cumpleaños y otras informaciones de interés general.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal web institucional -Sección de noticias.</li> <li>-Notas de prensa, boletines, nota técnica, cifras del mes, certificación de publicaciones oficiales</li> <li>-Correos con novedades del personal.</li> <li>-Fotos de los murales.</li> </ul> <p>Para el 2022, con el propósito de cerrar solicitudes de Puntos Solidarios, se llevó a cabo un proyecto con el Banco Mundial denominado <i>Quédate En Casa</i>, estrategia de levantamiento telefónico para un total de 38,000 hogares levantados, unos 18,000 de manera presencial con las visitas a las provincias y otras 20,000 vía telefónica con el centro de contacto con llamadas. Este trabajo se extendió a los barrios del sector Santo Domingo Este, con un alcance estimado de otros 30,000 hogares. En este proyecto se fortaleció la infraestructura tecnológica con nuevos equipos de servidores y almacenamiento de datos para la creación del DataWareHouse y el sitio alterno de continuidad de negocios.</p> <p>Se realizó la <i>certificación de la base de datos</i> con una firma externa al SIUBEN, a través de la metodología de Data Quality, que permitió observar la validez, precisión, consistencia, integridad, perpetuidad y la exactitud de los datos.</p> <p>Para implementar SIUBEN +, se diseñó un nuevo Core, para múltiples levantamientos de manera simultánea y registrar en la misma base de datos, haciendo el proceso de validación y certificación más rápido.</p> <p>Para la implementación del <i>proyecto de interoperabilidad</i>, se definió un protocolo para la administración de la infraestructura, priorizando la</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>implementación con las entidades que pertenecen al Circuito de Cuidado: Superintendencia de Salud y Riesgos Laborables (SISALRIL), Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), con el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa). Para el 2022, la meta fue implementar tres entidades y el resto en el 2023. En ese orden, se ha avanzado con SeNaSa y se inició con el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planes, programas y proyectos ejecutados en el 2022 y 2023</li> <li>-Informes de cierre de proyectos.</li> <li>-Informe de cierre QEC, fase 1, 2 y 3.</li> </ul> <p>La comunicación masiva para el personal se realiza mediante la divulgación de correos electrónicos informativos, murales, boletines, intranet, portal web, cápsula informativa, pantallas de televisión. Para la comunicación externa, los canales de difusión son a través de las notas de prensa, manejo de las redes sociales, boletines, portal web, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos electrónicos informativos.</li> <li>- Portal web- sección de noticias, notas de prensa.</li> <li>- Publicaciones en las redes sociales.</li> <li>- Certificaciones de publicaciones.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso institucional con las mejores prácticas, al mantener las certificaciones del sistema integrado de gestión (ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301) que fortalece los procesos con el enfoque en la mejora continua. Desde el 2015, la institución esta certificada con la norma ISO. En abril de 2023, se realizó la última auditoría de seguimiento, certificando la conformidad del sistema. Se evidencia la sistematicidad de mejoras, en el cumplimiento de los modelos CAF, ISO, NOBACI. Así como también, la ejecución del plan de acción del estudio del clima y cultura organizacional, que recoge la percepción e informaciones claves del personal y que facilita la toma de decisiones más focalizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de auditoría externa, 2023.</li> <li>- Plan de mejora de auditoría externa, 2023</li> <li>- Plan de mejoras derivados del CAF, 2022.</li> <li>- Plan de mejoras de NOBACI, 2022.</li> <li>- Plan de mejoras de la auditoría interna, septiembre, 2023.</li> <li>- Informe diagnóstico de la aplicación de la encuesta de clima, 2022.</li> </ul>	
<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>Se evidencia la comunicación oportuna de los responsables de procesos, previo a la implementación de cambios que influyan a los colaboradores y colaboradoras y demás grupo de interés. El traspaso de SIUBEN al MEPyD, tras la emisión del Decreto 396-22, generó un plan de acción, para facilitar el traspaso, la comunicación e integración de los trabajos legales, administrativos, financieros y técnicos. La Dirección General emitió una comunicación interna a todo el personal y</p>	



posteriores correos sucesivos con los avances que surgían durante el traspaso. Estos correos informaron acerca de las implicaciones del cambio, la nueva estructura programática, unidad ejecutora y unidad responsable ya integrados al MEPyD.

**Evidencias:**

- Formulario de planificación de cambios del SGI.
- Minuta de la reunión.
- Decreto 396-22.
- Correos electrónicos con notificación cambios, informaciones de estructura programática.
- Acceso a presupuesto.

**Subcriterio I.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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>	<p>SIUBEN cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, como parte de la transparencia y responsabilidad con la ciudadanía. Se integró la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). La institución cuenta con el Comité de Género y el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Está la Asociación de Servidores Públicos (ASP-SIUBEN), en cumplimiento a Ley 41-08 de Función Pública, como entidad que permite la participación y empoderamiento del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Filosofía institucional.</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> <li>- Evaluación del portal de Transparencia.</li> <li>- Composición del Comité de Género.</li> </ul>	
<p>I) 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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 igualdad de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de la ASP.</li> <li>- Resultados evaluación del plan de trabajo CEP 2019.</li> <li>- Reporte final 2022 de la Comisión de Ética Pública.</li> </ul> <p>Se evidencia una cultura de respeto y fomento de los valores institucionales. Dentro de estas acciones permanentes están: la creación de la CIGCN y divulgación de su rol dentro de la institución, la creación de la <i>Política de Igualdad de Género</i> que fomenta la transversalización de género, que despliega acciones para fomentar la igualdad de condiciones en el ambiente laboral. Se ha creado un protocolo de actuación para los casos de violencia, discriminación y acoso y se dispone de un Código de Conducta que establece <i>“todas las personas merecen el mismo trato, independientemente de su sexo, edad, nivel”</i>.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Política de Igualdad de Género.</li> <li>-Protocolo de actuación para los casos de violencia, discriminación y acoso.</li> <li>-Código de Conducta.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Con la aplicación del estudio del clima y cultura organizacional de 2022, se realizan las consultas acerca de la percepción del personal en cuanto al reconocimiento laboral, capacitaciones, liderazgo y participación comunicación interna, calidad de vida laboral, balance trabajo-familia, relaciones con los empleados, entre otros. También es cultura la realización de reuniones en todos los niveles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2022.</li> <li>- Minutas de reuniones de la Alta Dirección.</li> <li>- Minutas de reuniones de equipos.</li> </ul> <p>A través de los planes de desempeño de los colaboradores y colaboradoras se evidencia el seguimiento y apoyo en la designación de las tareas, y objetivos institucionales. Se comparte y se socializa la evaluación de desempeño y se realizan reuniones de seguimiento.</p> <p>En el plan de capacitación, se evidencia el compromiso con el empoderamiento y desarrollo de habilidades y competencias en todos los grupos ocupacionales del personal, designándose, cada año un presupuesto específico para estos fines.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>- Plan de capacitación institucional.</li> <li>- Informe de evaluación de desempeño 2022.</li> <li>- Informe de medio termino de evaluación de termino institucional, 2023.</li> <li>- Correos enviados a los miembros del departamento con las actividades del POA.</li> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>- Acta de reunión de seguimiento a la evaluación de seguimiento, 2023.</li> </ul> <p>El establecimiento de las responsabilidades del personal, en el cumplimiento de las metas, están determinadas en la planificación operativa.</p> <p>Al final de año operativo se elabora la memoria anual institución, que incluye todos los logros y</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>avances. Se realizan planes de trabajos individuales que contempla las responsabilidades, acorde a las funciones establecidas en el <i>manual de cargo</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional anual.</li> <li>- Planificación operativa 2022 y 2023.</li> <li>- Planes de desempeño individual.</li> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>- Manual de cargo.</li> </ul> <p>Se dispone del <i>plan anual de capacitación</i>, que promueve la cultura de aprendizaje y el desarrollo de competencias, atendiendo a las necesidades del área y de los colaboradores y colaboradoras.</p> <p>En el informe de ejecución del plan de capacitación de julio a septiembre de 2022, se registró un total de 42 participantes en formaciones de Power BI, Sistema integral de Gestión ISO 31000, 37001 y 3730, integridad, transparencia y fundamentos de programas de transferencias monetarias.</p> <p>En tanto en el trimestre octubre-diciembre, se capacitaron 55 participantes en temas de políticas públicas, inducción a la administración pública, Alta Gerencia, proyectos, compliance, crisis y recuperación de datos, Ciberseguridad, Gestión del capital humano, gerencia estratégica y gestión pública, entre otros.</p> <p>En el trimestre enero-marzo de 2023, se capacitaron 33 personas en temas de ciberseguridad e introducción a la administración pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de capacitación de 2022 y 2023.</li> <li>- Informe trimestral de ejecución del Plan de Capacitaciones, primer trimestre 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>- Informe trimestral de ejecución del Plan de Capacitaciones, tercer trimestre 2022.</p> <p>En el 2022 fue implementada la <i>política para el reconocimiento al personal de desempeño extraordinario</i>. Este reconocimiento se realiza trimestral. Al cierre del 2022, se habían realizado dos premiaciones, correspondientes al segundo y tercer trimestre.</p> <p>De igual modo, se ha aplicado un bono de desempeño al personal, para aquellos colaboradores y colaboradoras que cumplieron con las metas institucionales por encima de 85% en el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de reconocimiento al trabajo extraordinario.</li> <li>- Correo de notificación de asignación de bono por desempeño.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>En el 2022 se aplicó la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública general, arrojando como resultado general de satisfacción de 97%. En el 2023, los resultados fueron 99.3% de satisfacción general.</p> <p>Con la participación de 64 instituciones aliadas externas, se realizó un levantamiento de necesidades de partes interesadas. Alrededor del 90% de las necesidades expuestas están referidas al acceso a la base de datos de la institución, para los siguientes usos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar hogares para ser beneficiarios de Programas de Protección Social.</li> <li>- Identificar hogares beneficiarios de programas de protección social.</li> <li>- Datos tabulados.</li> <li>- Infografías.</li> <li>- Realizar evaluación de impacto de programas de protección social.</li> <li>- Publicación de notas técnicas e investigaciones o estudios sobre la situación socioeconómica de los grupos vulnerables, según datos actualizados de la base de datos del SIUBEN (con discapacidad, menores de edad, VIH, personas envejecientes, madres solteras, etc.)</li> <li>- Interoperabilidad de los datos.</li> </ul> <p>En el primer semestre de 2023, las instituciones Supérate, ADESS y el Gabinete de Política Social a través de Puntos Solidarios comparten la necesidad de coordinar una respuesta interinstitucional a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>requerimientos por parte de la ciudadanía respecto a los servicios que se ponen a su disposición.</p> <p>Las <i>expectativas</i> expresadas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los datos estén regidos por los valores de confidencialidad, integridad, disponibilidad, seguridad, calidad y actualizados para asegurar que las decisiones en orden de diseñar políticas y programas de protección social estén sustentadas sobre una base sólida a fin de hacer más eficiente y transparente la inversión pública.</li> <li>- Que se proporcione información sobre la migración de Índice de Calidad de Vida (ICV) de los hogares a través del tiempo, para identificar las variables comunes que propician el cambio en la categorización de los hogares según su ICV,</li> <li>- Contar con protocolos definidos para la interoperabilidad, que permita el intercambio de bases de datos y actualización de los registros.</li> </ul> <p>Dentro de las <i>propuestas de mejoras</i> por parte de los grupos de interés se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FUNDESI propone conocer la cantidad de Asociación Sin Fines de Lucro (ASFL) del país, sus ubicaciones y campos de trabajos para que el SIUBEN se soporte en ellas para obtener registros actualizados de los hogares.</li> <li>- CONAPE, propuso articular mesa técnica entre SIUBEN, CONAPE, DGJP y CONADIS para coordinar y homologar la categorización y los criterios para la selección del beneficio de pensiones solidarias y de los programas dirigidos a persona con discapacidad.</li> <li>- CONADIS, planteó para las próximas actualizaciones a la plataforma <i>Regístrate</i> sea inclusiva, para personas con discapacidad.</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- También se expuso crear una mesa técnica SIUBEN, ONE y SGN para unificar criterios de la cartografía que estas instituciones manejan.</li> <li>- Oportunidad de colaboración con Children Internacional al cruzar la base de datos de los niños, niñas y adolescentes beneficiario, con los registrados en SIUBEN a fin de actualización y captar registros de los hogares no registrados en SIUBEN. Igualmente detectar lugares donde Children Internacional pueda focalizar sus servicios.</li> <li>- Que la ficha del SIUBEN integre los requerimientos de las instituciones del Estado dominicano que otorgue beneficios de protección social.</li> <li>- SISALRIL, plantea levantar información de hábitos de consumo y comportamiento adicional al aseguramiento/estado de salud.</li> <li>- INDOTEL, sugiere actualizar el cuestionario, donde se incluyan preguntas de conectividad, mantener actualizada la base de datos, mantener actualizadas las preguntas relacionadas con tecnología de la información.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de levantamiento de las Partes Interesadas, marzo 2023</li> </ul> <p>En el 2022, mediante el decreto 396-22, se modifica el Decreto 426-07, para que el traspaso de SIUBEN al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). A partir de esta decisión, se realizaron reuniones entre ambas instituciones, desarrollando un traspaso eficaz.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 426-07.</li> </ul>	



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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos electrónicos notificando el cambio.</li> <li>- Formulario de gestión de cambios.</li> </ul> <p>En el 2022, se conformaron mesas de trabajo en las cuales se definió:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto sensible a género, Ministerio de la Mujer.</li> <li>- Misión de expertos sobre fortalecimiento de la política pública de tecnologías digitales, con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</li> <li>- Taller del Sistema de Administración Pública (SISMAP), entre otros.</li> <li>- De cara al proyecto de transversalización la transversalización de género e interseccionalidad en los enfoques de análisis socioeconómico de los hogares, se han desplegado acciones puntuales para la igualdad de género, entre ellas, la creación de la <i>Política de Igualdad de Género</i>, comité de género, protocolo de abordaje ante temas de violencia y discriminación, entre otros.</li> <li>- Se firmó un acuerdo con el Ministerio de la Mujer para mejorar, actualizar e intercambiar informaciones disponibles con enfoque de género, con el fin de que sirva de base para diseñar e implementar programas de protección social efectivas que impulsen el desarrollo humano y bienestar de la población y promover la igualdad de género.</li> <li>- Se llevan los compromisos con el Banco Mundial, quien apoya en la actualización de la base de datos de la institución.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria realizada por el MEPyD.</li> <li>- Listado de acuerdos y convenios.</li> </ul>	

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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria realizada por el MAP.</li> <li>- Matriz Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> </ul> <p>Se muestra evidencia del desempeño institucional con las políticas nacionales y decisiones políticas. Dentro de las acciones se encuentra la alineación de la estrategia con un enfoque de género, de cara a las directrices de transversalización. En el resultado global del desempeño, se obtuvo un 100% en el cumplimiento de las actividades de POA, en el 2022. Adicional, la gestión de la calidad muestra un 100% en las actividades de POA</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico de la evaluación de desempeño de 2022.</li> <li>- Productos SIUBEN en el Plan de Acción de Género.</li> <li>- Convenio entre MMUJER y SIUBEN.</li> </ul> <p>SIUBEN ha desarrollado alianzas con diferentes grupos de interés: 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), Red Actúa, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de monitoreo de los convenios.</li> <li>- Acuerdos y convenios con Banco Mundial y el BID.</li> <li>- Acuerdos firmados invitación a la presentación de los resultados de la SEIA y algunos de los productos entregados (Informe para la ADEPE).</li> </ul>	

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>SIUBEN tiene integrada la Asociación de Servidores Públicos (ASP) SIUBEN, que, en cumplimiento a Ley 41-08 de Función Pública, tiene como propósito defender y proteger los derechos que la ley y reglamentos reconocen a los servidores públicos.</p> <p>A nivel externo, SIUBEN sostiene relaciones con entidades de la sociedad civil. En junio de 2022, se realizó la presentación “<i>Uso del contenido de la base de datos de SIUBEN para el potencial uso en la implementación de políticas con enfoque de igualdad de género</i>”.</p> <p>En diciembre de 2022, la institución rindió cuentas ante el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil para el Gabinete de Políticas Sociales, integrada por Supérate, ADESS, alianza ONG, Ciudad Alternativa, Centro de Estudios Montalvo, Foro Ciudadano, Vicaría Pastoral Social, entre otras entidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composición de la Asociación de Servidores Públicos (ASP).</li> <li>- Informe de la participación ciudadana y rendición de cuentas por la igualdad.</li> </ul>	
<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>Se evidencia la promoción de la conciencia pública a través de encuentros provinciales <i>SIUBEN junto a tu comunidad</i>, un espacio para compartir con la prensa escrita y digital.</p> <p>La participación de grupos de la sociedad civil fortalece los lazos de la institución con las necesidades de la sociedad. La participación de SIUBEN, en el CCSC para mostrar los avances en la transversalización del enfoque de género, es una evidencia de la promoción de la conciencia pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>Documentar plan de comunicación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la participación ciudadana y rendición de cuentas por la igualdad.</li> <li>- Brochure, fotos y notas de prensa de SIUBEN junto a tu comunidad.</li> </ul>	

