



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios

Segundo informe

Plan de acción de mejora

Marco Común de Evaluación (CAF)

Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)

Julio, 2023

Contenido

Introducción	2
1. Área de mejora 7	5
1.1.Criterio 9. Subcriterio 9.2 del CAF	5
1.2.Acción de mejora establecida	5
1.3.Gestión y resultados.....	5
1.4.Porcentaje de cumplimiento	5
1.5.Evidencias.....	5
Conclusión	9

Introducción

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), ha trabajado desde siempre, en la mejora de sus indicadores, sus servicios y sus procesos, en base a los resultados de las mediciones realizadas, los cuales forman parte importante del quehacer de esta institución desde hace más de una década, siempre en búsqueda de agregar valor a su razón de ser.

La certificaciones obtenidas en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015, ISO / IEC 27001:2014 Gestión de la Seguridad de la Información y ISO 22301:2019 Continuidad de Negocio , han sido parte de los instrumentos y herramientas acogidos para enriquecer y fortalecer la estructura y sus procesos internos, en adición, también hemos hecho parte de nuestro proceso de mejora, la evaluación bajo la metodología del Marco Común de Evaluación, por sus siglas en inglés, CAF, adoptado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), y puesta a disposición de las entidades gubernamentales, mediante Decreto 211-10 que instruye a las entidades a autoevaluarse bajo los criterios establecidos. Además, del autodiagnóstico de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Resolución 001-11 y las NOBACI de Segundo Grado (ADC-3-008). Dichos sistemas y herramientas han permitido una adaptación fácil y rápida a los requerimientos del nuevo Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Como consecuencia, se ha diseñado el siguiente plan de mejora basado en las áreas de mejoras destacadas en el autodiagnóstico CAF realizado por el SIUBEN en el año 2022, siendo este informe la evidencia de la realización de las acciones correspondientes al año 2023, lo que muestra el ciclo de mejora continua en el cual se mantiene SIUBEN, incorporando en su planificación, aquellas acciones que resulten para mantener resultados de excelencia en sus procesos.

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL SIUBEN 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Ejemplo	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable seguimiento
								Inicio	Fin			
1	6	6.1	6.1.1	No se evalúa la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Presentar el resultado del trabajo realizado en el SIUBEN a los ciudadanos.	Realizar encuentros con la ciudadanía de los empadronamientos realizados para devolverle a la sociedad el trabajo realizado y que puedan dar su opinión para la toma de decisiones	1-Realizar censo/categoría de la ciudadanía, la sociedad civil, personal de la institución para el encuentro. 2- Presentar los resultados del SIUBEN ciudadanos 3- Integrar las sugerencias dadas por la ciudadanía al trabajo institucional	Enero 2023	Julio 2023	Presupuesto asignado para realizar los encuentros	Encuentros realizados con la ciudadanía	Planificación y Desarrollo
2	6	6.1 6.2	6.1.2 6.2.3	No se evalúa con los grupos de interés los siguientes aspectos: * Capacidad de la organización para la innovación. * Agilidad de la organización. * Digitalización en la organización * Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Obtener la retroalimentación de los grupos de interés con relación a la interacción de estos con el SIUBEN.	Establecer métricas para analizar el nivel de interrelación con los ciudadanos/clientes en los procesos.	1. Definir los indicadores. 2. Establecer el/ los departamentos que serán responsables de su ejecución. 3. Definir el/ los tiempos de medición. 4. Elaborar informe.	Enero 2023	Julio 2023	No aplica	Informe. Impacto en la medición de la percepción de los Ciudadanos / Clientes.	Calidad en la Gestión
3	7	7.1 7.2	7.1.1 7.2.2	No se tomaron en cuenta algunos aspectos de interés al momento de elaborar la encuesta anual de clima organizacional, por consiguiente no se cuenta con la información para dar respuesta a estos criterios.	Obtener mediciones sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Utilizar herramienta del MAP para medir estos aspectos en la encuesta de clima organizacional del 2023.	Solicitar al MAP la incorporación en la Encuesta de Clima las mediciones de estos aspectos: 7.1.1 Apertura de la organización para el cambio y la medición. 7.2.2 Acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Enero 2023	Julio 2023	No aplica	Informe de resultados de Encuesta de Clima 2023. Impacto en los cambios e innovación de la organización.	Recursos Humanos
4	8	8.2	8.2.2	No se evalúa la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Destacar en los informes de relaciones interinstitucionales las relaciones del SIUBEN con las autoridades relevantes y la comunidad.	Realizar informes de los convenios institucionales en el cual se destaquen las relaciones con las autoridades y con la sociedad civil.	1-Realizar informe de convenios institucionales 2- Presentar informe a la dirección general y al equipo gerencial	Enero 2023	Julio 2023	No aplica	Informes realizados	Planificación y Desarrollo
5	9	9.2	9.2.1	No se evalúa la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Identificar, capturar, desarrollar, distribuir y retener el conocimiento institucional, que tiene su origen y reside en las personas que componen el SIUBEN.	Actualizar el procedimiento y la plataforma de gestión del conocimiento institucional.	1-Actualizar el procedimiento de gestión del conocimiento. 2- Enviar procedimiento al departamento del SGI para su aprobación 3- Realizar reuniones con el departamento de tecnología y el consultor para la actualización de la plataforma de gestión del conocimiento en la intranet institucional 4- Presentar las actualizaciones a la dirección general	Enero 2023	Julio 2023	Servicios profesionales de consultoría	Porcentaje de implementación de la plataforma de gestión del conocimiento	Recursos Humanos / Planificación y Desarrollo / Administrativo y Financiero
6	9	9.2	9.2.2	No se evalúa las mejoras e innovaciones de los procesos.	Obtener la retroalimentación de los grupos de interés con relación a la interacción de estos con el SIUBEN.	Establecer métricas para analizar el nivel de interrelación con los ciudadanos/clientes en los procesos.	1. Definir los indicadores. 2. Establecer el/ los departamentos que serán responsables de su ejecución. 3. Definir el/ los tiempos de medición. 4. Elaborar informe.	Enero 2023	Julio 2023	No aplica	Informe. Impacto en la medición de la percepción de los Ciudadanos / Clientes.	Calidad en la Gestión
7	9	9.2	9.2.3	No se evalúan las actividades de benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Establecer relaciones entre dos o más instituciones con las que tengamos acuerdos firmados para obtenerlos avances de dichos convenios y poder ver sus avances y compararlos	Realizar informe de benchmarking y benchlearning con el objetivo de dar a conocer los avances que hemos tenido con los acuerdos institucionales y que los mismos sirvan de comparación para la toma de	1-Realizar informe de análisis comparativo de los acuerdos institucionales firmados. 2- Presentar informe a la dirección general y al equipo gerencial para la toma de decisiones.	Enero 2023	Julio 2023	No aplica	Resultados de los intercambios de experiencias realizadas. Informes de los intercambios.	Planificación y Desarrollo
8	9	9	9.2	No se evalúan los resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Ilustrar la metodología detrás del análisis de costo-efectividad de los resultados de impacto en la institución	Elaborar un informe de costo de efectividad de los logros y resultados de impacto que ha tenido el SIUBEN en el 2023.	1-Realizar reunión con el departamento de tecnología para definir todos los puntos a tocar en el informe. 2- Elaborar el informe de costo efectividad 3- Socializar el informe con la dirección y el equipo gerencial.	Enero 2023	Julio 2023	No aplica	Informe de costo efectividad elaborado	Planificación y Desarrollo

