



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:**

Mayo, 2024

## 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>El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), desarrolla su estrategia institucional a través de los lineamientos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Este plan fue elaborado con los lineamientos del <i>Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional</i> del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), dentro de un espacio participativo y el consenso de actores claves, consultas de expertos en políticas de protección social e integrantes de los grupos de interés, así como la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), directores, directoras, encargados, encargadas, técnicos, técnicas departamentales, encargados y encargadas regionales.</p> <p>En la formulación del PEI, se utilizó el <i>modelo de la cadena de valor público</i>, relacionando los objetivos estratégicos con las normativas, estrategias y planes nacionales de alto impacto para las políticas públicas. En este sentido, la universalización de la protección social, SIUBEN se enmarca en las siguientes normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La Estrategia Nacional de Desarrollo (END), que establece el lineamiento 2.2.2.7, <i>el fortalecimiento del sistema único de registro de beneficiarios de los programas de protección social</i>.</li></ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Decreto 149-21, donde se estableció el Plan General para la Reforma y Modernización de la Administración Pública para incrementar la capacidad del aparato administrativo para generar valor público, fortalecer la transparencia y el cumplimiento regulatorio, garantizar el acceso a derechos, mejorar el gasto administrativo, incrementar la calidad de los servicios públicos e impactar positivamente en la calidad de vida de la ciudadanía.</li> <li>• A nivel internacional, los modelos de protección social invitan a una atención centrada en los grupos prioritarios hacia un apoyo social de carácter universal, que sea capaz de responder al impacto de los choques económicos, ambientales y sanitarias. Este enfoque va de la mano con la dimensión social de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ODS1.3: implementar sistemas y medidas de protección social.</li> <li>- Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Lineamiento 2.2.2: Universalizar el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo.</li> <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 actualizada.</li> </ul> <p>Los valores definidos e implementados por la institución son los siguientes:</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>	<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 (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Filosofía institucional.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La filosofía institucional tiene como eje transversal la participación técnica en la protección social, ajustando su quehacer con estándares que garanticen la atención e integridad, preservando los componentes propios de la dignidad humana y el respeto. En tal sentido:</li> <li>- La misión de SIUBEN es <i>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.</i></li> </ul>	