**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><b>La Organización:</b></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>Se evidencia la sistematización de las necesidades de los grupos de interés de SIUBEN, en la matriz de Partes Interesadas, actualizada en febrero de 2023, permitiendo el análisis del entorno social, político, regulatorio de la institución.</p> <p>Se muestra el análisis del entorno, en el proceso de formulación de 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de la gestión de las partes interesadas.</li> <li>- Matriz de partes interesadas.</li> <li>- Acta de reunión de proceso de formulación del POA 2023.</li> <li>- Fotos de encuentro para la formulación del POA 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se dispone de la <i>matriz de partes interesadas</i>, actualizada a mayo de 2023, y está compuesta de 71 grupos con sus necesidades y expectativas identificadas. Están distribuidas en Academias (5), instituciones públicas (30), Gobierno Local (1), red de protección social (12), organismo de cooperación Internacional (8), sector privado (3), sociedad civil (9), recursos humanos de SIUBEN (2) y otros interesados (1).</p> <p>En el 2022, dicha matriz tenía 30 grupos identificados, de las cuales 28 pertenecían a la dimensión externa y 2 a la interna.</p> <p>Para gestionar este proceso, dispone del <i>procedimiento de la gestión de las partes interesadas</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de la gestión de las partes interesadas</li> <li>- Matriz de partes interesadas.</li> <li>- Informe de consultas de Partes Interesadas, 2023.</li> </ul> <p>En el plan operativo de 2022, se dirigieron estrategia para fortalecer y potencializar el uso de la base de datos por las instituciones que implementan políticas de protección social y la comunidad académica nacional e internacional.</p> <p>Se impulsa <i>la interoperabilidad</i> con otras bases de datos, la autodeclaración y la integración con la cartografía de la ONE para mantener actualizada la base de datos.</p> <p>En el 2023, se desarrollan estrategias para disminuir la brecha de género en las políticas de protección social, trabajar con una mirada a la inclusión de género, personas con discapacidad y personas no documentadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se ejecutan acciones para cerrar las brechas de las solicitudes de los Puntos Solidarios a nivel nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Plan operativo 2022.</li> <li>- Plan operativo 2023</li> <li>- Memoria Institucional 2022.</li> </ul>	
<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>Se evidencia el análisis del desempeño institucional y el monitoreo cada trimestre de los planes y proyectos institucionales, basados en comparativo de ejecución de indicadores gubernamentales, plan operativo, incidencias de las áreas en los ejes del PEI 2021-2024.</p> <p>Cada eje estratégico, con sus consecuentes objetivos y producto a alcanzar tiene sus riesgos asociados, los cuales son evaluados semestralmente</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño institucional, 2022.</li> <li>- Informe de desempeño institucional, primer semestre 2023.</li> <li>- Matriz de seguimiento de riesgos y oportunidades 2023.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>La institución muestra una sistematización de sus estrategias y filosofía institucional, a largo, mediano y corto plazo. La composición del marco estratégico se traduce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Largo plazo: plan y ejes estratégicos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediano plazo: objetivos estratégicos, resultados estratégicos y productos,</li> <li>- Corto plazo: indicadores y actividades desarrolladas por trimestres.</li> </ul> <p>Estas mediciones son evidenciadas en el plan operativo anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Plan operativo anual 2022.</li> <li>- Plan operativo anual 2023</li> </ul> <p>La evaluación de las partes interesadas, según el nivel de significancia, el 44% de las instituciones tiene un alto nivel de significancia, por su impacto en el logro de los objetivos de la institución. El 40% tienen un nivel de significancia medio y son, en su mayoría, instituciones con convenios de intercambio de datos, que pueden incluir realizar levantamientos socioeconómicos para actualizar los registros y usar la base de datos para hacer notas técnicas o estudios. El 16% del grupo tiene un bajo nivel de significancia o no tiene ningún impacto en el logro de los objetivos instituciones, pues son las partes interesadas que solicitan datos por requerimientos sin la intención de otorgar algún beneficio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de la gestión de las partes interesadas.</li> <li>- Procedimiento para la elaboración y ejecución de acuerdos institucionales.</li> <li>- Matriz de partes interesadas.</li> <li>- Informe de consultas de Partes Interesadas, 2023.</li> </ul> <p>En SIUBEN, en cumplimiento con END 2030 y la Carta Compromiso por la Igualdad de Género</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>entre SIUBEN y Ministerio de la Mujer, se crean los lineamientos de para la transversalización de género e interseccionalidad en los enfoques de análisis socioeconómico de los hogares, y se cruzaran las variables con dicho enfoque.</p> <p>Parte de la integración de los temas de sostenibilidad en los procesos, se crea en febrero de 2023, el Comité de Igualdad de Género.</p> <p>Como parte de responsabilidad social institucional, y en cumplimiento a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, se cumple con las cuotas de compras a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES) y MYPyMES liderada por mujeres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Igualdad de Género.</li> <li>- Capturas del portal transaccional de compras del 3er y 4to trimestre de 2022.</li> <li>- Resolución 003-2023 de la integración del Comité de Igualdad de Género del SIUBEN.</li> </ul> <p>La institución asegura la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de los planes, programas y proyectos, a través de la programación presupuestaria en el proceso de formulación. Para el año fiscal 2022, el presupuesto aprobado desde el Poder Ejecutivo fue de RD39,543,892.00 y se ejecutó el 91.16% del presupuesto total.</p> <p>Para el 2023, el POA contempla 82 productos con un costo ascendente a RD\$332,555,912.00, de los cuales 27% (RD\$45,460,725.00) corresponde a fondos de cooperación internacional y 73% (RD\$287,095,187.00) corresponde a fondos provenientes del presupuesto nacional.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La institución cuenta con el Plan Anual de Compras y Contrataciones, alineado a las directrices de los órganos rectores y las estrategias institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto institucional, 2022 y 2023</li> <li>- -PACC institucional, 2022 y 2023.</li> <li>- Informe de la ejecución presupuestaria 2022.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria semestre, 2023.</li> <li>- Memoria institucional 2022.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>Para el 2022, las prioridades de la institución fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potencializar el uso de la base de datos por las instituciones que implementan políticas de protección social y la comunidad académica nacional e internacional.</li> <li>- Impulsar la interoperabilidad con otras bases de datos, la auto declaración y la integración con la cartografía de la ONE para mantener actualizada nuestra base de datos.</li> <li>- Transversalizar el tema de género en todas sus operaciones.</li> <li>- Disminuir la brecha de género en las políticas de protección social, generando información oportuna y pertinentes para las tomas de decisiones.</li> <li>- Consolidar el registro universal de hogares y el registro único de beneficiarios, con una mirada a</li> </ul>	

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>la inclusión de género, personas con discapacidad y personas no documentadas.            En tanto para el 2023, las prioridades fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer su plataforma tecnológica, pretende potencializar el uso de la base de datos por las instituciones que implementan políticas de protección social y la comunidad académica nacional e internacional</li> <li>- Cerrar las brechas de las solicitudes de punto solidario a nivel nacional.</li> <li>- Continuar con la transversalizar de género en todas sus operaciones.</li> <li>- Contribuir en la disminución de las brechas de género en las políticas de protección social generando información oportuna y pertinentes para las tomas de decisiones.</li> <li>- Continuar con la consolidación del Registro Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios, con una mirada a la inclusión de género, personas con discapacidad y personas no documentas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>            Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024).            Plan operativo 2022.            Plan operativo 2023.</p> <p>Se evidencia la alineación de los planes, programas y proyectos con el eje y objetivo estratégico correspondiente. Esto se logra desagregando la estrategia por productos, actividades, fuentes de financiamiento, insumos necesarios, distribuidos por trimestres, presupuesto y riesgos asociados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño institucional, 2022.</li> <li>- Plan operativo 2022.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en 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>- Plan operativo 2023. - Informe de desempeño institucional, primer trimestre 2023</p> <p>La definición de los objetivos y estrategias son comunicadas eficazmente con los distintos grupos de interés. A nivel interno, el POA y su ejecución trimestral se socializa con todos los encargados departamentales y directores. Estos son responsables de desplegar las informaciones a todo el personal bajo su cargo. A nivel externo, la planificación operativa, el presupuesto asignado y el plan de compras, son comunicados en el portal de Transparencia</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Plan Operativo Anual 2022. - Plan Operativo Anual 2023 - Informe de desempeño institucional. - Portal web: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa">https://transparencia.siuben.gob.do/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa</a></p> <p>El monitoreo y seguimiento de los logros institucionales se realizan periódicamente. Cada tres meses se registran los resultados en el <i>informe de desempeño institucional</i> y es compartido en las reuniones del staff directivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Procedimiento para la gestión de la planificación institucional. - Informe de desempeño institucional, 2022. - Informe de desempeño institucional, primer trimestral 2023.</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><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <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>La institución identifica y gestiona las necesidades de cambios de los grupos de interés. Para ello, se actualiza, con las necesidades de los grupos la <i>matriz de partes interesadas</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación Consúltate SIUBEN.</li> <li>- Registros Virtual de Hogares.</li> <li>- Registros del centro electrónico de Información SIUBEN.</li> </ul> <p>En tal sentido, en el 2022, SIUBEN, realizó un intercambio de experiencia con el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN) de Colombia, y tuvo como objetivo, conocer el desarrollo de un registro social universal de hogares, conocer la experiencia, protocolos y mecanismos de levantamiento de información, auto llenado e interoperabilidad con datos administrativos e implementación del registro único, a los fines de elaborar una propuesta de mejora en los registros e intercambio de información del SIUBEN, así como el desarrollo de una aplicación y herramientas para la actualización de registros.</p> <p>En diciembre de 2022, la institución participó en el <i>taller de protección social adaptativa y construcción de hoja de ruta Haití</i>, para fomentar el aprendizaje entre</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>países de la región del Caribe. Allí se compartió la experiencia con la implementación de la Ficha Básica de Emergencia (FIBE) en las zonas afectadas por el Huracán Fiona. Se mostró a los participantes, los indicadores para la focalización de la protección social, en especial bajo programas de emergencia como el Bono de Emergencia.</p> <p>En mayo y junio, 2023, se realizó un intercambio de experiencias SIUBEN – MAST, en la cual se mostró:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Sistema Información del Ministerio de los Asuntos Sociales y del Trabajo (SIMAST).</li> <li>- El índice de vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC).</li> <li>- La experiencia en el levantamiento de la FIBE.</li> <li>- La metodología de levantamiento en el campo, Puntos Solidarios, barrido.</li> <li>- El cuestionario SIMAST utilizado para la recogida de dato,</li> </ul> <p>En abril de 2023, bajo la modalidad virtual, se compartió la experiencia sobre el uso del IVACC a las autoridades del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú (MIDIS).</p> <p>En mayo de 2023, el <i>Proyecto de Cooperación Sur-Sur Triangular entre Perú y República Dominicana</i> compartió acerca de la protección social reactiva ante emergencias, manejo de comedores populares y preparación ante emergencias. Aquí se presentó el proceso de levantamiento de información para el registro social único, focalización, índices utilizados, IVACC, IPM-RD, SIUBEN +, interoperabilidad, web mapping, datos abiertos, aprendizajes del COVID-19 y rol en momentos de emergencias (Ficha FIBE).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de formulación de proyectos.</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de participación en actividades nacionales e internacionales, diciembre 2022.</li> <li>- Informe misión del proyecto cooperación Sur-Sur triangular entre Perú y Republica Dominicana.</li> <li>- Solicitud de capacitación.</li> <li>- Diplomas.</li> </ul> <p>No existe evidencias de comunicación de la política interna de innovación.</p> <p>Se evidencian aportes de ideas innovadoras para la mejora de los procesos de cara a las expectativas y necesidades de los grupos de interés. En el 2022, se implementó el Data WareHouse, para la Alta Dirección a los fines de disponer de un repositorio unificado y normalizado para la toma de decisiones. Las siguientes herramientas son resultados de las ideas por parte del personal para mejorar los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consúltate SIUBEN: es una consulta en línea a través del portal institucional.</li> <li>- El centro electrónico de Información SIUBEN: para la consulta vía telefónica para los ciudadanos y el Registro Virtual de hogares o auto llenado, que facilita al ciudadano el registro desde de su hogar, desde cualquier dispositivo electrónico.</li> <li>- Web mapping: para consultar informaciones socioeconómicas, desagregada territorialmente.</li> <li>- La Nueva Operativa: busca ampliar el alcance de los procesos de Operaciones para realizar trámites como cambios de dirección, reevaluación del ICV, revisión de solicitudes y documentar para la trazabilidad de los casos, así</li> </ul>	<p>Definir los lineamientos para la innovación.</p> <p>Establecer una bitácora de buenas prácticas asumidas y aplicadas a los procesos institucionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>como recoger las mejoras de los usuarios y usuarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataformas digitales: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>La institución garantiza los recursos necesarios para los cambios planificados. En la fase de formulación de los planes, programas y proyectos, se asigna las partidas presupuestarias, así como el desglose de bienes y servicios.</p> <p>Los <i>cambios tecnológicos</i>, referidos en seguridad de la información, agrupa los aspectos asociados a la gestión del cambio tecnológicos. La disponibilidad de este presupuesto ha fortalecido la infraestructura tecnológica y su sistema de gestión, con equipos necesarios identificados por la Dirección de Tecnología de la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto institucional, 2023</li> <li>- Presupuesto para Seguridad de la Información.</li> <li>- PACC, 2023.</li> </ul>	

