



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Sistema Único de Beneficiarios**

## **Informe de autoevaluación institucional**

**Basado en el Marco Común de Evaluación  
Common Assessment Framework (CAF)**

## **Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)**

**Preparado por**

**Coordinador:** Nancys Castro

**Analista:** Diuris Betances

Santo Domingo, Distrito Nacional

19 de junio 2023

## Contenido

Resumen ejecutivo .....	3
I.Marco institucional.....	3
I.Misión.....	3
II.Visión.....	3
III.Valores institucionales .....	3
IV. Base legal .....	3
V.Estructura organizativa .....	4
VI.Servicios.....	5
VII.Síntesis del plan estratégico institucional.....	5
2.Resultados del proceso de autoevaluación .....	6
2.1.Principales fortalezas identificadas.....	6
2.2.Áreas que impulsan a la mejora institucional.....	7
2.3.Áreas de mejora en los criterios facilitadores.....	7
Criterio 1: liderazgo.....	7
Criterio 2: planificación y estrategia .....	7
Criterio 3: personas.....	7
Criterio 4: alianzas y recursos.....	7
Criterio 5: procesos .....	8
2.4.Áreas de mejora en los criterios de resultados.....	8
Criterio 6: resultados en los ciudadanos/clientes.....	8
Criterio 7: resultados en las personas.....	8
Criterio 8: resultados de la responsabilidad social.....	8
Criterio 9: resultados clave del rendimiento.....	8
3.Conclusiones y lecciones aprendidas .....	9
4.Resumen de puntuaciones .....	10

## Resumen ejecutivo

Este informe es una síntesis de las informaciones cruciales de la autoevaluación del Sistema único de Beneficiarios (SIUBEN) bajo los criterios del Marco Común de Evaluación (CAF), mostrando los resultados de la gestión para la prestación de sus servicios y/o productos, hasta junio de 2023.

Esta evaluación facilita la comprensión del cumplimiento de la institución con los criterios establecidos, así como identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras a considerar.

## I. Marco institucional

### I. Misión

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

### II. Visión

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

### III. Valores institucionales

- **Justicia.** Participamos de las políticas sociales con apego 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.
- **Respeto.** Actuamos de manera equitativa asumiendo a todos los seres humanos en igualdad de derechos, respetando su dignidad, su privacidad e intimidad.
- **Confidencialidad.** Protegemos la información de los hogares, como garantía del derecho que tiene toda persona al manejo confidencial de sus informaciones privadas.
- **Responsabilidad.** Actuamos en base a principios para el logro de nuestros objetivos, incorporando mejoras continuas y previendo las mejores consecuencias para los hogares.

### IV. Base legal

**Decreto 1082-04:** establece que el Gabinete de Política Social es la instancia responsable de coordinar las acciones, actividades y recursos del Estado destinados a atender las demandas sociales.

**Decreto 1073-04:** declara de alto interés nacional el establecimiento del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), como el encargado de identificar a las familias que serán elegidas para recibir los beneficios de los programas sociales y subsidios que se efectúen con recursos públicos.