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>- En tanto, su visión es ser <i>una institución innovadora con altos estándares técnicos, de gobernanza, transparencia y manejo ético de la información, que gestiona el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios de la República Dominicana con las mejores prácticas globales en el manejo de datos, agregando valor para orientar la asignación efectiva de recursos públicos.</i></p> <p>A través del <i>modelo de la cadena de valor público</i>, se despliega el levantamiento de la información para conformar las matrices de resultados, indicadores y metas de cada eje estratégico, que aseguran el alineamiento de la planificación estratégica con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Estos ejes estratégicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eje estratégico 1: implementación del registro social universal de hogares y del registro único de beneficiarios.</li> <li>- Eje estratégico 2: gobernanza y fortalecimiento institucional.</li> <li>- Eje estratégico 3: investigación, inteligencia de datos y difusión de la información.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> </ul> <p>Se evidencia la comunicación continua y permanente de la filosofía institucional, los objetivos estratégicos y operativos a través de medios de comunicación interna y externa.</p> <p>Para el personal, se socializa a través de los murales físico y digitales, letreros acrílicos en las áreas, intranet, plataforma de gestión de conocimientos, correo electrónico, entre otros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización,</p>	<p>En tanto, para las Partes Interesadas se comunica a través de las pagina web institucional, Portal de Transparencia, las principales redes sociales (Instagram, Facebook, X (mejor conocida como Twitter)), publicaciones oficiales, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de los murales físicos y digitales de 2023 a abril de 2024.</li> <li>- Intranet actualizado a marzo, 2024.</li> <li>- Plataforma de gestión de conocimientos: <a href="https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento#/">https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento#/</a></li> <li>- Correos electrónicos.</li> <li>- Portal web: <a href="https://siuben.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/">https://siuben.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/</a></li> <li>- Publicaciones de las redes sociales.</li> </ul> <p>La institución se prepara para los desafíos y cambios en el contexto. En el 2023, se asumieron los siguientes desafíos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se rediseñó el procesamiento de la base de datos, unificando las bases de datos del segundo y tercer levantamiento de la encuesta socioeconómica de hogares, así como los levantamientos realizados desde el 2020 a la fecha, conformando la <i>Base de Datos Unificada</i> del Registro Social Universal de Hogares (RSUH). Este nuevo flujo de datos ameritó la actualización de todos los sistemas involucrado y que fueran ajustados sobre un circuito interno más ágil para el flujo de la información.</li> <li>-Se integraron <i>nuevos mecanismos</i> de capturas (Centro de Llamadas Telefónica, Autorregístrate, Interoperabilidad), garantizando la calidad, revisión, mejores tiempos de respuesta, mayor</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>consistencia para el análisis oportuno y la integración de nuevos índices. Esta integralidad permite, a su vez, valorar la trazabilidad de los hogares a lo largo del tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actualmente se prepara una plataforma informática para la capacitación virtual del Cuestionario de Información Socioeconómica de los Hogares (CISEH).</li> <li>-En tanto, se implementa el Proyecto de Respuesta Multisectorial a la Movilidad Humana (RMMH-RD) para la captura de forma continua de informaciones biométricas de los estudiantes de origen migrante, mediante interoperabilidad con el Ministerio de Educación (MINERD).</li> <li>-Tras los disturbios climáticos que han provocado inundaciones, impactando a los hogares y sus integrantes, se aplicó la Ficha Básica de Emergencia (FIBE) para identificar los daños y afectaciones en los hogares previamente identificados, de forma tal, que el Gobierno dominicano y la cooperación internacional puedan intervenir focalizada y oportunamente.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del levantamiento FIBE, diciembre 2023</li> <li>- Resolución 001-2022I sobre la implementación del CISEH.</li> <li>- Contratación de la consultoría individual para desarrollar la plataforma de capacitación en el cuestionario CISEH y en el aplicativo de movilidad humana.</li> </ul> <p>SIUBEN cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, (CIGCN), así como el correo electrónico directo a la CIGCN.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Código de Integridad.</li> <li>- La <i>política de identificación, valoración y seguimiento de cargos críticos frente a riesgos de fraude</i>, que establece los mecanismos para la identificación, control y tratamiento de las actividades susceptibles al fraude en los cargos críticos, así como los mecanismos de corrección inmediata.</li> <li>- El <i>procedimiento para la gestión de las compras y contrataciones públicas</i>, donde se establecen los lineamientos para este proceso, y la obligatoriedad de que todo proveedor adjudicado deberá firmar el <i>formulario de constancia de recepción y entendimiento del Código de Integridad para los proveedores</i>.</li> <li>- El formulario de constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad, para los colaboradores y colaboradoras</li> <li>- El formulario de constancia de recepción y entendimiento del Código de Integridad para los proveedores y proveedoras.</li> <li>- El portal de Transparencia, con datos abiertos, estadísticas institucionales, link de accesos al portal 311, presupuestos, compras y contrataciones públicas, entre otras.</li> <li>- Buzón físico para las quejas y sugerencias de la ciudadanía.</li> <li>- Buzón físico de la CIGCN para el personal.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de miembros de la CIGCN -SIUBEN:</li> <li>-Código de Integridad.</li> <li>-Procedimiento para la gestión de las compras y contrataciones públicas.</li> <li>-Política de identificación, valoración y seguimiento de cargos críticos frente a riesgos de fraude.</li> </ul>	

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>-Matriz de identificación de os cargos críticos frente al fraude por procesos.            -Constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad.            -Portal de Transparencia: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do">https://transparencia.siuben.gob.do</a>            -Correo electrónico de recepción de denuncias: <a href="mailto:cep@siuben.gob.do">cep@siuben.gob.do</a></p> <p>Los resultados del estudio del clima y cultura organizacional de 2023, en las dimensiones de liderazgo, participación, relaciones entre los empleados, colegas y colaboradores, comunicación, colaboración y trabajo en equipo, tuvo un resultado general de 91%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe de resultados del estudio del clima y cultura organizacional de 2023.</p>	

**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>En el <i>manual de descripción de cargos</i> están evidenciadas las estructuras organizativas, según lo establece la Ley 41-08 de Función Pública. De igual modo, se evidencia el <i>manual de organización y funciones</i>, que contiene los detalles de los niveles jerárquico, líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones, niveles de coordinación y las funciones de las unidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Cargo, actualizado 2023.</li> <li>- Manual de organización y funciones, actualizado al 2023.</li> <li>- Resolución 008-2023 que aprueba la modificación del Manual de organización y funciones del SIUBEN.</li> </ul> <p>Se evidencia la valoración del desempeño y su impacto, en todos los niveles, a través de la medición de los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño institucional.</li> <li>- Evaluación del desempeño del personal en todos los niveles ocupacionales.</li> <li>- Indicadores de Sistema de Gestión Integrado (SGI).</li> <li>- Indicadores de los órganos rectores.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la evaluación de desempeño de los colaboradores, 2023.</li> <li>- Informe del desempeño institucional enero-diciembre 2023.</li> <li>- Informe de desempeño institucional, enero, febrero, marzo 2024.</li> <li>- Informe de resultados de los indicadores del SGI, tercer y cuarto trimestre, 2023.</li> <li>- Informe de resultados de los indicadores del SGI, primer trimestre, 2024.</li> </ul>	
<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,</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la mejora continua de los procesos, diferenciadas, considerando las necesidades de los grupos de interés, a través de la implementación de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La transversalización de género, junto al Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>el despliegue herramientas que fortalezcan la igualdad dentro del marco normativo institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de la Política de Género.</li> <li>- Fortalecimiento del Comité de Género Institucional.</li> <li>- Planes de sensibilización y capacitación de género.</li> <li>- Aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos a los representantes de instituciones que requieren información.</li> <li>- Gestión de los buzones de quejas y sugerencias colocados a nivel nacional.</li> <li>- Realización de las auditorías internas y externas.</li> <li>- La elaboración y seguimiento a los planes de mejoras de las Normas ISO, el Marco Común de Evaluación (CAF), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>- Consultas a las Partes Interesadas.</li> <li>- Establecimiento de acuerdos y convenios.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución de las mejoras de las auditorías internas y externas.</li> <li>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2024.</li> <li>- Informe de ejecución de las capacitaciones y sensibilizaciones.</li> <li>- Resultados de gestión de las quejas y reclamos de 2023.</li> <li>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción, 2024.</li> <li>- Informe de gestión de los acuerdos y convenios interinstitucionales, 2023.</li> </ul>	