### 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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <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>Se evidencia el levantamiento y análisis de la necesidades y expectativas del personal para la consecución de los planes, programas y proyectos. En adición, en la aplicación del estudio del clima y cultura organizacional, 2022, se reflejan las necesidades de personal. Los planes de capacitación y sensibilización estrategia para el 2023 fueron planificados acorde a las necesidades del personal, considerando también el plan de acción de la encuesta de clima y evaluaciones de desempeños.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan operativo 2022 y 2023.</li><li>- Plan estratégico, sección de planificación 2022 y 2023.</li><li>- Evaluación de desempeño 2022 y 2023.</li><li>- Plan de acción de las encuestas de clima de 2022.</li></ul> <p>Se muestra la adecuada implementación de las políticas de Recursos Humanos. La institución dispone de un <i>procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal</i> que define las actividades y lineamientos para este proceso e incluye las solicitudes de las áreas, así como las vacantes generadas. También del <i>procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal</i> que establece los mecanismos para detectar las necesidades de capacitación, así como las solicitudes de formación, con el objetivo de brindar igualdad de</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 equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>oportunidades y desarrollar las competencias del talento humano.</p> <p>Está documentado el proceso para la <i>asignación de beneficios para el personal</i>, que procura aumentar la motivación, satisfacción y sentido de pertenencia con la misión institucional. Estos incluyen almuerzo subsidiados, asignación de combustibles, medicamentos de uso continuo subsidiados, servicio de telecomunicación móvil, útiles escolares para hijos e hijas, planes de salud complementario, seguro de vida, días de permiso personal, día libre por puente, día libre por cumpleaños. Se dispone de la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i> que establece facilidades para equilibrar las responsabilidades personales y familiares con los compromisos laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal.</li> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>- Política de beneficios institucionales para el personal.</li> <li>- Política de conciliación de la vida personal y laboral.</li> <li>- Reconocimiento al trabajo extraordinario.</li> </ul> <p>La institución dispone de la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i> que establece facilidades para equilibrar las responsabilidades personales y familiares con los compromisos laborales. A su vez, existen los <i>lineamientos para el reconocimiento al trabajo extraordinario</i> que establece las políticas para el reconocimiento del desempeño extraordinario y la ardua labor de los colaboradores y colaboradas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Dentro de la estrategia del Departamento de Recursos Humanos se tiene como producto estratégico promover la igualdad de género en la cultura institucional. Dentro de las acciones realizadas esta la aplicación de la encuesta al personal para diagnóstico de sobre discriminación y acoso y actualizar el análisis de brecha salarial y plan de acción incorporando observaciones de personal del Ministerio de la Mujer.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>- Política de conciliación de la vida personal y laboral.</li> <li>- Política de reconocimiento al trabajo extraordinario.</li> <li>- Plan operativo 2023.</li> </ul> <p>El SIUBEN tiene establecido el <i>procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal</i> que define las acciones para un proceso alineado a la estrategia institucional. Las vías de selección se producen por el levantamiento de necesidades de las áreas, así como por las vacantes generadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal.</li> <li>- Plan estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Plan de contratación de personal.</li> </ul>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de</p>	<p>No aplica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 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</p>	<p>La institución tiene instaurado un sistema de evaluación de desempeño para todos los colaboradores y colaboradoras. Cada año, los supervisores y supervisoras establecen acuerdos con el personal bajo su supervisión, para definir las metas individuales, en el período de evaluación correspondiente, estas metas están directamente vinculadas al POA. Este proceso también se realiza tras el ingreso de un nuevo colaborador o colaboradora. En el 2022, de los 266 colaboradores y colaboradoras en nómina al mes de octubre, 251 fueron evaluados, representando el 94% del total. Es mandatorio que el supervisor o supervisora defina recomendaciones de entrenamiento, e identificar necesidades de capacitación y desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para la gestión de acuerdos y evaluación del desempeño laboral.</li> <li>- Evaluaciones de desempeño 2022.</li> <li>- Informe técnico de la evaluación de desempeño de SIUBEN.</li> <li>- Evaluaciones de desempeño 2023.</li> </ul> <p>Se dispone de la <i>Política de Igualdad de Género</i>, la cual busca cerrar las brechas entre hombres y mujeres. También se constituyó el Comité de Género y mesas de trabajo, indicadores de medición de las acciones de cierre de brechas, existe un plan de sensibilización y capacitación para todos los colaboradores y colaboradoras. Se dispone de un protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación y acosos, en adición a las CIGN-SIUBEN. Otras acciones de apoyo fue la</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>formulación del presupuesto sensible de género y se realizaron nivelaciones salariales. Existe una analista de equidad de género, responsable de apoyar en las estrategias, formación y análisis estadísticos para la implementación de las políticas de igualdad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Igualdad de Género.</li> <li>- Certificación de Sello Igualando RD.</li> <li>- Presupuesto institucional 2023.</li> <li>- Protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación y acosos.</li> <li>- Constitución de los comités de género.</li> <li>- Actualización de la CIGCN.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>SIUBEN, desarrolla cada año, los acuerdos y la evaluación de desempeño del personal. <i>El procedimiento de acuerdos y evaluación del desempeño laboral</i> establece la obligatoriedad de identificar las competencias y habilidades que requiere para el desempeño de las funciones, así como realizar recomendaciones de entrenamientos y observaciones finales en la evaluación del desempeño. De igual modo, identificar las necesidades que contribuyan a eliminar las barreras que obstaculizan el desarrollo de las labores. Basado en ello, se detectan las necesidades de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>- Procedimiento de acuerdos y evaluación del desempeño laboral.</li> <li>- Plan de capacitación ejecutado segundo semestre de 2022.</li> <li>- Plan de capacitación ejecutado en el primer semestre 2023.</li> </ul> <p>El proceso de reclutamiento y selección se realiza basado en la contratación del personal requerido para las actividades institucionales. Para ello, se establecen las capacitaciones basadas en necesidades, que fortalezcan las capacidades y habilidades y, como consecuencia aporten a la estrategia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de necesidades de personal, 2022.</li> <li>- Plan de contratación de personal, 2022</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de contratación de personal, 2023.</li> <li>- Plan de capacitación nuevos colaboradores y colaboradoras, segundo semestre 2022.</li> <li>- Plan de capacitación nuevos colaboradores y colaboradoras, primer semestre 2023.</li> </ul> <p>Se muestra acciones para el desarrollo de competencias, a través de la realización de talleres virtuales, trabajo en equipo, mesas de reflexión en género, capsulas informativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones impartidas segundo semestre 2022.</li> <li>- Capacitaciones impartidas primer semestre 2023.</li> </ul> <p>Durante el año 2022, se realizaron 47 actividades formativas, contenidas tanto en el plan de capacitación, como en el plan de sensibilización y concientización. En estas capacitaciones se contempló la participación de personal de todos los grupos ocupacionales. De este grupo se capacitó casi el mismo porcentaje de hombres y mujeres. Las capacitaciones impartidas fueron: Diplomado de Investigación Social (segunda versión), Auditor Líder ISO 22301, Diplomados en Alta Gerencia, y en Gestión del Talento Humano, así como Ciber Seguridad y Fundamentos de Power BI, entre otras. Para el primer trimestre 2023, se establecieron capacitaciones a los grupos ocupaciones III y IV, relativas a los derechos y deberes del servidor público, conceptos de ciberseguridad y buenas prácticas para navegar en internet.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memorias de Recursos Humanos, 2022.</li> <li>- Plan de capacitación 2022.</li> </ul>	<p>Desarrollar otras formas de innovadoras de aprendizaje.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación 2023.</li> <li>- Plan de sensibilización y capacitación en género 2022-2023.</li> </ul> <p>Se evidencia la sistematización del proceso de mentoría, durante el período probatorio, a los nuevos colaboradores y colaboradoras. Para los fines, se asigna un colaborador con experiencia y conocimientos, que sirve de apoyo para el logro de los objetivos designados a largo plazo. Al final de la mentoría, el nuevo colaborador o colaboradora completa un informe de mentoría en el período probatorio, valorando su experiencia y satisfacción con el acompañamiento.</p> <p>Al ingresar a la institución, el personal recibe una inducción donde se comparte contenido como la filosofía institucional, el sistema integrado de gestión, políticas de igualdad de género y beneficios institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de mentoría en el período probatorio del nuevo colaborador o colaboradora.</li> <li>- Presentación de la inducción a nuevos colaboradores y colaboradoras.</li> <li>- Lista de designación de mentor, evidenciados en correos electrónicos.</li> </ul> <p>Se muestran evidencias de entrenamientos cruzados fomentando el aprendizaje y el crecimiento vertical de los colaboradores y colaboradoras. También, se publican interna y externamente las vacantes disponibles para dar oportunidad de participación al personal y al público en general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal</li> <li>- Formulario de solicitud de cursos, programas de desarrollo y entrenamientos individuales</li> </ul>	
<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>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>Para la formación de los colaboradores y colaboradoras se utilizan las plataformas Teams y Zoom, también para reuniones, auditorías, capacitaciones, entre otras. Las capacitaciones desde el Ministerios de Administración Pública son a través de la plataforma virtual del INAP: <a href="https://aulavirtual.inap.gob.do">https://aulavirtual.inap.gob.do</a>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones impartidas a 2022 y 2023.</li> <li>- Lista de asistencia a capacitaciones impartidas a través de la plataforma virtual del INAP, 2022 y 2023.</li> </ul> <p>La institución tiene un plan de capacitación, acorde a las estrategias y necesidades institucionales. Tiene acciones de riesgos identificadas, tipificadas y con su plan de tratamiento en la matriz de riesgos de Recursos Humanos.</p> <p>Existe un plan de sensibilización y capacitación de género. El proceso de capacidades de género se desarrolla en dos modalidades: Una primera modalidad referida al proceso de capacitación con expertos e instituciones especializadas, dirigido al personal técnico, encargados y la alta dirección para desarrollar capacidades para la toma de decisiones y la puesta en marcha de la operativa institucional con enfoque de género. Una segunda modalidad es el desarrollo de procesos formativos de corta duración, tales como charlas y cápsula de reflexión a través de las mesas de reflexión en género.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación 2022.</li> <li>- Plan de capacitación 2023.</li> <li>- Presentación de inducción al personal.</li> <li>- Informe trimestral del Plan de Trabajo de la Unidad de Género, enero – marzo 2023.</li> <li>- Plan de sensibilización y capacitación en género 2022-2023.</li> </ul> <p>En la formulación del plan de capacitación, se registra el costo por programa de capacitación, por competencias a desarrollar, por sexo, por grupo ocupacional y por período planificado, lo que facilita el análisis del costo y los beneficios, así como la desagregación por sexo y grupos.</p> <p>A los fines de evaluar el costo beneficio de los procesos, la institución está en proceso de instalación de una herramienta de costeo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación 2022.</li> <li>- Plan de capacitación 2023.</li> <li>- Ejecución del plan de capacitación 2022.</li> <li>- Ejecución del plan de capacitación primer semestre 2023.</li> <li>- Informe final de consultoría para el apoyo de la contratación de costeo de los procesos de levantamiento de SIUBEN.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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 sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Esto se evidencia en las reuniones departamentales sistemáticas, reuniones de la Alta Dirección, la participación del personal en las mesas de transformación, mesas de trabajo, equipos interdepartamentales. En ese sentido, la valoración de comunicación interna, en estudio del clima y cultura organizacional de 2022, el resultado general de 90.62 %.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones.</li> <li>- Resultados del estudio del clima y cultura organizacional 2022.</li> </ul> <p>Se fomenta los mecanismos de participación en todos los niveles, desde las reuniones de equipos interdepartamentales, reuniones de staff gerencial, reuniones departamentales, que permiten aportes opiniones e ideas en los espacios de trabajo. En los resultados del estudio del clima y cultura organizacional 2022, la valoración de colaboración y trabajo en equipo, se obtuvo un resultado general de 91.77%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones.</li> <li>- Resultados del estudio del clima y cultura organizacional 2022.</li> </ul>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</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</p>	<p>La institución tiene constituida la Asociación de Servidores Públicos, con el propósito de proteger los derechos de los servidores y servidoras públicas. Esta directiva realiza actos, reuniones, asambleas, convenciones, para el beneficio del personal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</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>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base legal de la ASP-SIUBEN</li> <li>- Acta de reunión del comité gestor</li> <li>- Acta conformación de la Asociación de Servidores Públicos.</li> </ul> <p>Se evidencia la gestión adecuada de los acuerdos de desempeño del colaborador y colaboradora. Previo a su firma, se socializa los indicadores, con la oportunidad de indicar su opinión al respecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de empleados con acuerdos de desempeño firmados 2022.</li> </ul> <p>La institución aplica, cada año, la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, establecida por el MAP. El proceso resulta el informe diagnóstico de la satisfacción y el plan de mejora, en caso de aplicar. En los resultados de 2022, se obtuvo un 82% de nivel de satisfacción general. Como consecuencia, elaboró un plan de acción dirigido a mejoras en los beneficios laborales, balance trabajo / familia, reconocimiento y el impacto de la encuesta en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del estudio de clima y cultura organizacional, SIUBEN, 2022.</li> <li>- Plan de acciones de mejora clima organizacional, 2022.</li> <li>- Procedimiento para aplicación de la encuesta de clima.</li> </ul> <p>En el 2022, se conformó un <i>Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>, a los fines de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>sistema de seguridad y salud en el trabajo en la Administración Pública (SISTAP). Este comité se reúne a una vez al mes y reporta a la Dirección de Relaciones Labores del MAP, los planes, memorias, resultados de inspecciones preventivas, reportes de accidentes con su respectiva investigación, así como las actividades de promoción y formación que se realizan en el SISTAP.</p> <p>Dicho comité, realizó dos simulacros, con el acompañamiento del Cuerpo de Bomberos y el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), así como una evaluación sísmica de la infraestructura, con el acompañamiento de la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE).</p> <p>El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL realizó una evaluación de factores de riesgo laboral que resultó acciones de mejoras, que incluyó capacitaciones a brigadistas, socializar el plan de emergencias, capacitar al personal del grupo ocupacional I, elaboración de ficha de datos de seguridad, entre otras acciones que serán trabajadas en el curso del año 2023.</p> <p>También, fue ampliado en cuerpo de brigadistas, con la inclusión de miembros en todas las oficinas regionales. En agosto de 2022, se realizó un simulacro en conjunto con el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, del cual resultó un informe con recomendaciones a aplicar. En septiembre de 2022, el Cuerpo de Bomberos de San Cristóbal, realizó una inspección de seguridad contra siniestros y vida (incendios, explosiones, evacuaciones de emergencia, derrumbes, materiales peligrosos, señalizaciones) a las instalaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En abril de 2023, se realizó un simulacro de evacuación de terremoto, realizado en la sede principal.</p> <p>La comunicación interna juega un rol fundamental en el proceso de seguridad en el trabajo, por lo que se emiten correos masivos, boletines informativos e explicativos.</p> <p>Como parte de los beneficios a los colaboradores, son programadas jornadas de salud durante todo el año. En el POA de 2023, se evidencia la programación de 3 jornadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de evaluación del IDOPRIL.</li> <li>- Plan de mejora del IDOPRIL.</li> <li>- Lista de asistencias de socialización del plan del IDOPRIL.</li> <li>- Informe del simulacro del Cuerpo de Bomberos.</li> <li>- Informe de simulacro del sismo.</li> <li>- Acta constitutiva del SISTAP.</li> <li>- Lista de brigadistas.</li> <li>- Boletines informativos y preventivos.</li> <li>- Capsulas informativas.</li> </ul> <p>Informe de capacitaciones a brigadistas</p> <p>Existe la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i>, que busca establecer facilidades para armonizar ambos escenarios. Esta incluye los lineamientos para la asignación de planes de salud, seguro de vida, almuerzos subsidiados, cooperativa de servicios múltiples, jornadas preventivas, día de visita al trabajo de los hijos e hijas del personal, días de permisos personales, días libres por puente, día libre por motivo de cumpleaños, licencia médica retribuidas al 100%, licencia para cuidar a un familiar, vacaciones, licencia por maternidad y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>paternidad, licencia por adopción, sala de lactancia, permiso por situación especial de hijo o hija, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de conciliación de la vida personal y laboral.</li> </ul>	
<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>La institución demuestra su compromiso con el personal que requiere atención especial. Para ello, ofrece medicamentos de uso continuo para los colaboradores y colaboradoras que son diagnosticados con una condición de salud y requiera un tratamiento prolongado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de beneficios institucionales.</li> </ul> <p>Para los fines, existen directrices para la asignación de subsidios de almuerzo, asignación de combustibles, medicamentos de uso continuo, servicios de flota móvil, útiles escolares para los hijos de colaboradores, planes de salud complementarios, seguro de vida, días de permisos personales, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de beneficios institucionales.</li> </ul>	

#### 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><b>La Organización:</b></p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones 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>La institución muestra evidencias de la identificación y gestión de los grupos claves de interés, que fortalecen las relaciones sostenibles mutuamente. En la <i>matriz de partes interesadas</i>, se identifican las instituciones claves:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Red de protección social (Programa Supérate, Administradora de Subsidios Sociales, Plan Social de la Presidencia, Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia. (PROPEEP), Gabinete de Política Social, entre otros).</li><li>- Instituciones del Estado dominicano.</li><li>- Órganos rectores.</li><li>- Colaboradores y colaboradoras.</li><li>- Gobierno local.</li><li>- Organizaciones de la sociedad civil.</li><li>- Organismos de cooperación internacional.</li><li>- Academias</li><li>- Organizaciones del sector privado.</li><li>- Otros interesados e interesadas.</li></ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Matriz de partes interesadas.</li></ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para</p>	<p>En el período comprendido entre junio 2022 a junio 2023, se establecieron los siguientes acuerdos de colaboración:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Centro Nacional de Seguridad</i>, para impulsar y promover desde sus respectivos ámbitos de competencia institucional.</li> <li>- <i>Mesa Intersectorial de Comunidades de Cuidado</i>, con el objetivo de crear un espacio de discusión, concertación y decisión política y técnica y generar una visión común en apoyo a la agenda para la formulación de la política nacional de cuidados.</li> <li>- <i>Dirección General de Jubilaciones y Pensiones</i>: para mejorar, actualizar e intercambiar información disponible sobre la condición socioeconómica de personas participantes en el sistema de jubilaciones y pensiones, con el fin de que sirvan de base para diseñar e implementar intervenciones de programas de protección social efectiva.</li> <li>- <i>Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)</i>: para realizar el levantamiento por barrido en barrios, ubicado en Sano Domingo Este.</li> <li>- <i>Ministerio de la Juventud</i>- adenda: para aunar esfuerzos, recursos, conocimientos y capacitaciones, para mejorar y actualizar la información disponible sobre la situación de los jóvenes dominicanos.</li> <li>- <i>GOAL</i>: para establecer un marco de cooperación técnica y trabajo conjunto, para fortalecer la colaboración entre Las Partes, con carácter no exclusivo, en áreas de interés común, orientadas al fortalecimiento de la gestión de SIUBEN.</li> <li>- <i>Nature Power Foundation</i>: para aunar esfuerzos en la ejecución de un piloto para la actualización de los datos sociales que serán integrados en la plataforma de data abierta del Proyecto Nature Village: Innovación y Tecnologías Limpias para el Desarrollo Rural en las comunidades que sean determinadas.</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)-proyecto 50 comunidades estrategia de desarrollo para la zona fronteriza:</i> para aunar esfuerzos para actualizar la información socioeconómica disponible sobre las comunidades ubicadas en las provincias fronterizas de la República Dominicana,</li> <li>- <i>MEPYD-proyecto Prorural:</i> para aunar esfuerzos para mejorar, actualizar e intercambiar información disponible sobre la condición socioeconómica de las familias rurales en territorio dominicano.</li> <li>- <i>Ministerio de la Mujer:</i> a los fines de actualizar e intercambiar información disponible con enfoque de género, con el fin de que sirvan de base para diseñar e implementar intervenciones de programas de protección social efectivas.</li> <li>- <i>Fundación Privada Vida y Esperanza Dominicana:</i> para unificar esfuerzos para mejorar, actualizar e intercambiar información disponible sobre la condición socioeconómica de las familias vulnerables.</li> <li>- <i>Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN):</i> actualizar e intercambiar información disponible para priorizar el servicio de alcantarillado a los hogares vulnerables en la provincia de Santiago.</li> <li>- <i>Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID):</i> a los fines de mejorar, actualizar e intercambiar información disponible sobre la condición socioeconómica de las familias vulnerables.</li> <li>- <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz del grado de cumplimiento de convenios.</li> <li>- Lista de acuerdos entre junio 2023 y junio 2023.</li> </ul> </li> </ul>	

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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En la <i>matriz de partes interesadas</i>, se registran las necesidades de los diferentes grupos relacionados. En esta matriz se evalúa el cálculo de la representatividad, nivel de influencia en la toma de decisiones, interacción con la institución, y su significancia.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Matriz de partes interesadas.</p> <p>La identificación de las partes de interesadas es parte del análisis del contexto interno y externo que realiza la institución. Para ello, existe el <i>procedimiento de gestión de las partes interesadas</i>, que establece que las áreas, junto al encargado o encargada de Planificación y Desarrollo, deben analizar las políticas, planes, proyectos acuerdos, convenios, alianzas vigentes, para identificar las necesidades de los grupos. Se considera, además, el histórico de atención de requerimientos y los actores de las intervenciones de protección social en los proyectos.</p> <p>En el primer trimestre de 2023, se consultó a los grupos de interés, con la participación 71 usuarios y usuarias o aliados y aliadas estratégicas externos que tienen acción vinculante actualmente con el SIUBEN (convenios, contratos, solicitudes de datos), y 21 personas del staff directivo y asesor de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Procedimiento de la gestión de las partes interesadas. - Matriz de partes interesadas. - Plan de identificación y análisis de partes interesadas, 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>En los aspectos de responsabilidad social, se integra las cuotas de compras a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES) y MYPyMES liderada por mujeres establecida en las normativas de compras y del sector, tal como lo establece la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones para la selección de los proveedores-</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de evaluación y reevaluación.</li> <li>- Procedimientos: Compras menores, Licitación Pública, Comparación de Precios, compras por debajo de umbral mínimo.</li> <li>- Portal de transparencia: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/compras-y-contrataciones-publicas">https://transparencia.siuben.gob.do/compras-y-contrataciones-publicas</a></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <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>El SIUBEN cuenta con un portal de Transparencia a los fines de garantizar la diaphanidad y garantizar la disponibilidad de la información y datos abiertos. Este portal contempla los servicios de Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), datos de la Comisión de Integridad Gubernamental y el Cumplimiento Normativo (CIGCN), publicaciones, estadísticas, presupuesto, datos de Recursos Humanos, compras y contrataciones, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>-Portal de Transparencia:  <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a></p> <p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública, se incentiva a las sugerencias, quejas o proponer mejoras. Como resultado de su aplicación, resulta un informe y plan de acción consecuente.</p> <p>La institución tiene un buzón de la CIGCN que registra las quejas y reclamos, así como oportunidad para los temas de transparencia, discriminación o cualquier tema que altere el orden normativo.</p> <p>En el proceso de consultas a las partes interesadas, se dio participación a 64 instituciones aliadas por convenios o requerimientos de datos. También se realizaron consultas a la Dirección General, equipo gerencial y asesores. Estas participaciones fueron virtuales y presenciales. En las consultas presenciales, se compartió:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La visión estratégica de SIUBEN+.</li> <li>- El índice de categorización de hogares.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ICV y el IVACC para medir riesgos que son alimentados por la base de datos del SIUBEN.</li> <li>- Los nuevos servicios de las plataformas Regístrate y Consúltate.</li> </ul> <p>Las <i>propuestas de mejoras</i> por parte de los grupos de interés fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>FUNDESI</i>: conocer la cantidad de Asociación Sin Fines de Lucro (ASFL) en el país, sus ubicaciones y campos de trabajos para que el SIUBEN se soporte en estas para obtener registros actualizados de los hogares que estas ASFL trabajan.</li> <li>- <i>CONAPE</i>: articular mesa técnica entre SIUBEN, CONAPE, DGJP y CONADIS para coordinar y homologar la categorización y los criterios para la selección del beneficio de pensiones solidarias y de los programas dirigidos a persona con discapacidad.</li> <li>- <i>CONADIS</i>: considerar hacer más inclusiva la plataforma de Regístrate, para personas con discapacidad.</li> <li>- Crear una mesa técnica entre SIUBEN, ONE y SGN para unificar criterios de la cartografía que estas instituciones manejan.</li> <li>- Oportunidad de colaboración con Children Internacional al cruzar la base de datos de niños, niñas y adolescentes beneficiarios, con los registrados en SIUBEN, para captar registros de los hogares de los NNA no registrados y detectar lugares donde Children pueda dirigir sus servicios.</li> <li>- Que la ficha de levantamiento de SIUBEN integre los requerimientos de las instituciones del Estado dominicano que otorgan beneficios de protección social.</li> </ul>	