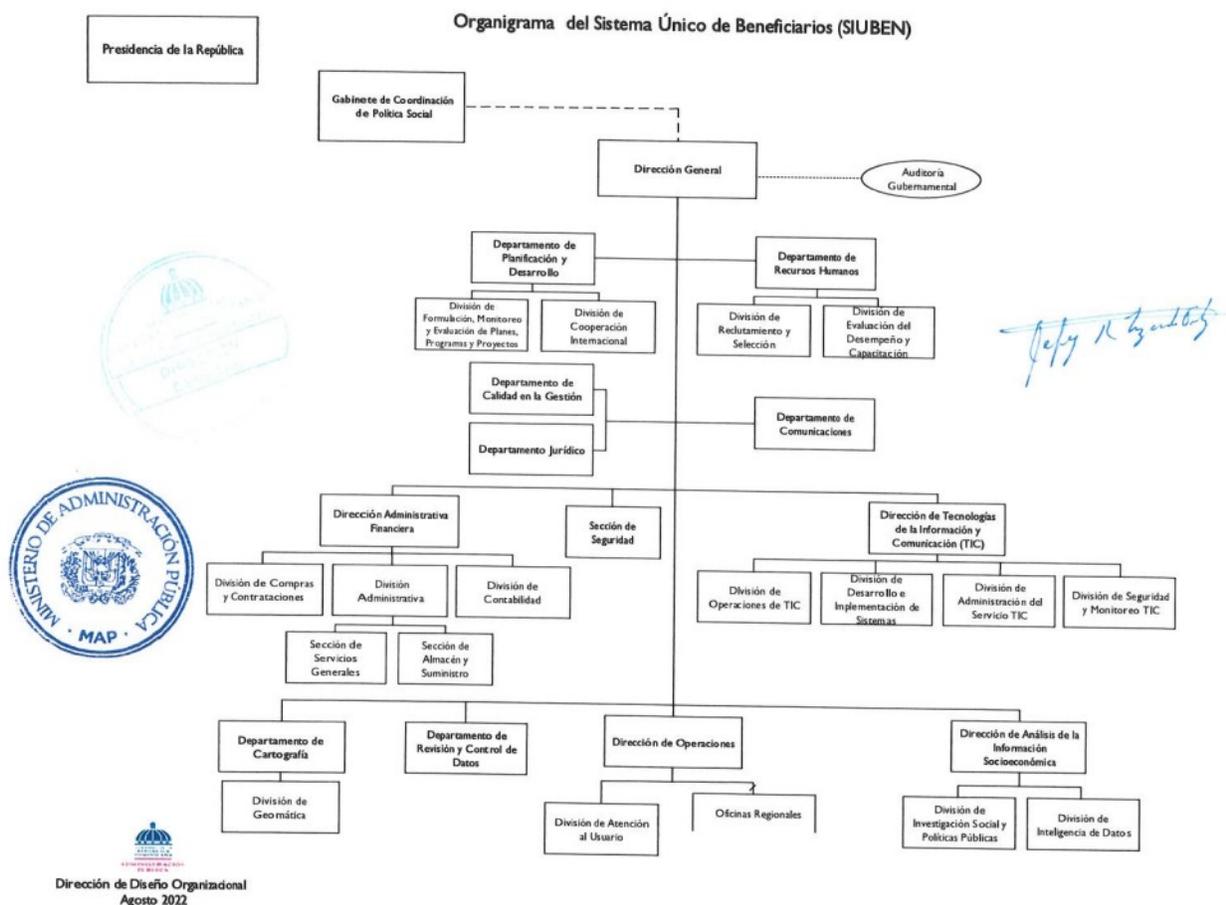
**Decreto 1554-05:** establece el Programa de Protección Social, con el propósito de proteger de riesgos a la población de pobreza extrema y a la población en situación de vulnerabilidad social.

**Decreto 143-05:** dispone el uso de los procedimientos de SIUBEN para la identificación de los beneficiarios del Régimen Subsidiado de Salud.

**Decreto 426-07:** crea el SIUBEN como una entidad del Gabinete de Política Social, adscrita al Poder Ejecutivo. Mediante este instrumento legal, el SIUBEN se estructura y fortalece institucionalmente, al definir el marco de funciones de la identidad y de sus áreas técnicas.

**Decreto 396-22:** modifica el Artículo 1 del decreto 426-07, disponiendo la creación de SIUBEN como una dependencia del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), cuya función es identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza, que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de Pobreza y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas.”

## V. Estructura organizativa



## VI. Servicios

Los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) son los siguientes:

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

## VII. Síntesis del plan estratégico institucional

Los ejes estratégicos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, se elaboraron acorde a la metodología definida por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Este plan fue formulado con el consenso de actores claves de la institución y enriquecido con las consultas de expertos en políticas de protección social y grupos interesados y relacionados. Las estrategias se han clasificado en tres ejes fundamentales, basados en la cadena de valor público. A saber:

### Eje estratégico 1: implementación del Registro Social Universal de Hogares y Registro Único de Beneficiarios

**Objetivo estratégico 1:** crear el Registro Social Universal (RSU) de hogares y el Registro Único de Beneficiarios (RUB), enfocando sus funcionalidades a los requerimientos de información y análisis de las políticas sociales.

### Eje Estratégico 2: gobernanza y fortalecimiento institucional

**Objetivo estratégico 2.1:** fortalecer el marco legal, normativo y funcional del SIUBEN.

**Objetivo estratégico 2.2:** posicionar al SIUBEN como una entidad clave para la efficientización de la asignación del gasto público y de las políticas del sector social.