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>La institución muestra la gestión efectiva de sus sistemas de información, tanto a nivel externo como interno, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Portal de Transparencia: para la gestión de la información para la ciudadanía, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</li> <li>- El sistema para el diagnóstico de las NOBACI: que registra el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno en el sector público.</li> <li>- El módulo de gestión documental del sistema integrado de gestión: que compone 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: portal de colaboración e información.</li> <li>- Para el monitoreo de la gestión, la institución trabaja 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).</li> </ul> <p>La gestión de los riesgos institucionales está definida en el <i>manual de riesgos y oportunidades de los procesos</i>. De igual modo, existe el <i>manual de los análisis de</i></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p><i>riesgos de los activos de la información.</i> Cada seis meses, se realiza un seguimiento a los riesgos identificados, donde se establecen 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>-Sistema para el diagnóstico de las NOBACI: <a href="https://consultas.contraloria.gob.do/NOBACI/#!/login">https://consultas.contraloria.gob.do/NOBACI/#!/login</a></li> <li>-Manual de riesgos y oportunidades de los procesos.</li> <li>-Manual de análisis de riesgos de los activos de la información.</li> <li>-Informe final de los riesgos y oportunidades, actualizado a noviembre de 2023.</li> <li>-Matriz de riesgos y oportunidades, actualizado a abril, 2024.</li> <li>-Reporte de indicadores de procesos del SGI, segundo trimestre de 2023 y primer trimestre 2024.</li> </ul> <p>La institución está certificada con las normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>-ISO 27001:2013: Seguridad de la Información.</li> <li>- ISO 22301:2019 de Continuidad de Negocio.</li> </ul> <p>En marzo de 2024, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), se realizó la auditoría de seguimiento de dichas normas, manteniéndose dichas certificaciones.</p> <p>Cada año, se realiza los autodiagnósticos del CAF (actualmente con un puntaje de 94.87% de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la</p>	<p>cumplimiento) y las NOBACI (con un 100% de cumplimiento).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe final de la auditoría externa de seguimiento de las normas, marzo 2024.</li> <li>-Informe de resultados de la autoevaluación CAF, a junio 2023.</li> <li>-Informe final de auditoría interna, noviembre 2023.</li> <li>- Informes de auditorías internas, 2023.</li> <li>-índice de cumplimiento de las NOBACI: <a href="https://consultas.contraloria.gob.do/NOBACI/#!/login">https://consultas.contraloria.gob.do/NOBACI/#!/login</a></li> </ul> <p>Los canales de difusión para los grupos de interés son principalmente, a través de las notas de prensas, boletines, notas técnicas, portal web y redes sociales. De las plataformas de redes sociales, SIUBEN está presente en las tres principales, siendo Instagram la de mayor número de seguidores y de crecimiento, con un aumento de 37% en el 2023. Facebook un 4%, y en X (antiguo Twitter) un 3%. Al interno, es a través de correos electrónicos (para festividades, novedades del personal, entradas de nuevos colaboradores, cumpleaños y otras informaciones de interés general), murales, intranet, murales digitales y físicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Métricas de redes sociales y portal web.</li> <li>-Notas de prensa, boletines, nota técnica, cifras del mes, certificación de publicaciones oficiales.</li> <li>-Estadísticas de las visitas por categoría.</li> </ul> <p>Esto se evidencia a través de:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La robustecida gestión de la formulación, elaboración, monitoreo y evaluación de la planificación institucional, que, a través de los planes, proyectos y programas responde al Plan Estratégico Institucional. Aquí se despliegan los objetivos, metas, tareas y recursos para los trabajos.</li> <li>-Se dispone de un tablero de indicadores de los procesos claves y la matriz de objetivos, indicadores y metas del Sistema de Gestión Integrado (SGI), los cuales son medidos recurrentemente e informado al staff directivo.</li> <li>-Existe la gestión de proyectos, que dispone de la <i>política para la gestión de proyectos</i>, estableciendo los lineamientos para su formulación y seguimiento.</li> <li>-Desde Gobierno Central, se designa un presupuesto programático, el cual se ejecuta, monitorea y evidencia a través de los sistemas: Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Administración de Bienes (SIAB) de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG), Sistema Electrónico para el Registro de Firmas (SERF), de la Contraloría General de la República (CGR) Sistema de Recursos Humanos y Nómina, Ministerio de Administración Pública (MAP), entre otros.</li> <li>-A través de la gestión administrativa se planifica, organiza, supervisa y controlan las actividades que garantizan el mantenimiento de la planta física, mobiliarios, equipos, transportes correspondencias, inventarios y Activos Fijos. Para la gestión de las compras y contrataciones, la</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>institución sigue los lineamientos de la Ley 136-06 de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El departamento Recursos Humanos desarrolla un sistema enmarcado bajo la Ley 41-08 de Función Pública, garantizando un personal motivado e idóneo para la realización de las tareas, desplegando sus subsistemas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, entrenamiento, evaluación del desempeño y gestión del clima organizacional.</li> <li>-La institución cuenta con múltiples comités de trabajo, entre los que se destacan el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Calidad, Comité de Igualdad de Género, el Comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), entre otros.</li> <li>-De igual forma, para robustecer los procesos internos, se dispone de un departamento de Calidad que asegura las mejores prácticas de gestión y la mejora continua de los procesos.</li> <li>-Dentro de las capacitaciones impartidas en el 2023, se encuentra el taller de <i>trabajo en equipo</i> con 4 horas de duración.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>-Plan Operativo Anual (POA) 2023 y 2024.</li> <li>-Tablero de indicadores de procesos claves.</li> <li>-Indicadores del Sistema de Gestión Integrado (SGI), tercer y cuarto trimestre 2023.</li> <li>-Capturas de los sistemas financieros usados por la institución.</li> <li>-Política para la gestión de proyectos.</li> <li>-Manuales de cargos/ organizaciones y funciones</li> </ul>	