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>- SISALRIL: para levantar informaciones acerca de hábitos de consumo y comportamiento adicional al aseguramiento/estado de salud, ya que ciertas condiciones incrementan las probabilidades de enfermedades no transmisibles y trastornos mentales, que inciden en el gasto de bolsillo de los ciudadanos y afectar la condición económica en el tiempo, pudiendo generar cambios en el ICV del hogar calculado.</p> <p>- <i>INDOTEL</i>: sugiere actualizar el cuestionario, que incluya preguntas de conectividad. Mantener actualizada la base de datos y se incluyen las preguntas relacionadas con tecnología de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de consultas a las partes interesadas, marzo 2023.</li> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública, 2023.</li> <li>- Registro de los buzones de quejas y sugerencias.</li> <li>- Formulario de quejas y reclamos.</li> <li>- Formulario para determinación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> </ul> <p>La encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública se define cada año. Se tiene disponible el buzón de quejas y sugerencias. Otro canal de recogida de información es a través de las consultas a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública, 2023.</li> <li>- Informe de resultados de quejas y sugerencias.</li> <li>- Informe de consulta de partes interesadas.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia una adecuada gestión en la comunicación de los compromisos institucionales a través de la Carta Compromiso Ciudadano. Otra vía, es la página web institucional, donde se coloca una descripción del servicio, público que va dirigido, procedimiento a seguir, horario y canal de prestación, costo y tiempo de realización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la Carta Compromiso Ciudadano, 2022.</li> <li>- Resultados-compromisos-de-calidad-octubre-diciembre-2022.</li> <li>- Portal web institucional: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> </ul>	

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>La institución demuestra su alineación en los procesos financieros con los objetivos estratégicos, así como con los órganos rectores: dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG), Tesorería Nacional, Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</p> <p>El plan operativo de 2022 contempló 77 productos con un costo ascendente de RD\$412, 491,503, de los cuales 27% (RD\$110,344,610) correspondieron a fondos de cooperación internacional y 73%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>(RD\$302,146,893.00) a los fondos provenientes del presupuesto nacional.  En tanto, en el plan operativo de 2023, contempla 82 productos, con un costo ascendente a RD\$332,555,912.00, de los cuales 27% (RD\$45,460,725.00) corresponde a fondos de cooperación internacional y 73% (RD\$287,095,187.00) corresponde a fondos provenientes del presupuesto nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compilado POA 2022.</li> <li>- Compilado POA 2023.</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Ejecución presupuestaria 2022</li> <li>- Presupuesto institucional 2023.</li> </ul> <p>La gestión financiera está enmarcada en los lineamientos de los órganos rectores, quienes dan las directrices para la elaboración del presupuesto. En el contexto interno, se identifican evalúa y monitorea los riesgos en el proceso financiero y se establecen acciones para el abordaje de posibles amenazas Los riesgos financieros a nivel interno fueron actualizados en abril de 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Matriz de riesgos del Departamento Administrativo- Financiero.</li> </ul>	



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>La institución asegura la transparencia en el uso transparente y apegado a la ley. Los estados de ejecución de presupuesto son publicados en el portal de Transparencia. Se dispone del acompañamiento de auditores la Contraloría General de la Republica. Actualmente, está disponible el informe de ejecución hasta mayo de 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto programado y aprobado para 2023</li> <li>- Ejecución presupuestaria por cuenta y subcuentas, 2023.</li> <li>- Disponibilidad financiera, 2023.</li> <li>- Presupuesto programado y aprobado</li> <li>- Informes semestrales para la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria, 2022.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria, 2023.</li> <li>- Informes financieros elaborados acorde a las normativas de los órganos rectores.</li> </ul> <p>No aplica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Se trabaja el presupuesto por resultados, con dos productos definidos. En el 2023, se formuló el presupuesto con enfoque de género. <b>Evidencias:</b> - Presupuesto programado y aprobado para 2023 - Ejecución presupuestaria por cuenta y subcuentas, 2022 y 2023.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se dispone de 10 oficinas regionales, las cuales manejan fondos, coordinados desde la oficina principal. <b>Evidencias:</b> - Presupuesto institucional con las asignaciones a las oficinas regionales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>Dentro de los sistemas de información disponible está el sistema documental Sistema Integrado de Gestión, con un compilado de políticas, procedimientos, manuales, formularios.</p> <p>Se actualizó, recientemente, la plataforma de <i>gestión de conocimientos</i>, conteniendo informaciones de valor, tales como informes, memorias institucionales, planes estratégicos y operativos, remembranza de pasados directores y directoras, noticias de interés, entre otras.</p> <p>Existe la División de Capacitación, responsable de desplegar el plan de capacitación en todos los grupos ocupacionales.</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>También, se dispone del portal de Transparencia, donde están los datos abiertos, informes, publicaciones de interés general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma de gestión documental: <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx">http://sgcs.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx</a></li> <li>- Plataforma de gestión de conocimientos: <a href="https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento">https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento</a>.</li> <li>- Portal de transparencia de SIUBEN: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a></li> <li>- Plan de capacitación 2022.</li> <li>- Plan de capacitación 2023.</li> </ul> <p>En el portal institucional existe herramientas disponibles que garantizan informaciones que permite procesar, almacenar y utilizar eficazmente. A saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Plataforma Consúltate</i>: que es una consulta en línea a través del portal institucional.</li> <li>- <i>Plataforma Regístrate</i>: base de datos actualizada.</li> <li>- <i>La plataforma Web Mapping</i>: consulta de informaciones socioeconómicas que levanta la institución desagregada territorialmente.</li> <li>- <i>El centro electrónico de Información SIUBEN</i>: para la consulta vía telefónica para los ciudadanos.</li> <li>- <i>Registro Virtual de Hogares</i> o auto llenado, que facilita al ciudadano el registro desde de su hogar, desde cualquier dispositivo electrónico.</li> </ul> <p>Para la recogida de información socioeconómica, existe una <i>metodología para el levantamiento de las informaciones</i> que se utilizan en las evaluaciones de hogares a solicitud de las partes interesadas.</p> <p>También se tiene un procedimiento para mantener actualizada la base de datos aplicando criterios de</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>aseguramiento de la calidad de la información y realiza revisiones recurrentes de los instrumentos de control aplicados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de calidad de la data en actualizaciones de hogares.</li> <li>- Procedimiento de gestión de solicitudes de levantamiento de información o actualización por demanda.</li> <li>- Plataformas institucionales: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>La institución hace uso de las plataformas digitales y se evidencia en los distintos cursos impartidos por Teams, aula virtual del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), INFOTEP, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencias.</li> <li>- Certificados de participación.</li> <li>- Grabaciones de los conocimientos impartidos.</li> </ul> <p>La institución cuenta con la colaboración de redes de aprendizaje con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) e INFOTEP, centro de Capacitación de la ONU – Mujeres, UNICEF, Unión Europe y Save the Children, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación.</li> <li>- Informe de capacitaciones con enfoque de género.</li> </ul> <p>El sistema documental es un sistema dinámico que mantiene todas las políticas y procedimientos actualizados, en todos los casos que se requiera, ya sea por cambios en el proceso, rediseño de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>procesos, determinaciones legales, implementación de las normas de gestión o acciones de mejoras. Existe una versión actualizada de la plataforma de gestión de conocimiento, asegurando las informaciones claves de los procesos. Además, el proceso de mentoría que facilita el traspaso de conocimientos y experiencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema documental: <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/">http://sgcs.siuben.gob.do/</a></li> <li>- Plataforma de gestión de conocimientos: <a href="https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento">https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento</a></li> <li>- Informes de mentorías en el período probatorio. evaluadas.</li> </ul>	
<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>Dentro de los canales desplegados para la reproducción de los conocimientos están: los murales, intranet, pantallas de televisores, correo electrónico, portal web institucional, boletines informativos, novedades de Recursos humanos, entre otros.</p> <p>La plataforma de gestión de conocimiento es una herramienta vital para conservar las experiencias del personal, a través de las memorias institucionales, informes, reportes, publicaciones, planes, proyectos realizados, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletines informativos</li> <li>- Artes gráficos.</li> <li>- Captura de capsulas comunicadas.</li> <li>- Portal de gestión del conocimiento</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Se dispone de datos abierto donde se comparte informaciones relevantes en formato Excel para la facilidad de los consultantes.</p> <p>Se encuentran informaciones de personas con discapacidad por provincia, según categoría ICV de 2023, datos de jefes y jefas, según condición de alfabetismo hasta 2023.</p> <p>También se dispone de datos de personas menores de 18 años y distribución de hogares, actualizado hasta 2023.</p> <p>Tras el desarrollo de las plataformas Consúltate, Regístrate y Datos SIUBEN, se ha facilitado el acceso a los datos abierto, permitiendo explorar la base de datos en diferentes modalidades.</p> <p>La institución está certificada en la Nortic A5:2019 sobre prestación y automatización de servicios públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de Transparencia: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/datos-abiertos">https://transparencia.siuben.gob.do/datos-abiertos</a></li> <li>- Plataformas institucionales: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> <li>- NORTIC A5: norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado dominicano.</li> </ul> <p>SIUBEN asegura el conocimiento clave a través de las memorias institucionales, estadísticas, informes de ejecución, informes de gestión de los planes operativos, publicaciones oficiales, entre otros que garantizan la permanencia de conocimiento. Estas informaciones son colocadas en la plataforma de gestión de conocimientos, así como en el portal web.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La elaboración y actualización de manuales, políticas y procedimientos de los procesos internos es otro mecanismo de asegurar las informaciones y experiencias generadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma de gestión de conocimientos.</li> <li>- Portal web.</li> <li>- Sistema documental.</li> <li>- Estadísticas y balances de la ejecución</li> <li>- Memorias institucionales</li> <li>- Publicaciones oficiales.</li> <li>- Informes de ejecución de presupuesto.</li> <li>- Estados e informes financieros.</li> <li>- Datos abiertos.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Los procesos de tecnología están dirigidos al cumplimiento de las estrategias, planes, proyectos, programas, convenios y acuerdos. Para apoyar esta gestión, se certificó en la ISO 27001:2014 de Seguridad de la Información e ISO 22301:2020 sobre continuidad de Negocios.</p> <p>Para la estrategia de 2023, se programó desarrollar el Data WareHouse, implementar el sistema de gestión de Información de la base de datos, el intercambio y cruce electrónico de datos administrativos, elaborar e implementar un portal de información de protección social, entre otras actividades.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Operativo Anual de 2022 ejecutado.</li> <li>-Plan Operativo Anual, primer semestre 2023.</li> <li>-Plan Estratégico alienado a los planes operativos 2022 y 2023.</li> <li>-Lista de procesos de TI en el Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul> <p>Actualmente se encuentra en proceso de instalación de una herramienta para evaluar el costo efectividad de los procesos, lo que impactará en el análisis de las tecnologías utilizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluaciones técnicas de los equipos.</li> <li>-Informe final de consultoría para el apoyo de la contratación de costeo de los procesos de levantamiento de SIUBEN.</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información trabaja con aplicaciones de código abierto, aportando valor en los procesos internos, automatizando de forma sencilla. En el 2022, se ejecutó al 100% la implementación del sistema de levantamiento en dispositivos móviles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño institucional, abril 2023.</li> <li>- Aplicación con código abierto: <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.siuben.datosabiertos">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.siuben.datosabiertos</a>.</li> </ul> <p>La institución utiliza Microsoft Office 365, que apoya en la productividad de los colaboradores y colaboradores, integrando servicios inteligentes en la nube e incluye los servicios de Outlook, Teams,</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>OneDrive, aplicaciones determinantes para la agilidad de las actividades internas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencias de Microsoft instaladas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia de Microsoft instalada.</li> </ul> <p>El Departamento de TIC ha desarrollado aplicaciones internas que agregan valor tanto a los procesos internos y a los grupos de interés. Cabe mencionar los módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>- Gestión de Activos Fijos.</li> <li>- Autoservicios de Cruce de Base de Datos.</li> <li>- Datos SIUBEN: plataforma web para explorar de manera gráfica y sencilla los datos.</li> <li>- Consúltate SIUBEN: es una consulta en línea a través del portal, para los ciudadanos.</li> <li>- Registro Virtual de Hogares o auto llenado: otorga la facilidad al ciudadano de registrarse desde su hogar, desde cualquier dispositivo electrónico.</li> <li>- Aplicativo en dispositivos móviles.</li> <li>- Formulario express: es una herramienta de llenado y creación de formularios más ágil y veloz, utilizada en el Call Center.</li> <li>- Centro electrónico de información SIUBEN: consulta vía telefónica para los ciudadanos y ciudadanas.</li> <li>- Sistema de control de calidad del dato y de gestión de solicitudes: permiten certificar en tiempo real los datos, apoyando la operativa institucional.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema gestión de solicitudes.</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicativo en dispositivos móviles.</li> <li>- Sistema de Calidad del Dato.</li> <li>- Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>- Gestión de Activos Fijos.</li> <li>- Autoservicios de cruce de base de datos (Captura de pantalla).</li> <li>- Formulario express.</li> <li>- Datos SIUBEN: <a href="https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/">https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/</a></li> <li>- Consúltate SIUBEN.</li> <li>- Centro electrónico de Información SIUBEN.</li> <li>- Registro Virtual de Hogares o auto llenado.</li> </ul> <p>Están establecidos las normas y protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, tanto nacionales como internacionales. Esto se evidencia en las certificaciones y estandarización en ISO 27001:2014 de 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.</p> <p>Además, cuenta con un convenio de cooperación interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), para garantizar el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 27001 Sistema de Gestión Seguridad de la información (SGSI), en su versión 2013.</li> <li>- ISO 22301 Sistema de Gestión Continuidad de Negocio (SGCN), en su versión 2019.</li> <li>- Acuerdo firmado.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La institución ha reducido el uso de papel durante los levantamientos en los estudios socioeconómicos al reemplazarlo por el uso de los dispositivos móviles, automatizado los levantamientos de datos. También se hace uso de medios físicos como CD, DVD, memorias portátiles, uso de nube interna y One drive.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet.</li> <li>- Procedimiento de canales de Intercambio de Información.</li> <li>- Sistema de levantamiento en Dispositivos móviles.</li> <li>- Manual de gestión de atención telefónica.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>La institución despliega el <i>plan de mantenimiento anual</i> y los subsecuentes cronogramas de mantenimientos preventivos y correctivos para la edificación, ascensores, luminarias, vehículos, mobiliarios, aires acondicionados, pinturas, fumigación, extintores, mamparas, alfombras, entre otros. El seguimiento y ejecución de estos mantenimientos se registran en la <i>bitácora de mantenimiento</i>.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el 2022, se implementaron controles para el seguimiento del consumo y se realizaron cambios a nivel instalaciones eléctricas para mejorar la eficiencia.</p> <p>En el informe de evaluación de la ONESVIE, se evaluó el primer nivel del edificio principal para determinar la vulnerabilidad sísmica. Como resultado la edificación fue catalogada como <i>pre-código</i>.</p> <p>En el segundo semestre 2022, se ejecutó al 100% los mantenimientos a la infraestructura física, a los equipos y a la flota vehicular.</p> <p>En primer semestre de 2023, se realizaron los mantenimientos programados para los aires acondicionados, baterías, inversores, ascensor, infraestructura física (fumigación, luminarias, electricidad, cisterna, techos y plafones, mobiliarios, pisos, pintura interior y exterior) y plantas eléctricas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mantenimiento 2022.</li> <li>- Plan de mantenimiento 2023.</li> <li>- Bitácora de mantenimiento 2022 y 2023.</li> <li>- Programación presupuestaria para el plan de mantenimiento.</li> <li>- Ordenes de compras.</li> </ul> <p>En 2023, la institución adquirió mobiliario para sustituir por mal estado o desperfecto. En adición, se adquirieron sillas con apoyo lumbar para colaboradores y colaboradoras con condiciones específicas.</p> <p>Se dispone de una silla de ruedas para apoyar con el desplazamiento de visitantes con alguna condición física que lo requiera.</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>La oficina principal dispone de una rampa para personas con discapacidad motora. La oficina principal se encuentra ubicada en la avenida John F. Kennedy, calle céntrica de la ciudad y con gran circulación del transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Foto de parqueo la distribución.</li> <li>-Foto de sillas de ruedas.</li> <li>-Mapa donde se pueda destacar la parada del metro y de autobús, silla de rueda, rampa. compras de mobiliarios.</li> </ul> <p>La institución cuenta con lineamientos para gestionar los <i>Activos o Bien tangible o intangible</i>. El documento incluye desde la recepción de Bien y la asignación, movimientos o salidas, inventarios hasta el descargo de los Activos Fijos. Los inventarios de Bienes y suministros se realizan cada seis meses. Se realiza por lo menos un proceso de descargo de activos anual, con Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento de gestión de Activos Fijos.</li> <li>-Comunicación de solicitud a Bienes Nacionales y constancia del descargo de los bienes de la institución.</li> </ul> <p>No aplica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <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>Para garantizar los medios de transporte, se adicionó 20 motocicletas nuevas, asignadas a los técnicos de levantamiento de las distintas dependencias, para el desarrollo de sus funciones. Se evidencia la correcta ejecución del mantenimiento de los vehículos de transporte, programadas en el plan de mantenimiento. A los fines de sensibilizar acerca del uso eficiente de los recursos energéticos, la institución inició capacitación al personal para el consumo racional de la energía eléctrica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.</li> <li>-Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Activos.</li> </ul> <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. En cuanto al acceso por parte de los ciudadanos, el edificio de SIUBEN se encuentra ubicada en la avenida John F. Kennedy #38, calle céntrica de la ciudad, de gran circulación de transporte público. Para la seguridad física se tiene asignado un personal de seguridad militar y policial para mitigar el riesgo de hurto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Foto de la distribución del parqueo.</li> <li>-Mapa donde se pueda destacar la parada del metro y de autobús.</li> </ul> <p><a href="https://siuben.gob.do/contacto/">https://siuben.gob.do/contacto/</a></p>	<p>Las instalaciones disponen de aparcamiento para una cantidad reducida de colaboradores, debido a la condición de la infraestructura que limita el espacio.</p>

## CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

### Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>La institución tiene identificado y documentado los procesos, evidenciados en el mapa de procesos, que tiene descritos los procesos estratégicos, operativos y de soporte. Consecuentemente, se desprenden las fichas de procesos que describen el proceso, responsables, alcance, propósito, secuencia de actividades e interrelación con otros procesos, recursos requeridos, riesgos y oportunidades asociados, requisitos legales, indicadores e información documentada.</p> <p>La institución tiene la matriz de partes interesadas, que recoge las necesidades, expectativas, nivel de relación, de influencia, representatividad, significancia, mecanismo de involucramiento y comunicación y la estrategia para la gestión de estos grupos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mapa de procesos</li><li>- Fichas de procesos.</li><li>- Matriz de partes interesadas.</li></ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Se tiene diseñado la plataforma digital para la gestión del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que contiene la información documentada del sistema. En este, se pueden consultar el mapa y fichas de procesos, manuales, procedimientos, políticas, guías, matrices, reportes, informes, indicadores. La Dirección de Tecnología de la Información ha</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>desarrollado aplicaciones de código abierto, que permite automatizar datos para el fácil análisis.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma de gestión documental del SGI.</li> <li>- Aplicación de datos abiertos: <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.siuben.datosabiertos">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.siuben.datosabiertos</a>.</li> </ul>	
<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>En el informe de desempeño institucional, de abril 2023, se había ejecutado el 82% de las actividades programadas. En el plan operativo se habían programado 40 actividades, en 22 productos del plan. De estas actividades, se ejecutaron 33 y 7 no evidenciaron ejecución.</p> <p>A continuación, la incidencia de las áreas en el cumplimiento de los ejes estratégicos, a la fecha:</p> <p>a. Eje estratégico 1: Implementación del registro social universal de hogares y registro único de beneficiarios: Tecnología (45%), Análisis de la Información (21%), Operaciones (10%), Cartografía (10%) y revisión y calidad del dato (14%)</p> <p>b. Eje Estratégico 2: Gobernanza y fortalecimiento institucional: Recursos Humanos (26%), Administrativo-Financiero (15%), Comunicaciones (24%) y Calidad en la Gestión (35%)</p> <p>c. Eje estratégico 3: Investigación, inteligencia de datos y difusión de la información: Análisis de información socioeconómica (100%).</p> <p>Se evidencia, cada seis meses, el análisis de los riesgos y oportunidades de las actividades contempladas en el plan operativo vigente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>-Plan operativo 2022. -Plan operativo 2023. -Informes de desempeño institucional 2022. -Informe de desempeño institucional a abril 2023. -Matriz de riesgos institucionales, actualizado en noviembre 2022. -Matriz de riesgos institucionales, actualizado en el abril de 2023.</p> <p>Los procesos están debidamente identificados con los responsables de su ejecución. Estas responsabilidades están definidas, a su vez, en el <i>manual de Cargo</i> y el <i>manual de organización y funciones</i> junto a las competencias que debe tener el colaborador y colaboradora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de procesos.</li> <li>- Manual de cargos.</li> <li>- Manual de organización y funciones.</li> </ul> <p>La institución muestra evidencia de la simplificación de los procesos, a través de procedimientos prácticos y comprensibles, asegurando que se integren los requisitos legales que norman la institución.</p> <p>En el <i>procedimiento de Información documentada del SGI</i>, establece los parámetros para los cambios en los procesos. En tanto, el área legal es la responsable de velar por el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información del sistema documental.</li> <li>- Documentos legales aplicables.</li> <li>- Procedimiento de información documentada en el SGI.</li> </ul>	

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>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>La institución realiza acciones constantes para la optimización de los procesos. La verificación de la operativa de control de calidad en el levantamiento de información y en la actualización del sistema de calidad en campo. Para esto se realiza una revisión de <i>Documento de Malla de Validación</i> para mitigar los errores de inconsistencias, reduciendo el tiempo en la revisión de la información levantada y la prevención de errores humanos, adoptando estándares internacionales en la revisión.</p> <p>Atendiendo a las buenas prácticas internacionales, se implementa el <i>auto llenado</i> de datos en línea, en la que los ciudadanos y ciudadanas pueden registrar su hogar a través del Registro Virtual de Hogares. A través de este canal, se identifica la elegibilidad para los programas sociales, reduciendo costos y tiempo de espera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento Malla de Validación integra al sistema de levantamiento de información en campo.</li> <li>- Documento de la propuesta de autollenado.</li> <li>- Matriz de partes interesadas 2022 y 2023.</li> <li>- Correos de solicitudes.</li> <li>- Artes diagramados.</li> <li>- Actividades publicadas.</li> </ul> <p>En el informe de desempeño institucional, se evidencia los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de avances de los ejes estratégicos.</li> <li>- Indicadores operativos.</li> <li>- Indicadores del sistema de gestión integrado.</li> <li>- Indicadores de productividad.</li> </ul>	<p>En el proceso de autollenado falta desarrollar un mecanismo de validación de la información. En el caso del proceso de autollenado para instituciones, la herramienta está en fase de pruebas aún.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de Carta Compromiso Ciudadano.</li> <li>- Indicadores del desempeño de los colaboradores y colaboradoras.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024.</li> <li>- POA 2022 y 2023.</li> <li>- Informe de desempeño institucional 2022.</li> <li>- Informe de desempeño institucional a abril 2023.</li> <li>- Informe de los indicadores del SGI.</li> <li>- Informe de resultados de los indicadores de desempeño.</li> <li>- Indicadores de Carta Compromiso Ciudadano.</li> </ul> <p>La institución tiene una <i>política de backup y protección de la información</i>. Esta área elabora y ejecuta un cronograma para realizar las pruebas de restauración. Este documento tiene establecido el tiempo de retención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Copia semestral full de base de datos</li> <li>-Copia diaria full servidores</li> <li>-Copia interdiaria full servidores</li> <li>-Copia diaria full, transaccional y diferencial de base de datos.</li> <li>-Copia semanal full de base de datos.</li> </ul> <p>Se evidencian controles propios de la implementación de la Norma 27001:2013 de seguridad de la información, para garantizar protección de los datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nortic A7: 2016 sobre Seguridad de la Información.</li> <li>-Nortic A3: 2014 sobre Datos Abiertos.</li> <li>-Política de Backup y protección de la información.</li> <li>-Política de mantenimiento del centro de datos.</li> <li>-Políticas de antivirus.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formulario de confidencialidad de las informaciones.</li> <li>-Procedimiento de control de acceso al centro de datos.</li> </ul>	

**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
<b>La Organización:</b>	<p>La institución da participación a los ciudadanos, ciudadanas y clientes que solicitan informaciones, a través de la aplicación de la <i>encuesta de satisfacción de los servicios públicos</i>, a los fines de obtener retroalimentación de oportunidades y mejoras. Las solicitudes de los grupos de interés están dirigidas a información socioeconómica, de Operaciones y de Cartografía, lo que permitir levantar la percepción del servicio suministrado y aplicar mejoras a dicho procesos. Los resultados de la encuesta de 2023, implicó un plan de mejora, actualmente en marcha. En adicción, está el buzón de quejas y sugerencias. En el 2022, se recibió una queja, la cual fue gestionada directamente con la persona involucrada. En el 2023, no se han realizado sugerencias en el buzón.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN 2023.</li> <li>- Informe de levantamiento de buzón de quejas y sugerencias</li> </ul>	
<p>I) 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>El área de Revisión y Control de Datos se apoya en herramienta tecnológicas para revisa la información suministrada por los hogares en tiempo real, con la finalidad de alertar tempranamente sobre errores de inconsistencia y contar con una base de datos fidedigna y aprovechable para las partes interesadas. Se desarrolló un tablero que muestra los resultados de las diversas rondas de la Encuesta SEIA-Red Actúa, con el apoyo del PNUD, con el propósito de dar seguimiento a los efectos de la pandemia del COVID-19 en la situación económica de los hogares registrados en SIUBEN.</p> <p>Un segundo tablero desarrollado fue FIBE, con el apoyo de la Presidencia de la República, que muestra datos de las zonas afectadas por el Huracán Fiona. Los datos levantados, sirvieron para la asignación del beneficio <i>Bono de Emergencia</i>. Los datos pueden ser consultados por el público en general.</p> <p>La plataforma Consúltate, en la que los ciudadanos pueden verificar la base de datos y saber al ICV que corresponde.</p> <p>Se dispone de un sistema que permite completar solicitudes de inclusión vía telefónica. Esta modalidad se ha expandido a todas las dependencias</p>	<p>Diseñar un modelo que permita evaluar el nivel de calidad de las llamadas grabadas en el Call Center.</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>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura</p>	<p>regionales para apoyar con la demanda de los Puntos Solidarios.</p> <p><b>Evidencias:</b>            Enlace Dashboard Encuesta SEIA:  <a href="https://siuben.gob.do/consultas/datos_siuben/dashboards/dashboard-encuesta-seia/">https://siuben.gob.do/consultas/datos_siuben/dashboards/dashboard-encuesta-seia/</a>            Enlace Dashboard FIBE:  <a href="https://siuben.gob.do/consultas/datos_siuben/dashboards/dashboard-encuesta-fibe">https://siuben.gob.do/consultas/datos_siuben/dashboards/dashboard-encuesta-fibe</a>            Plataforma Consúltate:  <a href="https://consultate.siuben.gob.do">https://consultate.siuben.gob.do</a></p> <p>La institución lleva a cabo la transversalización de la igualdad de género en la cultura institucional. Para ello, despliega la estrategia para promover la igualdad de género, alineada a la estrategia y planes operativos. Dentro de las acciones puntuales están la elaboración de la <i>política de igualdad del género</i> y creó un comité de igualdad de género. Se actualizó el <i>procedimiento para la atención a usuarios y usuarias de información socioeconómica</i>, a los fines de atender las solicitudes y suministrar las informaciones con enfoque de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 003-2023 de SIUBEN</li> <li>- Resolución 004-2023 de SIUBEN.</li> <li>- Plan de acción de Género</li> <li>- Política de igualdad del género.</li> <li>- Procedimiento para la atención a usuarios y usuarias de información socioeconómica.</li> </ul> <p>Se evidencia la disponibilidad del menú de accesibilidad, en el portal web, así como las plataformas para explorar informaciones de la base de datos con mapas interactivos, consulta de ICV y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>registrar información del hogar y sus miembros de forma autónoma.  Ofrece servicios a la ciudadanía para la evaluación y reevaluación del hogar, cambio de jefe de hogar, actualización y corrección de datos, inclusión y exclusión de miembros, cambio de dirección.  Promueve enlaces de interés a otras instituciones del acceso a la información: datos abiertos, SAIP, 311 e instituciones relacionadas, tales como el Gabinete de Política Social, Presidencia de la República, Supérate, Administradora de Subsidios Sociales.  En el portal web y redes sociales se encuentra la dirección, horario de labores, número de teléfono y de las oficinas sede central y regionales.  <b>Evidencias:</b>  -Portal web: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>A través de la cooperación interinstitucional, SIUBEN coordina acciones con la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), contrayendo los siguientes compromisos:  -Interoperabilidad entre ambas instituciones.  -Apoyar en desarrollo de aplicativos para el censo y los levantamientos del SIUBEN.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>- Apoyo en las actividades operativas del X Censo Nacional de Población y Vivienda.  - Capacitaciones.  - Producción de información.  - Procesos de cartografía  - Web mapping  - Categorización de hogares.  En el 2022, se firmó un convenio con la Mesa Intersectorial de Comunidades de Cuidado, con el Centro de Atención Integral de Discapacidad (CAID), entre otras.</p> <p>La institución desarrolla el <i>proyecto de interoperabilidad para SIUBEN+</i> bajo los lineamientos del Gobierno dominicano y acuerdos interinstitucionales. En tal sentido, se definió el protocolo de interoperabilidad para la administración de la infraestructura, priorizando las entidades que pertenecen al Circuito de Cuidado (SISALRIL, CONADIS, CONANI, INFOTEP, INAIPI, SENASA).</p> <p><b>Evidencias:</b>  - Convenio firmado entre Mesa Intersectorial de Comunidades de Cuidado y SIUBEN.</p> <p>Se fomentan mesas de trabajo con las instituciones relacionadas con acuerdos y convenios firmados, para el seguimiento a los compromisos contraídos. Se dispone de una matriz del grado de cumplimiento de los compromisos: en progreso, completados, suspendidos o sin avances.</p> <p><b>Evidencias:</b>  - Matriz del grado de cumplimiento de los acuerdos.</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 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>La institución muestra la gestión de contratos y convenios interinstitucionales, en el cual se comparten objetivos comunes. Se sistematiza y mide el grado de cumplimiento de ambas partes y se da seguimiento a los compromisos puntuales. <b>Evidencias:</b> -Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios. -Matriz de grado de cumplimiento de convenios.</p> <p>La institución evidencia la gestión de contratos y acuerdos con otras entidades relacionadas y grupos de interés para suministrar información de valor en la cadena de prestación de servicios. En este intercambio quedan delimitados los compromisos puntuales de ambas partes, en un período determinado. <b>Evidencias:</b> -Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios. -Matriz de grado de cumplimiento de convenios.</p> <p>La institución evidencia la coordinación en los diferentes niveles de gobierno, a través del compromiso con la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), Compañía de Luz y Fuerza de las Terrenas, Fundación Privada Vida y Esperanza, así como organizaciones como el Programa Mundial de Alimentos, GOAL, Nature Power Fundation, Ciudad Alternativa, el Centro de Atención Integral a la Discapacidad (CAID) y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). <b>Evidencias:</b> - Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios.</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.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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).	La institución tiene imagen global y buena reputación. Esto evidenciado en los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos de 2023, que mide, con el modelo SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía), obteniendo un resultado general de satisfacción de 99.3%. <b>Evidencias:</b> - Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023.	
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).	La evidencia la orientación hacia al ciudadano y ciudadana, en la encuesta de satisfacción de 2023. En la valoración de la confianza en la atención brindada (100%), expectativas, tiempo de espera (100%), horario de atención (100%), satisfacción (100%), trato (100%) y la profesionalidad del personal (100%), comunicación (100%), seguridad de los medios utilizados (100%), utilidad y suficiencia de las informaciones (96%), integración de novedades para mejorar los procesos y servicios (100), recomendaciones y necesidades.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> - Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023</p> <p>En la primera Asamblea del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC) del año 2023, SIUBEN compartió los avances en la transversalización del enfoque de género. En este escenario se presentó la misión, funciones y base de datos, reflexión acerca de las situaciones de las mujeres en base a datos del análisis del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre las mujeres de Latinoamérica y el Caribe.</p> <p>También se compartió el análisis de la base de datos con enfoque de género y la respuesta ante el Covid-19.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Informe de monitoreo Plan de trabajo sobre igualdad de género, marzo-abril 2023</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia el desempeño global de la institucional en los siguientes indicadores gubernamentales, a abril de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de Transparencia: un cumplimiento de 100%</li> <li>- Sistema Monitoreo de Administración Pública (SISMAP): un cumplimiento de 90.19 %</li> <li>- Normas Básica de Control Interno (NOBACI): un cumplimiento de 94%</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>- Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE): un cumplimiento de 95.74%.</p> <p>La encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN de 2023 integró la valoración de la percepción de transparencia en los servicios, resultando que el 64% considera el grado de transparencia <i>muy alta</i>, mientras, el 36 % considera <i>alta</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de desempeño institucional, abril 2023.</li> <li>-Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023.</li> </ul> <p>La encuesta de satisfacción de los servicios públicos, integra la valoración de la confianza de los usuarios y usuarias en las informaciones suministradas en el SIUBEN, obteniendo como resultado un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta de satisfacción, 2023.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos de 2023, de los 25 participantes que completaron la encuesta, el 100%, valoró a SIUBEN como una institución confiable en los servicios que ofrece.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> -Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN 2023.</p> <p>La oficina principal dispone de una rampa para personas con discapacidad física. Tiene disponible de una silla de ruedas para apoyar con el desplazamiento de personas que requieren moverse. En tanto, la instalación se encuentra ubicada en la avenida John F. Kennedy, calle céntrica de la ciudad, por la cual circulan vehículos de transporte público. En cuanto a la accesibilidad digital, el portal web institucional, tiene un menú de accesibilidad. En el portal web tiene la descripción de los servicios, el público al que va dirigido, procedimiento a seguir, horario y canal de prestación, costo y tiempo de realización.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Fotos de la rampa y sillas de ruedas. - Portal web institucional: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></p> <p>En los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos de 2023, el 100% de los encuestados está conforme con el tiempo de espera para la respuesta a los requerimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023.</p> <p>Las acciones para transversalización de género e interseccionalidad en los enfoques de análisis socioeconómico de los hogares, las investigaciones se están realizando con enfoque de género, así</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>como el cruce de variables comunes con el mismo enfoque.</p> <p>Se actualizó el <i>procedimiento para la atención a usuarios y usuarias de información socioeconómica</i>, a los fines de atender las solicitudes y análisis de las informaciones con un informe de género.</p> <p>Se conformó la Mesa de Articulación Operativa para el proyecto ProRural definiendo las estrategias de género e inclusión social para promover la igualdad y el empoderamiento de las mujeres rurales. Este es un proyecto que coordina el MEPyD y participan el Ministerio de la Mujer, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Medio Ambiente, Instituto de Desarrollo y Crédito (IDECOOP), Supérate, Programa Mundial de Alimento (PMA), FAO y la Junta Agroempresarial Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 003-2023 de SIUBEN</li> <li>- Resolución 004-2023 de SIUBEN.</li> <li>-Procedimiento de atención de requerimientos de Usuarios o usuarias de información socioeconómica.</li> <li>-Informe de monitoreo plan de trabajo sobre igualdad de género, marzo – abril 2023.</li> </ul> <p>En los procesos tecnológicos, la institución desarrollo las siguientes innovaciones de cara a los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma Consúltate: para la consulta en línea a través del portal institucional.</li> <li>- Plataforma Regístrate: para la consulta de la base de datos actualizada.</li> </ul>	<p>Transversalizar las acciones para la innovación institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La plataforma Web Mapping: consulta de informaciones socioeconómicas que levanta la institución desagregada territorialmente.</li> <li>- El centro electrónico de Información SIUBEN: para la consulta vía telefónica para los ciudadanos.</li> <li>- Registro Virtual de hogares o auto llenado, que facilita al ciudadano el registro desde de su hogar, desde cualquier dispositivo electrónico.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal web institucional: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>Al valorar la agilidad de la institución, los ciudadanos consultados en la encuesta de satisfacción de los servicios públicos de 2023, un 36% está satisfecho con el tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud. El 4% consideró que se debe eficientizar el tiempo de revisión de los requerimientos para validar si es posible o no la entrega, en menos tiempo. En tal sentido, se elaboró un plan de acción, con el área relacionada a los fines considerar la mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023.</li> </ul>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>En el 2022, la institución puso a la disposición la plataforma de Web Mapping, a para consultar informaciones socioeconómicas que levanta la institución desagregada territorialmente. Este proceso en colaboración del Programa Mundial de Alimentos (PMA) entidad que brindó asesoramiento para la puesta en marcha y capacitó al personal de la institución en el uso de la herramienta ArcGIS online.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencia:</b> Portal web institucional: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En cuanto al tiempo de espera, el 96% de los usuarios está satisfecho con el tiempo de espera para la prestación de servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN de 2023.</li> </ul> <p>En el año 2022, la institución recibió 26 reclamos. Al junio de 2023, se ha recibido 28 reportes de los cuales, 3 han sido reclamaciones y 25 quejas, a través de la Línea 311. La Oficina de Acceso a la Información (OAI), da seguimiento, en conjunto con el Departamento de Operaciones, dentro de los plazos establecidos por la Ley 200-04, a los fines de garantizar el servicio al ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados del Portal 311.</li> <li>- Respuestas a los ciudadanos.</li> </ul> <p>El 84% de los usuarios y usuarias consideran que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Dentro de las responsabilidades establecidas en la Carta Compromiso Ciudadano, en el período julio-septiembre de 2022, los resultados evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Servicio 1</i>: responder a las solicitudes de información socioeconómica y gubernamentales y no gubernamentales relacionadas al sistema de protección social y en general (15 días), para un cumplimiento de 96%.</li> <li>- <i>Servicio 2</i>: responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales (30 días), para un 44% de cumplimiento.</li> <li>- <i>Servicio 3</i>: responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales. (15 días), para un 100% de cumplimiento.</li> </ul> <p>En octubre-diciembre 2022, los resultados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el servicio 1 fue de 98%.</li> <li>- Para el servicio 2, un 47%</li> <li>- Para el servicio 3, un 100 %</li> </ul> <p>En el primer trimestre de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el servicio 1 fue de 100%</li> <li>- Para el servicio 2, un 41.97%</li> <li>- Para el servicio 3, un 100%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano, primer trimestre.</li> <li>- Resultados compromisos de calidad, tercer trimestre 2022.</li> <li>- Resultados compromisos de calidad, cuarto trimestre 2022.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución tiene diez canales de información y comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correo electrónico.</li> <li>-Murales físicos y digital.</li> <li>-Pantallas de televisión.</li> <li>-Intranet.</li> <li>-Portal web.</li> <li>-Prensa digital y escrita.</li> <li>-Cuatro redes sociales activas: YouTube, Facebook, Instagram, Twitter.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de las estadísticas de las redes sociales.</li> <li>- Reporte del portal web.</li> <li>- Reporte notas de prensa.</li> <li>- Fotos murales físicos y digitales.</li> <li>- Comunicaciones internas.</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos de 2023, al indagar la percepción de los entrevistados (25 participantes), el 100% se mostró satisfecho con la disponibilidad y exactitud de las informaciones suministradas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción, 2023.</li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El informe de desempeño institucional de 2022 evidencia los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistema Monitoreo de Administración Pública (SISMAP): 92.78%</li> <li>- Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE): 95.74%</li> <li>-Gestión presupuestaria: 100%</li> <li>-Contrataciones Públicas: 100%</li> <li>-Ley de Libre Acceso a la Información: 100%</li> </ul>	