### Eje estratégico 3: investigación, inteligencia de datos y difusión de la información

**Objetivo estratégico 3.1:** dotar al SIUBEN de la capacidad para generar conocimientos a través de la investigación científica y la inteligencia de datos, para ponerlos al servicio de los hacedores de políticas públicas y de la sociedad en general.

## 2. Resultados del proceso de autoevaluación

### 2.1. Principales fortalezas identificadas

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) muestra importantes fortalezas en sus procesos, como resultado de la implementación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Este plan está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024 y el modelo de la cadena de valor público, que vincula los resultados, indicadores y metas al impacto a la sociedad.

Dentro de los criterios facilitadores se destaca el compromiso del liderazgo, que, apegado a la filosofía institucional, influye positivamente en el logro de la estrategia. Esto se evidencia, en la consecución de los objetivos de los programas, planes, proyectos, garantizando los recursos administrativos, financieros, humanos y tecnológicos y asegurando la mejora continua.

Se destaca el fortalecimiento de los vínculos con los distintos grupos de interés: Estado dominicano, organizaciones de la sociedad civil, instituciones de protección social, organizaciones sin fines de lucro, academias, empresas, colaboradores y colaboradoras y ciudadanía en general. Esto mantiene actualizada la matriz de Partes Interesadas, con las necesidades y expectativas de estos grupos. De igual modo, el análisis del entorno social, político y económico.

Se demuestran las buenas prácticas en el cumplimiento de los requisitos legales exigidos por los órganos rectores y los estándares de calidad de los sistemas de calidad, aportando a la gobernabilidad y transparencia institucional.

Los canales de comunicación utilizados han sido efectivos en suministrar informaciones oportunas, transparentes y con alcance para todos los grupos relacionados. Apoyados en el uso eficiente de las tecnologías de información, se han desarrollado herramientas para agilidad de los procesos internos, al igual que la automatización de procesos y de datos para la ciudadanía. Se evidencian, además, los avances para la interoperabilidad de sistemas de datos con otras instituciones de protección social, aportando valor al Estado en el cruce de variables, datos, que focalizan y determinan la toma de decisiones en las políticas públicas.

La institución muestra sistematicidad en la gestión de las mejoras de los procesos, reflejadas en los resultados de consultas, encuestas, buzones de quejas y sugerencias, auditorías, apego a los modelos de gestión, establecimiento de contratos y convenios, lo que permite mostrar la eficiencia de la gestión y el compromiso con la sociedad.

Las acciones dirigidas a la inclusión, igualdad, diversidad, empoderamiento, conciencia ambiental y de sostenibilidad, contribuyen a cerrar brechas, y ser parte de las soluciones nacionales, como parte del rol de responsabilidad social institucional. Como parte de este empoderamiento, se destaca la eficacia de los planes de capacitación y sensibilización, vinculados al fortalecimiento de las competencias de los colaboradores y colaboradoras. La gestión y evaluación del desempeño, vinculados a los reconocimientos y beneficios para todo el personal.

Hay cultura de trabajo en equipo y composición de grupos de representación, establecidos en los distintos comités (seguridad y salud laboral, ética, calidad, asociación de servidores públicos)

## 2.2. Áreas que impulsan a la mejora institucional

Todas las áreas cumplen un rol en la consecución de la misión institucional. Desde la fase de planeación de las actividades y recursos, ejecutadas en los planes programas y proyectos, hasta el apoyo de la gestión para los recursos humanos, tecnológico, administrativos y financieros, que facilitan los levantamiento, registro y análisis de la información socioeconómica y sus posteriores resultados en cartografías mapas, informes y reportes requeridos por los grupos de interés. Todos estos procesos, permeados por el sistema de gestión integrado que garantiza la calidad en el suministro de los productos y servicios.

## 2.3. Áreas de mejora en los criterios facilitadores

### Criterio 1: Liderazgo

No se detectaron áreas de mejoras.