Página 1

Resumen del plan de mejora	
Área de mejora	% logrado
No se evalúa la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	100%
No se evalúa con los grupos de interés los siguientes aspectos: * Capacidad de la organización para la innovación. * Agilidad de la organización. * Digitalización en la organización * Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	100%
No se tomaron en cuenta algunos aspectos de interés al momento de elaborar la encuesta anual de clima organizacional, por consiguiente, no se cuenta con la información para dar respuesta a estos criterios.	100%
No se evalúa la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	100%
No se evalúa la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	100%
No se evalúa las mejoras e innovaciones de los procesos.	100%
No se evalúan las actividades de benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	100%
No se evalúan los resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	100%
Nivel de cumplimiento	100%

1. Área de mejora 7

1.1. Criterio 9. Subcriterio 9.2 del CAF

No se evalúan las actividades de benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

1.2. Acción de mejora establecida

Realizar informe de benchmarking y benchlearning con el objetivo de dar a conocer los avances que hemos tenido con los acuerdos institucionales y que los mismos sirvan de comparación para la toma de decisiones

1.3. Gestión y resultados

La actualización de la plataforma de gestión de conocimientos fue el resultado del intercambio de experiencias con otras plataformas de conocimientos, tales como:

1. Plataforma de gestión de conocimientos del instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez (INCART).
2. Plataforma de gestión de conocimientos del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña.
3. Plataforma de gestión de conocimientos del Programa Nacional de las Naciones Unidas (PNUD).
4. Plataforma de gestión de conocimientos del Fondo para el logro de los Objetivos del Milenio

En el intercambio de experiencias, SIUBEN mostró el proceso de la implementación de la ficha FIBE en las zonas afectadas por el Huracán Fiona. Además, mostró a los representantes del gobierno haitiano, la diversidad de indicadores para la focalización de la protección social, en especial bajo programas de emergencia como el Bono de Emergencia.

SIUBEN, participo en el proyecto de cooperación sur -sur triangular entre Perú y República Dominicana sobre protección social reactiva ante emergencias, manejo de comedores populares y preparación ante emergencias, en el cual se mostró el proceso de levantamiento de información para el registro social único, focalización, índices que se utiliza el SIUBEN: ICV, IVACC, IPM-RD, SIUBEN Plus, interoperabilidad y democratización de información (Web mapping y datos abiertos).