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>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>- Normas Básica de Control Interno (NOBACI): 94.20%</p> <p>-Desempeño institucional global, se ejecutaron 126 actividades, equivalente a un 93% de cumplimiento.</p> <p>El informe de desempeño institucional, a abril de 2023, evidencia el siguiente porcentaje de cumplimiento:</p> <p>-Portal de Transparencia: 100%</p> <p>-SISMAP: 92.52%, ocupando la posición #9.</p> <p>-NOBACI: 94%</p> <p>-ITICGE: 95.74%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Desempeño institucional 2022.</p> <p>- Desempeño institucional, a abril de 2023.</p> <p>El alcance para la entrega de datos está enmarcado bajo la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública. En ese sentido, la institución tiene el Portal de Transparencia con un 100% de cumplimiento en la entrega de los datos abiertos,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Portal de transparencia: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a></p> <p>En el portal web de la institución está disponible el horario de los servicios de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Portal web: <a href="http://puntosolidario.gob.do/servicios/cat%C3%A1logo-de-servicios/">http://puntosolidario.gob.do/servicios/cat%C3%A1logo-de-servicios/</a></p> <p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, de 2023, al valorar el tiempo de espera para la recepción de la solicitud, resultó un 96% de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>satisfacción. En tanto para el tiempo de espera para recibir el servicio solicitado, el 100% estuvo satisfecho con el mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023</li> </ul> <p>Para el 2022, los servicios comprometidos en la Carta Compromiso dieron como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio 1: Responder a las solicitudes de información socioeconómica y gubernamentales y no gubernamentales relacionadas al sistema de protección social y en general. (15 días). Un 96% de cumplimiento</li> <li>- Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales (30 días). Para un 44% de cumplimiento</li> <li>- Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales. (15 días). Para un 100% de cumplimiento.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano, primer trimestre 2023.</li> <li>- Resultados compromisos de calidad, tercer trimestre 2022.</li> <li>- Resultados compromisos de calidad, cuarto trimestre 2022.</li> </ul>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Los servicios que ofrece la institución no tienen costo. Esta información está explícitamente en el catálogo de servicios del portal web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><a href="http://puntosolidario.gob.do/servicios/cat%C3%A1logo-de-servicios/">http://puntosolidario.gob.do/servicios/cat%C3%A1logo-de-servicios/</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Siuben tiene su Carta Compromiso que tiene 3 servicios comprometidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográficas a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionadas al sistema de protección social y en general.</li> <li>- Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales.</li> <li>- Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales.</li> </ul> <p>En el portal web, también está disponible el catálogo de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a>.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia la valoración del grado de participación de los grupos de interés, en el informe de consultas a las partes interesadas, dando como resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 44% de las instituciones tiene un alto nivel de significancia, por su impacto en el logro de los objetivos de la institución.</li> <li>- El 40% de las partes interesadas tienen un nivel de significancia medio, que son instituciones con la cuales se tiene convenios de intercambio de datos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>- El 16% de los consultados tienen un bajo nivel de significancia o no tiene ningún impacto en el logro de los objetivos instituciones, ya que son las partes interesadas que solicitan datos por requerimientos sin la intención de otorgar algún beneficio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de consultas de Partes Interesadas, 2023.</p> <p>En el año 2022, la institución recibió 26 reclamos. Al 2023 se han recibido 28 reportes. De estos, 3 fueron reclamos y 25 quejas, a través de la Línea 311.</p> <p>En octubre de 2022, en el buzón de sugerencia se recibió una queja. En esta, un ciudadano precisó no haber sido beneficiado con los subsidios sociales. En tal sentido, fue contactado vía telefónica y se le explicó el procedimiento para la evaluación y se refirió a los Puntos Solidarios. Esta queja fue sistematizada en matriz de seguimiento y fue cerrada en el plan.</p> <p>Hasta junio de 2023, no se había recibido quejas en el buzón. Por el portal web y correo electrónico, se recibieron 4. Mientras que por la línea 311 se recibieron 2. En cuanto al tiempo de respuesta se cumplió al 100% (menos de 15 días laborables).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe de resultados de quejas y reclamos, 2023. - Matriz de seguimiento y monitoreo de sugerencias y quejas.</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el 2022, SIUBEN puso a la disposición de los ciudadanos la plataforma de <i>Web Mapping</i>, para que los ciudadanos, ciudadanos y clientes puedan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>consultar las informaciones socioeconómicas desagregada territorialmente. En 2022, se puso a la disposición <i>Datos SIUBEN</i>, una plataforma para la publicación de información, exploración y análisis de datos, desarrollando el Dashboard de la 6ta ronda de la encuesta SEIA y habilitado un portal de tableros de información en el portal web con información del registro de hogares y un tablero de datos levantados con los afectados del huracán Fiona.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Datos SIUBEN: <a href="https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/">https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/</a>.</li> <li>- Consúltate <span style="float: right;">SIUBEN:</span> <a href="https://consultate.siuben.gob.do/">https://consultate.siuben.gob.do/</a></li> <li>- Registro Virtual de Hogares: <a href="https://registrate.siuben.gob.do/">https://registrate.siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>Tras el despliegue de la estrategia de transversalización de la igualdad de género en el 2022 y junio de 2023, se cumplieron los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La firma de convenios para promover la igualdad de género.</li> <li>- Desarrollo de programas e iniciativas con otras instituciones para la promoción de la igualdad de género.</li> <li>- Convocatorias y reuniones con organizaciones de la sociedad civil, sindicatos y organizaciones de mujeres.</li> <li>- Creación de la política de género y creación del Comité de Igualdad de Género.</li> <li>- Elaboración de lineamientos para el análisis e incorporación del enfoque de género en los informes de levantamientos y notas técnicas.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del presupuesto institucional con enfoque de género.</li> <li>- Informe con los avances en la implementación del enfoque de género en la institución.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual avances en igualdad de género. Enero 2022-marzo 2023.</li> <li>- Informe de desempeño institucional 2022.</li> <li>- Informe de desempeño institucional, abril 2023.</li> </ul> <p>En el informe de consultas a las partes interesadas de marzo de 2023, se evidencia la participación de 64 instituciones aliadas externas que tuvieron interacción con SIUBEN a través de convenios y requerimientos de datos, así como interesados internos, como la dirección general, equipo gerencial, y asesores de la institución. El 47% de los consultados fue en la modalidad presencial y se presentó la visión SIUBEN+ y los nuevos servicios digitales. El 42% de los concurrentes fue en la modalidad virtual y se completó por correo electrónico. El 9% no respondió. Como resultado de estas consultas, en febrero de 2023, fue actualizada la matriz de partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de partes interesadas 2023.</li> <li>- Bitácora de registro de convenios.</li> <li>- Bitácora de la Dirección de Análisis 2022.</li> </ul>	

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>En el primer trimestre 2023, se solicitó un espacio en la Primera Asamblea del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC), para compartir los avances en la transversalización del enfoque de género en el SIUBEN. En este escenario, se reflexionó acerca de las situaciones de las mujeres, en base a datos del análisis del BID de mujeres de Latinoamérica y el Caribe. Además, se puso en contexto las cifras sobre la feminización de la pobreza en el país y se compartió parte del análisis de la base de datos del SIUBEN, respecto a dos análisis: uno sobre la mujer y la respuesta ante el Covid- 19 y otro sobre, sobre los ingresos, discapacidad y mujer.</p> <p>La institución formó parte de la mesa de trabajo intersectorial y local de cuidados, en las que se priorizó el cruce de las bases de datos de INAIPI y CONAPE con SIUBEN y SUPERATE.</p> <p>También participó en la conformación de la Mesa de Articulación Operativa para el proyecto ProRural para definir una estrategia de género e inclusión social y promover la igualdad y el empoderamiento de las mujeres rurales.</p> <p>Se presentaron avances en la transversalización de género, al PNUD, Ministerio de la Mujer y CORAASAN, representantes del Poder Judicial, encargados de las regionales y enlaces de género. Se mostró la <i>Política de Igualdad de Género, Protocolo de Prevención y Atención en Caso de Violencia, Discriminación y Acoso, Política de Conciliación Personal y Laboral y Políticas de Reclutamiento y Selección al personal.</i></p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>- Informe trimestral de monitoreo plan de trabajo para la igualdad de género, primer trimestre, 2023</p> <p>La institución dispone del portal de Transparencia, cumpliendo con los lineamientos de la Ley 200-04. Este portal es evaluado cada mes por la DIGEIG, manteniendo el indicador sobre los 95%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Resultados evaluación mensual del portal de Transparencia.</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.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN de 2023, arrojó como resultado general un promedio de 99.3% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023.</p> <p>- Matriz de las partes interesadas.</p> <p>Se evidencia las consultas a los grupos claves de interés, dimensionada en actores externos (organizaciones de la sociedad civil, sector privado, organizaciones del Estado dominicano) y grupos internos (dirección general, directores y encargados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>de SIUBEN). El instrumento utilizado en este proceso de consulta a las partes interesadas fue el formulario R-PLA-06 para determinación necesidades y expectativas de las partes interesadas.  <b>Evidencias:</b>  - Formularios R-PLA-06 completado por los grupos solicitantes.  - Informe de consulta Partes Interesadas.</p> <p>SIUBEN da participación a las personas para que realicen sugerencias de mejoras, mediante la encuesta de satisfacción de los servicios público. Dentro de las mejoras sugeridas en la encuesta aplicada en el 2023, se encuentran:  - Mejorar el tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.  - Mejorar el tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.  - Eeficientizar el tiempo de revisión de los requerimientos recibidos para validar si es posible la entrega o no, y así poder confirmar al usuario o usuaria solicitante en el menor tiempo.  Se elaboró el plan de mejora con las acciones necesarias, considerando dichas propuestas.  <b>Evidencias:</b>  - Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se dispone de la Comisión de Ética Pública (CEP-SIUBEN) supervisada por la DIGEIG, así como con un asesor en materia de ética pública que apoya a la comisión impartiendo charlas y talleres para concientizar al personal acerca de la importancia del comportamiento integro y como gestionar los conflictos éticos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas.</li> <li>- Informe emitido por la DIGEIG.</li> </ul> <p>Dentro de los mecanismos de retroalimentación, se encuentra el estudio del clima y cultura organizacional, que se realiza cada año. En la encuesta aplicada en el 2022, hubo un 78% de participación, arrojando un porcentaje de favorabilidad sobre el ambiente en la institución de un 82%. Por primera ocasión, en la institución se utilizó la plataforma disponible en el MAP. Otros mecanismos son las sistemáticas reuniones del staff directivo, reuniones de equipos, reuniones interdepartamentales que se constituyen en mecanismos de interacción para el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional organizacional, 2022.</li> <li>- Actas de reuniones.</li> <li>- Minuta de reunión gerencial.</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La institución dispone de un plan de voluntariado social, que contiene acciones de apoyo a instituciones sociales y actividades de medio ambiente.</p> <p>En el segundo semestre de 2022, se celebró el día mundial de medio ambiente (junio), día mundial de la limpieza de costas (septiembre) y mes de la reforestación (octubre). Se realizó una visita al Hogar de Ancianos San José y se realizó un encuentro navideño en el Hogar de Ancianos San Francisco de Asís. Se realizó un campamento de verano organizado por la Biblioteca Infantil y Juvenil de la República Dominicana (BIJR) y cine infantil</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro Virtual de Hogares o auto llenado, que registra las informaciones del hogar y sus miembros de manera autónoma, desde cualquier lugar y en cualquier momento.</li> <li>- La actualización de la plataforma de gestión de conocimientos.</li> <li>- En proceso de creación del módulo para el sistema de planificación institucional.</li> <li>- El proceso de implementación de la nueva operativa, que define la estandarización de la calidad de la información requerida para los procesos de interoperabilidad.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web</li> <li>- Plataforma de gestión de conocimientos</li> <li>- <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> <li>- <a href="https://consultate.siuben.gob.do">https://consultate.siuben.gob.do</a></li> <li>- <a href="https://registrate.siuben.gob.do">https://registrate.siuben.gob.do</a></li> </ul> <p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, de 2023, se les consultó acerca de la agilidad para el suministro del servicio, resultando un 100 % de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023.</li> </ul>	