### Criterio 2: Planificación y estrategia

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

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

*Mejora: definir los lineamientos para la innovación institucional.*

**Punto: 2.4.4.** 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

*Mejora: establecer una bitácora de buenas prácticas asumidas y aplicadas a los procesos institucionales.*

### Criterio 3: personas

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

**Punto 3.2.3.** Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).

*Mejora: desarrollar otras formas de innovadoras de aprendizaje.*

### Criterio 4: alianzas y recursos

No se detectaron áreas de mejoras.

## Criterio 5: procesos

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

**Punto 5.1.6.** Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

*Mejora:* En el proceso de autollenado falta desarrollar un mecanismo de validación de la información.

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

**Punto 5.2.2.** Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

*Mejora:* Diseñar un modelo que permita evaluar el nivel de calidad de las llamadas grabadas en el Call Center.

## 2.4. Áreas de mejora en los criterios de resultados

### Criterio 6: Resultados en los ciudadanos/clientes

**Subcriterio 6.1.** Resultados de la percepción de los servicios y productos.

**Punto 2.5.** Capacidad de la organización para la innovación.

*Mejora:* Transversalizar las acciones para la innovación institucional.

### Criterio 7: resultados en las personas

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

**Punto 7.1.7.** La apertura de la organización para el cambio y la innovación.

*Mejora:* continuar fortaleciendo acciones de mejoras para la innovación transversal

### Criterio 8: resultados de la responsabilidad social

No se detectaron áreas de mejoras.

### Criterio 9: resultados clave del rendimiento

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

**Punto: 9.1.1.** Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.

*Mejora:* Realizar un seguimiento de todas las actividades mediante un Dashboard integral (Mesa de Control) con otros departamentos.

### 3. Conclusiones y lecciones aprendidas

Al finalizar este ejercicio de autoevaluación, se ha logrado sistematizar el trabajo ordenado, planificado, permanente, interactivo y constante de los colaboradores y colaboradoras de SIUBEN, impactando positivamente en el logro de las estrategias determinadas en el plan para el 2021 al 2024.

Los resultados globales del desempeño dan cuenta del compromiso del liderazgo con las estrategias, planificación de recursos, los procesos internos, los colaboradores y colaboradoras y la satisfacción con los grupos de interés.

Como resultado de la gestión, se resume el desempeño global de la institucional, los siguientes indicadores gubernamentales:

- Desempeño institucional en el 2022: un 100% en el cumplimiento de las actividades del POA.
- Portal de Transparencia: un cumplimiento de 100% en la gestión de los datos abiertos.
- Sistema Monitoreo de Administración Pública (SISMAP): un cumplimiento de 90.19 % en los indicadores establecidos.
- Normas Básica de Control Interno (NOBACI): un cumplimiento de 94% en el autodiagnóstico.
- Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE): un cumplimiento de 95.74% con las normas establecidas para los controles físicos y lógicos implementados para la seguridad y el uso apropiado de los recursos TIC.
- Aplicación de la encuesta de satisfacción de 2023: un 99.7 % de satisfacción de los servicios.
- Aplicación del estudio del clima y cultura organizacional, 2022: un 82% de satisfacción general.

En tanto, la institución ha desarrollado el *plan de mejora* que buscar optimizar los procesos. A continuación, describimos las acciones consideradas:

- Establecer las bases para el proceso de innovación y mejoras institucional: creación de lineación y creación de un plan de innovación.
- Establecer los lineamientos para la aplicación de benchmarking y benchlearning, definiendo los nacionales, internacionales, los virtuales y presenciales.
- Establecer una bitácora de buenas prácticas y lecciones aprendidas y aplicadas a los procesos institucionales.
- Desarrollar otras formas de innovadoras de aprendizaje.
- Establecer la metodología para evaluar la rentabilidad para el uso de las tecnologías.
- El proceso de autollenado falta desarrollar un mecanismo de validación de la información.
- Diseñar un modelo que permita evaluar el nivel de calidad de las llamadas grabadas en el Call Center.
- Integra un equipo de mesa de control, para el seguimiento de todas las actividades mediante un Dashboard integral, con otros departamentos.
- Documentar el plan de comunicación institucional.

#### 4. Resumen de puntuaciones

Período junio 2022 a junio 2023		
Criterios	Puntos totales actual	Puntos totales propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	140	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	138	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	98	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	100	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	120	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	99	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	99	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	94	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100) puntos)</b>	97	100
<b>Puntuación total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>984</b>	<b>1000</b>