1.4. Porcentaje de cumplimiento

100%.¹.

1.5. Evidencias:

- Capturas de las plataformas de conocimiento consultadas para la actualización de la plataforma de SIUBEN.
- Resultado final de la plataforma de gestión de conocimientos de SIUBEN
- Intercambio de experiencias de Protección Social Adaptativa y construcción de hoja de ruta Haití.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)



“Lo experiencia no es lo que sucede, sino lo que haces con lo que te sucede”

Alberto Huile

Son todas las medidas encaminadas a abordar los desafíos relacionados con los conocimientos. La gestión del conocimiento consiste en utilizar el recurso denominado “conocimiento” de manera más eficaz, con el fin de mejorar el modo en que el PNUD lleva a cabo sus actividades y lograr una repercusión mayor en sus resultados en el ámbito del desarrollo.

Fondo para el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (F-ODM)



GESTIÓN DE CONOCIMIENTO



Bienvenido a la Plataforma de Gestión del Conocimiento!

A través de la plataforma de gestión del conocimiento, el F-ODM recoge, difunde y preserva el conocimiento generado a través de los programas financiados y de las iniciativas de gestión de conocimiento promovidas en el marco de la estrategia de contribución hacia el logro de los Objetivos del Milenio. A través de esta plataforma, el F-ODM tiene como objetivo entender el acceso a esta rica experiencia y conocimiento acumulados a los tomadores de decisión, políticos, expertos y profesionales de desarrollo, y contribuir de esta manera a la mejorar el impacto de futuras políticas y programas de desarrollo en todo el mundo.



- **Implementación**
130 Programas Conjuntos
- **Análisis**
Monitoreo y Evaluación
- **Aprendizaje**
Generación de Conocimiento
- **Difusión**
Mejora de los programas de cooperación
- **Incidencia política**
Agencia de Desarrollo Post 2015

INICIATIVAS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO POR ÁREA TEMÁTICA

- Gobernanza del Agua
- Infancia, Nutrición y Seguridad Alimentaria
- Juventud, Empleo y Migración
- Cultura y Desarrollo
- Sector Privado y Desarrollo
- Género y Empoderamiento de la mujer
- Medioambiente y Cambio Climático
- Prevención de Conflictos y Construcción de

BIBLIOTECA

ACELERACIÓN DE LOS AVANCES HACIA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

1.6. Resultado final de la acción del intercambio de conocimientos; nueva plataforma de gestión de conocimientos

NUEVA PLATAFORMA: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SIUBEN

Comunicación Interna
Para SIUBEN

Sistema Único de Beneficiarios

Wed 7/12/2023 11:44 AM

**NUEVA PLATAFORMA
GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO SIUBEN**

Accede de manera exitosa a la plataforma siguiendo estos simples pasos

- 1** Desde tu cuenta de Office 365 haz click en el icono de aplicaciones
- 2** Haz click en la app Sharepoint
- 3** Finalmente, haz click en Frequent sites

COMUNICACIÓN INTERNA

NUEVA PLATAFORMA: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SIUBEN

Comunicación Interna
Para SIUBEN

**NUEVA PLATAFORMA
GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO SIUBEN**

Esta plataforma es un espacio para fortalecer los procesos de documentación y contribuir a resguardar la memoria institucional.

La plataforma de Gestión del Conocimiento tiene por objetivo:

- 1** Ofrecer información en un entorno ágil y colaborativo que permita el acceso de la documentación generada y conservada por el SIUBEN
- 2** Promover el uso de esta plataforma para incrementar el conocimiento y lecciones aprendidas del quehacer institucional

BENEFICIOS DE ESTA PLATAFORMA

Recoger, integrar, difundir y preservar los documentos generados por la institución, para contribuir al desarrollo y ampliación del conocimiento, compartiendo las buenas prácticas implementadas por las áreas.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
Sistema Único de Beneficiarios

1.7. Intercambio de experiencias de Protección Social Adaptativa y construcción de hoja de ruta Haití.



Conclusión

En este segundo informe del plan de mejoras, se muestran los resultados de las acciones ejecutadas para la realización de benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones. En el intercambio de conocimientos, tanto digital como presencial, muestra las plataformas consultadas, así como el resultado de las lecciones aprendidas aplicada a la nueva plataforma de gestión de conocimientos de SIUBEN. También se muestran evidencias de los intercambios con otras instituciones de Protección Social, compartiendo la implementación de la ficha FIBE en las zonas afectadas por el Huracán Fiona, los indicadores focalizados de protección social en especial bajo programas de emergencia y la participación en el proyecto de cooperación sobre protección social reactiva ante emergencias, manejo de comedores populares y preparación ante emergencias.

El grado de cumplimiento de las acciones planificadas es de 100%.