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En diciembre de 2022, se realizó la Revisión por la Dirección para dar seguimiento a las acciones de revisiones previas efectuadas por el director general y el staff directivo. En este ejercicio se revisaron las acciones del sistema, se planificaron oportunidades para el siguiente período y los cambios en el sistema y los recursos requeridos. Esta revisión fue certificada en la reciente auditoría externa, realizada en mayo de 2023, que apuntó como punto fuerte “<i>el apoyo de la alta dirección, así como la buena disposición de todo el personal</i>”.</p> <p>En tanto, se evidencia el apoyo de la Dirección General al proceso de planificación, donde se contemplan todas las acciones y recursos que alimentan la estrategia para el logro de la misión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión por la Dirección, 2022.</li> <li>- Informe de auditoría externa, mayo 2023.</li> <li>- Planificación operativa 2022.</li> <li>- Planificación operativa 2023.</li> <li>- Compromiso ético de los altos funcionarios públicos.</li> </ul> <p>En el estudio del clima y cultura organizacional de 2022, en la dimensión de <i>normatividad y proceso</i>, que evalúa la percepción del personal sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo, resultó 89.52% en el dato general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>- Informe diagnóstico de clima y cultura organizacional de SIUBEN, 2022.</p> <p>Para el 2022, de los 266 colaboradores y colaboradoras en nómina, al mes de octubre, fueron evaluados 251, para un 94% del total del personal. Estos resultados por categorías de desempeño: sobresalientes (72%), superior al promedio (28%), promedio (0.02%), bajo promedio e insatisfactorio (0%).</p> <p>En la relación de colaboradores y colaboradoras con acuerdos de desempeño elaborados, en el período enero-diciembre 2023, se reportan 250 servidores y servidoras, de un total de 262 personas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de evaluación de desempeño 2022.</li> <li>-Informe técnico de evaluación de desempeño 2022.</li> <li>-Resultados de evaluación de desempeño 2023.</li> <li>-Memorias del Departamento de Recursos Humanos, 2022.</li> </ul> <p>La plataforma para la gestión del conocimiento tiene como objetivo recoger, integrar, difundir y preservar los documentos generados por la institución. En mayo de 2023, se aplicaron las mejoras conteniendo fichas de lecciones aprendidas, informes de evaluación del plan operativo, manuales de 33ESH, matriz del conocimiento, memorias institucionales, planes estratégicos, boletines, informes técnicos, SIUBEN +, resultados SIUBEN, estudios de calidad de vida e infografías. Previamente, se consultaron las plataformas de gestión de conocimientos del Instituto Nacional del</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART), Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Fondo para el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (F-ODM), obtenido e integrando parte de sus buenas prácticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plataforma de gestión de conocimientos.</li> <li>-Instructivo de la plataforma de gestión de conocimientos.</li> <li>-Procedimiento de gestión de conocimientos.</li> </ul> <p>Dentro de los diversos canales de comunicación interna, se encuentran las notas de prensa, clipping digital de noticias, publicación en redes sociales, portal web, medios impresos y digitales (prensa, televisión y radio).</p> <p>Dentro de las actividades publicadas en 2022, están: seminario SIUBEN+, las capsulas de Políticas Sociales, notas de prensa, efemérides nacionales, temas de igualdad de género y derechos de la mujer, boletines de noticias y cifras del mes.</p> <p>Otro canal de comunicación son los murales institucionales. En tanto, el Departamento de Recursos Humanos comunica a través de correo electrónico, las novedades del personal: entradas y salidas de colaboradores, cumpleaños, avisos y actividades, convocatorias, efemérides de los días: servidor público, de la mujer, de las madres, de los padres, mes de la lucha contra el cáncer, violencia contra la mujer, capsulas de calidad y seguridad de las informaciones, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento para la difusión de noticias SIUBEN por medio de canales internos y externos.</li> <li>-Plan de comunicación externa, Departamento de Comunicaciones, 2022.</li> <li>-Plan de comunicación externa del departamento de Recursos Humanos, 2022.</li> <li>-Instructivo para el uso de la plataforma de gestión de conocimientos.</li> </ul> <p>La institución reconoce los esfuerzos de los colaboradores y colaboradoras, establecidos en la <i>política de reconocimiento al trabajo extraordinario</i>. Este reconocimiento se realiza cada trimestre, en base a los resultados obtenidos en el cumplimiento de las tareas asignadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Políticas para el reconocimiento al trabajo extraordinario.</li> <li>-Evaluaciones de desempeño, segundo semestre de 2022</li> <li>- Evaluaciones de TCG primer semestre 2023.</li> </ul> <p>En el estudio del clima y cultura organizacional aplicado en el 2022, en la dimensión de <i>mejora y cambio</i>, relacionada con las transformaciones e innovación de la institución, arrojó como resultado de 81.92%. En tanto, en la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, resultó un 100% de satisfacción en la valoración a las novedades que aplica SIUBEN a los procesos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados del estudio de clima y cultura organizacional de SIUBEN, agosto, 2022.</li> <li>-Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En el 2022, se aplicó el estudio del clima y cultura organizacional a todos los colaboradores y colaboradoras de la organización, teniendo como resultado 82% de nivel de satisfacción general.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2022.</p> <p>En el 2023, se elaboró la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i>, que contiene las siguientes facilidades: planes de salud, seguro de vida, almuerzos subsidiados, cooperativa de servicios múltiples, jornadas preventivas, día de visita al trabajo de los hijos e hijas, días de permisos laborales, día libre por puente, día libre por motivos de cumpleaños, licencias 100% retribuidas, licencias por maternidad, paternidad, por adopción, para cuidar un familiar, vacaciones, sala de lactancia, horarios flexibles durante el primer año del niño o niña, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Política de conciliación de la vida personal y laboral.</p> <p>En el informe anual de los avances en igualdad de género, se evidencian acciones en el período julio 2022 a junio 2023:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se remitieron comunicaciones internas y participación en actividades institucionales del director general, Jeffrey Lizardo, con ejercicios de reflexión tanto con el equipo gerencial a través de las capsulas de género en las reuniones gerenciales y los espacios de sensibilización, demostrando el compromiso de la máxima autoridad en la promoción de la igualdad de género.</li> <li>- El Departamento de Recursos Humanos trabaja en una propuesta para mitigar la brecha salarial, a los fines de coadyuvar a la erradicación de las desigualdades y discriminación laboral por género.</li> <li>- El Comité de Igualdad de Género aprobó suprimir los nombres de las personas miembros del mismo y dejar solo las posiciones y roles para despersonalizar este rol.</li> <li>- Se socializaron capsulas informativas en las reuniones del equipo gerencial acerca del lenguaje inclusivo y no sexista.</li> <li>- Se difundió la <i>Política de Igualdad de Género</i> y el decálogo del lenguaje inclusivo a todo el personal y se realizaron varias presentaciones de la política para asegurar el conocimiento.</li> <li>- Acorde a la estrategia de los desafíos o retos Pro-Igualdad de Género, se lanzó la sensibilización ante las situaciones de violencia, discriminación y acoso laboral y sexual a todo el personal, con la finalidad de difundir el <i>Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Acoso, Discriminación y Abuso</i>. Como resultado, se replicó la sensibilización en 8 de 9 equipos de la oficina principal y 7 de 9 regionales, con 14 propuestas de rutas de prevención y atención elaboradas por los equipos. Este reto sirvió para asegurar la contextualización del protocolo.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual de avances en igualdad de género, enero 2022 a marzo 2023.</li> <li>- Resolución administrativa de la constitución del Comité de Género.</li> <li>- Política de Igualdad de Género</li> <li>- Plan operativo 2022.</li> <li>- Plan operativo 2023.</li> </ul> <p>En agosto de 2022, la ONESVIE, realizó una evaluación de primer nivel a la edificación principal para evaluar el grado de vulnerabilidad sísmica y estructural de la inmueble.</p> <p>En septiembre de 2022, el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborables (IDOPRIL), realizó la evaluación de prevención e identificación de riesgos en el interior de la institución. Esta evaluación generó un plan de acción para aplicar las mejoras identificadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de acción de comité mixto de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>- Informe de evaluación de primer nivel del edificio de SIUBEN.</li> </ul>	

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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Durante el año 2022 se impartieron 47 actividades formativas, contempladas en los planes de <i>Capacitación y de Sensibilización y Concientización</i>. En estas capacitaciones participaron todos los grupos ocupacionales y fueron capacitados casi el mismo porcentaje de hombres y mujeres. Las formaciones impartidas: Diplomado de Investigación Social (segunda versión), Auditor Líder ISO 22301, Diplomados en Alta Gerencia, Gestión del Talento Humano, Ciber Seguridad y Fundamentos de Power BI. En el primer trimestre de 2023, se impartieron las capacitaciones de inducción a la administración pública, nivel II e introducción a la ciberseguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de capacitación institucional.</li> <li>-Informe trimestral de capacitación 2022.</li> <li>-Informe trimestral de ejecución del Plan de Capacitación, 2023.</li> <li>-Memorias del Departamento de Recursos Humanos, 2022</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En el estudio del clima y cultura organizacional 2022, en la dimensión de enfoque a resultados y productividad, tuvo un resultado 90.44%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional 2022.</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En el estudio del clima y cultura organizacional, en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo, tuvo un resultado 87.66%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> -Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2022.	

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

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
l) 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>En el mapa de objetivos, indicadores y metas del sistema de gestión integrado se mide en porcentaje de rotación del personal,</p> <p>En el cuarto trimestre de 2022, el estatus de la rotación fue 4%, teniendo como meta <math>\leq 10\%</math>. En tanto, para el mismo período el porcentaje de absentismo fue de 9%, de una meta estipulada de <math>\leq 15\%</math>.</p> <p>Para el 2023, porcentaje de 6%, para la rotación del personal, mientras que, para el porcentaje de absentismo, fue un 10%, considerándose satisfactoriamente con las metas estipuladas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de los indicadores de procesos del sistema de gestión integrado, cuarto trimestre 2022.</li> <li>- Informe de avance de los indicadores de procesos del sistema de gestión integrado, primer trimestre 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</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 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</p>	<p>Se evidencia un alto nivel de participación y colaboración, en las acciones de mejoras establecidas en los planes. Este involucramiento se ve evidenciado en el cumplimiento de los planes de mejoras vigentes, que contienen los responsables de la ejecución.</p> <p>En el período junio, 2022 a marzo 2023, la CIGCN-SIUBEN no ha recibido dilemas éticos. <b>Evidencia:</b> - Informe de gestión de la CIGCN.</p> <p>El plan de voluntariado tiene establecido la frecuencia de las actividades de voluntariado. Para el 2022, las acciones de medio ambiente, se realizaron 4 actividades. En tanto, en las obras de apoyo a diversas actividades sociales, se realizaron 8 actividades. <b>Evidencias:</b> - Plan de voluntariado social 2022 - Convocatorias de correo electrónico. - Fotos de las actividades.</p> <p>Los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023, en la valoración del trato recibido por el personal que le atendió, los resultados fueron: - En la profesionalidad del personal que le atendió (capacidad y competencia: 100 % de los encuestados (25 personas), se mostraron satisfechos con las capacidades del personal que le atendió</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cuanto a la facilidad de comunicación con el área que le asistió, arrojó un 100% de satisfacción de los entrevistados.</li> <li>- El trato ofrecido por el personal de SIUBEN: un 100% de satisfacción.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023.</li> </ul>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Al cierre del año 2022, la institución tenía 263 colaboradores y colaboradoras. Este personal fue evaluado en su desempeño, y a la primera semana de diciembre, se había realizado la evaluación del 84% del personal.</p> <p>En el 2022, se implementó el reconocimiento al personal de desempeño extraordinario, el cual se realiza cada trimestre, escogiendo de cada área a los destacados por su rendimiento en el período. Al cierre del 2022, se habían realizado dos premiaciones, correspondientes al segundo y tercer trimestre.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memorias del Departamento de Recursos Humanos, 2022.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La institución tiene a la disposición el portal de colaboración e información. En este, se encuentran las siguientes herramientas: intranet, el módulo de información documental, módulo para la solicitud de permisos a Recursos Humanos, modulo para la solicitud de material gastable y vehículos al área administrativa, lista de extensiones y flotas, mesa de ayuda para tecnología, planes de capacitación, servicios de comunicación, recepción de quejas, código de conducta, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Portal de colaboración e información: <a href="http://intranet.siuben.gob.do/">http://intranet.siuben.gob.do/</a></p> <p>Durante el año 2022, se impartieron 47 actividades de capacitación y sensibilización a 47 participantes. La cantidad de personal capacitados por grupo ocupacional: grupo I (7), grupo II (15), grupo III (90), grupo IV (64) y grupo V (51). Por sexo, la cantidad de capacitados fueron: 107 fueron hombres y 120 mujeres. En este año se dispuso de \$2,125,000.00 para la ejecución del plan de capacitación. En tanto, el presupuesto para el 2023, fue de \$1,000,000.00.</p> <p>En el segundo trimestre de 2022, se reconocieron 11 hombres y 15 mujeres, en tanto, en tercer trimestre fueron reconocidos 15 hombres y 12 mujeres.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Memorias del Departamento de Recursos Humanos, 2023.</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><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></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</p>	<p>La institución tiene acciones de impacto social, evidenciado en la ejecución del plan de voluntariado social de 2022, que contempló:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas al Hogar de Ancianos San José.</li> <li>- Campamento de verano organizado por la Biblioteca Infantil y Juvenil de la República Dominicana (BIJRD) y cine infantil acerca del cuidado del medio ambiente con los hijos de colaboradores.</li> <li>- Jornada de limpiezas de costas.</li> <li>- Jornadas de reforestación.</li> <li>- Celebración de eucaristía en ocasión de los fieles difuntos.</li> <li>- Encuentro navideño en el Hogar de Ancianos San Francisco de Asís.</li> </ul>	
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de limpiezas de costas.</li> <li>- Jornadas de reforestación.</li> <li>- Celebración de eucaristía en ocasión de los fieles difuntos.</li> <li>- Encuentro navideño en el Hogar de Ancianos San Francisco de Asís.</li> </ul>	
<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>En el segundo semestre de 2022, cumplió con las cuotas de compras a MIPyME y MIPyME liderado por mujeres, establecidas en las normativas de compras y del sector, obteniendo una ponderación de 20 puntos.</p> <p>Al menos el 15% del monto contratado en el Portal Transaccional de la Dirección General de Compras Públicas (DGCP) es realizado a MIPyMES mujeres y mujeres como personas físicas, con una ponderación de 10 puntos.</p> <p>La encuesta de valoración de la responsabilidad de SIUBEN, en la identificación de los proveedores que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>cumple con las políticas de responsabilidad social corporativa, obtuvo un 100%. En dicha encuesta, los entrevistados asociaron la responsabilidad social, en un 60% a cuidar el medio ambiente y el entorno, mientras el 40% de apoyo a la comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Procesos de compras a MYPyMES</p> <p>La institución asigna el beneficio, para el personal de los grupos ocupacionales I y II, con alguna condición de salud, se le subsidia los medicamentos continuos, en los casos que aplican. Se otorga el almuerzo diario subsidiado en un 100% al personal fijo, contratado y militares que laboran en el edificio principal, que pertenecen a los grupos ocupacionales I, II y III, cuyo sueldo sea igual o menor a 35,000.00.</p> <p>Cada trimestre, se realizan una jornada de salud que contemplan charlas sobre temas de cuidado de salud y hábitos saludables y realización de estudios diagnósticos para la detección temprano de enfermedades.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Políticas de beneficios institucionales para el personal.</p> <p>SIUBEN en su misión de gestionar el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiario, impacta directamente en la toma de decisiones del Estado dominicano, para la asignación de los subsidios sociales a la población elegible, al suministrar los datos actualizados derivados de los levantamientos que realiza la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>- Filosofía institucional.</p> <p>En cumplimiento con la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y la Resolución 002-202, tiene en su portal web la sección de Transparencia con un apartado de consultas públicas, En el marco de la estrategia SIUBEN +, se promueve un acceso a la información, mayor accesibilidad y transparencia el manejo de los datos, y se pueda disponer de información oportuna para la toma de decisiones, especialmente para la formulación, monitoreo, implementación y evaluación de las políticas de protección social.</p> <p>La Dirección General firma el compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad, que reitera la convicción de los principios éticos, las normas de transparencia, la rendición de cuentas, el manejo correcto de los fondos públicos, la eficiencia y las prácticas de buen gobierno.</p> <p>En el año 2022, SIUBEN logró un índice de transparencia gubernamental de 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluaciones</li> <li>-Portal de Transparencia: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/consultas-publicas">https://transparencia.siuben.gob.do/consultas-publicas</a>.</li> <li>-Memorias institucionales, 2022</li> </ul>	
<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</p>	<p>No aplica.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, de 2023, en la evaluación del grado de transparencia en los servicios, el 64% consideró</p>	<p>No aplica.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>muy alto el grado de transparencia, mientras el 36% lo considero alto.            En el período junio 2022 a marzo 2023, la institución no ha recibido quejas, ni denuncias en cuanto a opinión pública en general sobre la accesibilidad, transparencia y comportamiento ético.  <b>Evidencia:</b>            - Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, de 2023.</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>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Al menos el 15% del monto contratado en el portal transaccional de la DGCP es realizado a MIPyMES y personas físicas. Al menos el 5% del monto contratado, es realizado a MIPyMES de mujeres y mujeres como personas físicas, con una ponderación 10 puntos.  <b>Evidencias:</b>            -Capturas del portal transaccional de los informes de compras MIPyMES de mujeres.            -Proceso de compras de productos biodegradables.            -Procesos de compras</p> <p>Se evidencia la consulta a los grupos de interés, través de una metodología participativa, creando grupos de discusión sectorizados y consultas individuales virtuales para los usuarios o aliados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>estratégicos. Las vías de contacto son virtual, presencial o telefónica, por la cuales se identifican sus expectativas y necesidades, y posteriormente se aplica el <i>Formulario de Partes Interesadas</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de identificación y análisis de partes interesadas 2023.</li> <li>- Informe de consultas de marzo de 2023.</li> </ul> <p>Se muestra evidencias de coberturas a través de la publicación de las notas técnicas, cifras del mes, encuentro con periodistas.</p> <p>La institución evalúa el impacto de las noticias generadas, y son monitoreadas por el auxiliar de prensa de cobertura post noticias.</p> <p>Dentro de las métricas de redes sociales y portal web, a octubre de 2022 fue en Facebook 23,304 visitas; Twitter 11,303 e Instagram 21,2377. El total de visitas en el mes de septiembre fue de 107,7222. El total de visitas en el mes completo de octubre fue de 753, 220.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío de clipping de prensa a los encargados, director general e interesados.</li> <li>- Informe de positividad y negatividad de las repercusiones de las noticias enviadas a los medios de comunicación.</li> <li>- Memorias institucionales 2022.</li> </ul> <p>Desde SIUBEN se asigna el beneficio, para el personal de menores ingresos de los grupos ocupacionales I y II que son diagnosticados con alguna condición de salud que requiera el uso continuo de medicamentos y éstos son subsidiados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La institución otorga el almuerzo diario subsidiado en un 100% al personal fijo, contratado y militares que laboran en el edificio principal, que pertenecen a los grupos ocupacionales I, II y III, cuyo sueldo sea igual o menor a 35,000.00.</p> <p>Cada trimestre, se realizan jornadas de salud que incluye charlas acerca del cuidado y hábitos saludables y realización de estudios diagnósticos para la detección temprano de enfermedades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Política de conciliación entre la vida personal y laboral.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia la promoción de iniciativas, tales la campaña ÚNETE para poner fin a la violencia contra las mujeres, liderada por ONU Mujeres, en la que se ha proclamado el día 25 de cada mes como <i>Día Naranja</i>, un día generar conciencia y prevenir la violencia contra mujeres y niñas.</p> <p>Se ha promovido el rol de la maternidad y cada año se celebra el día de las madres, así como la promoción para el reparto equilibrado de las tareas domésticas y de las responsabilidades familiares además de reconocer a los hombres en su rol de cuidada.</p> <p>Se promueven los días de visita al trabajo de los hijos e hijas del personal, día libre por motivo de cumpleaños.</p> <p>Se dispone de una sala de lactancia.</p> <p>Se reconocen a los equipos Pro-Igualdad de Género en la labor de impulsar acciones e iniciativas a favor de la igualdad.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Políticas de conciliación entre la vida personal y laboral.</li> <li>-Evidencias de difusión e implementación de la Política de conciliación de la vida personal y laboral</li> </ul> <p>El Banco Mundial apoya en la actualización de la base de datos de SIUBEN. En tal sentido se crearon nuevos mecanismos de captura de datos, se certificó la base de datos, incluidas los realizados en el 2004, 2012 y 2018, 2019 y 202 y se fortaleció la infraestructura tecnológica.</p> <p>Con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se avanzó con la creación de un protocolo para la interoperabilidad externa a las instituciones del trípode, mediante un esquema de Interoperabilidad a través de una arquitectura orientada a microservicios - API Gateway y desarrollo de capacidades para la explotación de datos.</p> <p>Con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se rediseñó el portal web, atendiendo a la normativa y acuerdos institucionales, además de la integración de los datos SIUBEN para consulta de las estadísticas, protocolos, políticas y procedimientos de inteligencia de datos, y el diseño de la nueva propuesta de estructura de inteligencia de datos.</p> <p>SIUBEN recibió apoyo del Programa Mundial de Alimentos (PMA) para desarrollar mapas, impartiendo capacitaciones sobre el diseño, implementación y mantenimiento del sistema operativo ArcGIS online. Acompañó, además en el lanzamiento de su plataforma de mapas online. También se realizó con el PMA, un dialogo sobre Gestión de Riesgos de Desastres, en el marco del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cierre del proyecto de <i>Fortalecimiento de Capacidad de Preparación y Respuesta ante Emergencias de la República Dominicana</i></p> <p>El Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) apoyó a SIUBEN en el levantamiento de información socioeconómica de los hogares para el piloto de la <i>Política de Cuidados</i>.</p> <p>A través de la CEPAL, se intercambiaron conocimientos de buenas prácticas de interoperabilidad en la región para el fortalecimiento de las capacidades.</p> <p>La Cooperación Sur Sur, con el organismo del Sistema de las Naciones Unidas, PMA, se realizó el Proyecto de cooperación para fortalecer las políticas, los programas y las capacidades institucionales de Perú en las áreas de protección social adaptativa ante emergencias y desastres, el manejo de comedores populares. De este encuentro, surgieron varias iniciativas de alianzas entre las instituciones participantes.</p> <p>Con el PMA se realizó el taller de protección social adaptativa y construcción de hoja de ruta en Haití, para fomentar el aprendizaje entre países del Caribe. Instituciones modelo del país presentaron buenas experiencias a Haití.</p> <p>Se compartió la experiencia de implementación de la ficha FIBE en las zonas afectadas por el Huracán Fiona,</p> <p>Se presentó a los representantes del gobierno haitiano, los indicadores utilizados para la focalización de la protección social, en especial bajo programas de emergencia como el Bono de Emergencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></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>- Informe de la gestión de convenios, trimestre 2023</p> <p>La institución evidencia programas de prevención de riesgos, a través de las para las jornadas de salud, a los fines de identificar los factores de riesgos de enfermedades cardiovasculares, visuales, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación de los programas en el plan operativo</li> <li>- Correo electrónico con las informaciones relativas.</li> </ul> <p>En el segundo semestre de 2022, cumplió con las cuotas de compras a MIPyME y MIPyME liderado por mujeres, establecidas en las normativas de compras y del sector, con una ponderación de 20 puntos.</p> <p>Al menos el 15% del monto contratado en el portal transaccional de la DGCP, durante este período fue realizado a MIPyMES mujeres y mujeres como personas físicas, con una ponderación de 10 puntos. En la encuesta de valoración sobre la identificación de los proveedores, que cumple con las políticas de responsabilidad social corporativa, se obtuvo un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capturas del portal transaccional de los informes de compras MIPyMES de mujeres.</li> <li>- -Proceso de compras de productos biodegradables.</li> <li>- Procesos de compras.</li> </ul>	

## 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>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La institución hace entrega de la base de datos certificada, para la utilización en los programas sociales. Para este cometido se utiliza la <i>Malla de Validación</i> que permite controlar la calidad de la información, apoyados en sistemas informáticos y software estadístico. Este documento alertar si hay inconsistencias en los hogares registrados y evitar producir errores.</p> <p>En lo referente a la atención de requerimientos externos, durante el trimestre Enero-marzo 2023 se recibieron 40 solicitudes. El 100% de los 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Malla de validación.</li><li>- Reportes trimestrales de atención a requerimientos para SGI.</li><li>- Encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2023</li></ul> <p>El SIUBEN, a pesar de que no ofrece servicios tangibles a los ciudadanos, evidencia su compromiso en promover en las comunidades, la importancia e impacto de las informaciones que levanta. En este</p>	<p>Al haberse logrado convertir la División de Calidad del Dato en el Departamento de Revisión y Control de Datos, tiene independencia con otros Departamentos y realiza un control de calidad del dato, en diferentes fases de los estudios. Toda esta labor hace necesario realizar un seguimiento de todas las actividades mediante un Dashboard integral (Mesa de Control).</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>sentido, es preciso destacar la labor que SIUBEN desarrolló con el levantamiento en la comunidad “El Semillero” o “El Progreso” de Bella Vista, en el Distrito Nacional. Este levantamiento fue desarrollado en septiembre del año 2022 como parte de una colaboración con el proyecto de tesis doctoral del profesor de Sociología Juan Miguel Pérez, en un ejercicio de democracia participativa en el cual, los ciudadanos sugirieron soluciones a sus problemáticas. Se procesaron dichos datos y en febrero de 2023, en las sesiones de trabajo del profesor Pérez, con la junta de vecinos, el SIUBEN realizó una jornada de devolución de los datos a la comunidad, en la cual se destacó las principales características socioeconómicas y sociodemográficas del lugar, así como las principales problemáticas que reflejan los datos levantados. Estas informaciones serían integradas en el plan de acción comunitaria del lugar, como parte de los trabajos del profesor Pérez y que serviría para la para tomar acción y reclamo de derechos ante las instituciones públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Presentación de los resultados “El Semillero” y fotos del encuentro con la comunidad.</p> <p>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</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>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>generalidad de la población, no solo a los segmentos que se presumen vulnerables.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Sistemas de información social y registros de destinatarios de la protección social no contributiva en América Latina: Avances y desafíos frente al COVID-19.</li> <li>- Informe de Los Alcarrizos.</li> </ul> <p>SIUBEN tiene registros de 279 acuerdos. De estos, 81 fueron completados, 121 están sin avances, 73 están en progreso y 4 están suspendidos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Matriz del grado de cumplimiento de convenios.</li> </ul> <p>En los resultados de la auditoría interna en septiembre de 2022, se reflejaron las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se resalta el conocimiento que tiene el personal auditado en cada área de los documentos que apoyan sus procesos y el excelente manejo durante las entrevistas.</li> <li>- Compromiso y disposición del personal auditado durante el ejercicio de la auditoría.</li> </ul> <p>No se evidenciaron No Conformidades, se obtuvieron 3 observaciones y 8 oportunidades de mejoras.</p> <p>En cuanto a los resultados de la auditoría externa, de mayo de 2023, se resaltan los puntos fuertes:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El apoyo de la Alta Dirección, así como la buena disposición de todo el personal auditado.</li> <li>- La permanencia del personal en organización (en términos de baja rotación) ya que esto no suele suceder a menudo especialmente en empresas de carácter gubernamental.</li> </ul> <p>En tanto, se levantaron 11 oportunidades de mejoras, 7 observaciones y una no conformidad menor.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de auditoría interna de septiembre, 2022.</li> <li>- Informe de auditoría externa, junto a AENOR, mayo 2023.</li> </ul> <p>En el 2022, SIUBEN puso a la disposición del público el novedoso servicio de <i>web mapping</i> o <i>mapas en línea</i>, a través de los cuales los usuarios pueden consultar informaciones socioeconómicas desagregada territorialmente.</p> <p>En 2022, se puso a la disposición <i>Datos SIUBEN</i>, es una plataforma de Power BI para la publicación de información, explotación y análisis de datos, desarrollando el Dashboard de la 6ta ronda de la encuesta SEIA y habilitado un portal de tableros de información en el portal web con información del registro de hogares y un tablero de datos levantados con los afectados del huracán Fiona.</p> <p>La plataforma Consúltate, que permite consultar en línea a través del portal institucional.</p> <p>El Registro Virtual de hogares o auto llenado, que facilita el registro fácil desde del hogar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación Consúltate SIUBEN.</li> <li>- Registros Virtual de Hogares.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros del centro electrónico de Información SIUBEN.</li> <li>- Todos disponibles en el portal: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>De cara a la END 2030, el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2018-2030 y la Carta Compromiso entre SIUBEN, MMUJER y el PNUD, la institución elaboró los <i>lineamientos para la transversalización de género e interseccionalidad en los informes de análisis socioeconómico de los hogares</i>, así como la creación de un Comité de Igualdad de Género (CIG) con atribuciones dirigidas a garantizar el cumplimiento y la correcta implementación de los estándares y requerimientos del Sello de Igualdad de Género en las instituciones públicas. Como resultado, a nivel interno se elaboró y socializó la <i>Política de Igualdad de Género</i>, el protocolo de actuación en caso de violencia, discriminación o acoso, creación de la <i>política de conciliación de vida personal y laboral, manual de comunicación interna</i> con enfoque de género, elaboración de informe trimestral de monitoreo de plan de trabajo de las unidades de igualdad de género, conmemoración del día de Internacional de la No Violencia Contra la Mujer, socialización de capsulas informativas en las reuniones del equipo gerencial, reto Pro-igualdad de género. Se entregaron reconocimientos a los equipos Pro-igualdad de género a las diferentes regionales y departamentos que promovieron durante el año el lenguaje inclusivo en sus trabajos, La institución firmó un convenio interinstitucional con el Ministerio de la Mujer para mejorar, actualizar e intercambiar información disponible</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>con enfoque de género y que permita la creación del Registro Único de Atención a la Violencia, desarrollo de líneas de acción de las recomendaciones de la CEDAW y PLANEG III.</p> <p>Se capacitaron 162 personas sobre el enfoque de género, se realizaron encuentro con organizaciones de sociedad civil que trabajan con la promoción de la igualdad de género, para mostrar el potencial de los datos del SIUBEN en la promoción de la igualdad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 003-2023 de SIUBEN</li> <li>- Resolución 004-2023 de SIUBEN.</li> <li>- informe trimestral de monitoreo de plan de trabajo de las unidades de igualdad de género, enero-marzo, 2023.</li> <li>- Informe anual de los avances en igualdad de género, enero 2022 a marzo 2023.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Para el plan operativo de 2022, se implementó al 100% el plan de capacitación.</p> <p>En tanto, la aplicación el estudio del clima y cultura organizacional, la socialización del informe diagnóstico de los resultados y la creación del plan de acción se cumplió en 100%.</p> <p>Los acuerdos de desempeños completados de los nuevos colaboradores y colaboradoras y cambios en su designación, se cumplió en un 100%.</p> <p>En cuanto a los beneficios e incentivos al personal, se cumplió en el 100% los reconocimientos a los colaboradores y áreas.</p> <p>En el 2022 se ejecutó en un 100% el plan de mantenimiento periódico de la infraestructura, equipos y vehículos de SIUBEN, tanto en la sede central y las regionales.</p> <p>Para primer semestre de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cumplió en un 100% el plan de acción del estudio del clima y cultura organizacional de 2022.</li> <li>- En cuanto a la de nuevos colaboradores o cambio de designación, que tiene como meta 95%, se ejecutó en un 95%, representando un 100% de cumplimiento.</li> <li>- Concluyó el proyecto de la plataforma de gestión de conocimientos, quedando disponible para toda la institución.</li> <li>- En cuanto a la gestión de las instalaciones, se ejecutó el mantenimiento periódico de la infraestructura y equipos de SIUBEN tanto en la sede central y las regionales.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño institucional enero-diciembre 2022.</li> <li>- Desempeño institucional abril, 2023.</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>auto llenado e interoperabilidad con datos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la experiencia en la implementación del registro único de beneficiarios a través de data administrativa.</li> <li>- Elaborar una propuesta de mejora de los registros e intercambio de información del SIUBEN y desarrollo de app, y herramientas para la actualización de los registros.</li> </ul> <p>En diciembre de 2022, la institución participó en el taller de protección social adaptativa y construcción de hoja de ruta Haiti, para fomentar el aprendizaje entre países de la región del Caribe.</p> <p>SIUBEN compartió la experiencia con la implementación de la ficha FIBE, en las zonas afectadas por el Huracán Fiona, también se compartió con los participantes los indicadores utilizados por SIUBEN para la focalización de la protección social, en especial, el Bono de Emergencia.</p> <p>En mayo y junio, 2023, se realizó un intercambio de experiencias SIUBEN – MAST, en el que se mostró el sistema información del Ministerio de los Asuntos Sociales y del Trabajo (SIMAST), el Índice de vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC), experiencia con el levantamiento de la ficha FIBE, metodología de levantamiento, presentación del cuestionario SIMAST.</p> <p>En abril de 2023, de manera virtual fue presentada la experiencia sobre el uso del IVACC a las autoridades del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú (MIDIS).</p> <p>En mayo de 2023, el proyecto de Cooperación Sur-Sur triangular entre Perú y República Dominicana se trató sobre la protección social reactiva ante</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>emergencias, manejo de comedores populares, se mostró el proceso de levantamiento de información para el registro social único, la focalización, índices que se utiliza el SIUBEN: ICV, IVACC, IPM-RD, SIUBEN Plus, interoperabilidad y democratización de información y aprendizajes durante el COVID-19 y rol en momentos de emergencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional 2022.</li> <li>- Reporte de participación en actividades nacionales e internacionales, diciembre 2022.</li> <li>- Informe misión del proyecto cooperación Sur-Sur triangular entre Perú y Republica Dominicana.</li> </ul> <p>La institución estableció nuevas alianzas con Supérate, CONADIS, INFOTEP, SISALRIL, INAIPI, Defensor del Pueblo, Gabinete de Familia, CONAPE, ONE, INDOTEL. SENASA, Compañía de Luz y Fuerza de las Terrenas, Mesa Intersectorial de Comunidad de Cuidado, UNFPA, Nature Power Fundation, MEPyD, CORAASAN, GOAL. El estatus de los compromisos de estas alianzas, a junio 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 36% están completados.</li> <li>- 40% están en curso</li> <li>- 24 % están sin avances.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de seguimiento de los acuerdos y convenios.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>SIUBEN alcanzó la séptima posición en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico ((ITIGE) con un puntaje de 95.74%. Además, fue galardonada como institución destacada en el renglón <i>Sector Asistencia Social</i>, por los avances tecnológicos desarrollados. Durante 2022 a junio 2023, se mantuvieron activas más de seis normas NORTIC y fue galardonada con el reconocimiento del <i>Nortic de oro 2022</i>. Seguimos en la misma posición.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificación en las siguientes normas de gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9011:2015.</li> <li>• Norma ISO 27001:2013.</li> <li>• Norma 22301: 2019.</li> <li>•-NORTIC A2:2016.</li> <li>•NORTIC A3: 2014.</li> <li>•NORTIC A5: 2019.</li> <li>•NORTIC A6: 2016.</li> <li>•NORTIC A7: 2016.</li> <li>•NORTIC E1:2018</li> </ul> </li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En los resultados de auditoría interna, en septiembre 2022, incluyó la oficina principal, oficina regional Santo Domingo, ubicada en la provincia Santo Domingo Este y la oficina regional Este, con sede en la provincia de San Pedro de Macorís. Dentro de las fortalezas identificadas se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El conocimiento que tiene el personal auditado en cada área de sus documentos y el excelente manejo de su proceso.</li> <li>- Compromiso y disposición del personal auditado durante el ejercicio de la auditoría.</li> </ul> <p>No se encontraron No Conformidades, según los requisitos de las normas ISO 9001:2015 E ISO/IEC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>27001-2013. Se identificaron 4 observaciones y 8 oportunidades de mejoras, que generaron un plan de acción para garantizar la mejora continua del sistema de gestión integrado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe final de auditoría interna, septiembre 2022.</li> <li>-Plan de acción de la auditoría interna.</li> </ul> <p>SIUBEN fue reconocido por la OGTIC con el galardón <i>Nortic de oro 2022</i>, por lograr seis certificaciones en la implementación y cumplimiento del Marco Normativo de Uso de las Tecnologías de la Información y comunicación del Gobierno digital de la República Dominicana.</p> <p>También fue reconocido por el SISMAP, por la gestión pública en la categoría Satisfacción Ciudadana, por la máxima puntuación en el subindicador del índice de Satisfacción Ciudadana, cuyo rango era obtener 90 puntos o más en el ranking general y SIUBEN alcanzo un 97%.</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El presupuesto del año 2022 fue de RD\$309,546,892.00, logrando una ejecución al 31 de diciembre de RD\$300,647,008.83, para un 97% de lo planificado.</p> <p>Finalizado el 2022, la gestión presupuestaria alcanzó un cumplimiento de 100%.</p> <p>En el 2023 la institución se asignó un presupuesto 335, 150,767.00. Para el trimestre enero-marzo 2023, se ejecutó un monto de RD\$54,155,194.00, equivalente al 17.18% del presupuesto para el año 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución presupuestaria 2022.</li> <li>- Memoria Institucional 2022.</li> <li>- Ejecución por cuenta y subcuenta del SIGEF, balance temporal, 2023.</li> </ul> <p>Se realizó una consultoría para el costeo de los procesos de levantamiento de SIUBEN, que permitirá determinar el costo efectividad de los trabajos que realiza la institución. La herramienta está en proceso de instalación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe final de consultoría para el apoyo de la contratación de costeo de los procesos de levantamiento de SIUBEN.</li> </ul>	<p>Herramienta en proceso de instalación.</p>

**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.