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>La comunicación de gran alcance para todo el personal se hace a través de correos electrónicos masivos, informaciones en los boletines, intranet, plataforma de gestión de conocimientos, cápsula informativa, murales físicos y digitales.</p> <p>Para la difusión externa, los canales utilizados son las notas de prensa, redes sociales (Instagram, Facebook, X), boletines, portal web, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Métricas de las redes sociales y portal web.</li> <li>- Correos electrónicos, murales, notas de prensas, capsulas informativas.</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>En marzo de 2024, se realizó la última auditoría de seguimiento, certificando la conformidad del sistema y evidenciando el compromiso con las mejores prácticas al mantener las certificaciones del sistema integrado de gestión (ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301).</p> <p>Se evidencia, además, la sistematicidad de los procesos, con el cumplimiento de los modelos CAF, ISO, NOBACI. Así como también, la ejecución de los planes de acción de la encuesta de clima y cultura que recoge la percepción e informaciones claves del personal y que facilita la toma de decisiones más focalizadas.</p> <p>En octubre de 2023, se publicó la <i>política de innovación</i>, que promueve y facilita la implementación de soluciones tecnológicas y metodologías innovadoras que mejoren la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios.</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.

**Evidencias:**

- Informe diagnóstico de la aplicación de la encuesta de clima, 2023.
- Informe final de auditoría externa, 2024.
- Política para la gestión de la innovación.
- Planes de mejoras derivados: CAF, auditoría interna, externas y NOBACI, gestión de encuestas y buzones.

Se evidencia la gestión de los cambios. Su proceder está en el *procedimiento de gestión de cambios en el Sistema de Gestión Integrado (SGI)*, así como un *formulario de gestión de cambios del SGI y una matriz de seguimiento a los cambios*. En el 2023, se documentaron los siguientes:

- Gestión de cambios en el mapa de proceso institucional, del 22 de diciembre 2023.
- Cambio de nombre de las oficinas regionales a raíz de la nueva Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación de la República Dominicana, número 345-22, del 17 de enero 2024.
- Cambios para la creación de Call Center en la oficina principal para complementar el trabajo de campo, que incluyó la habilitación de espacio físico, instalación de equipos tecnológicos, sistema de monitoreo y control de llamadas, contratación y capacitación del nuevo personal. Del 15 de agosto 2023.

**Evidencias:**

- Correos de solicitud para la gestión de los cambios.
- Procedimiento de gestión de cambios en el Sistema de Gestión Integrado (SGI).
- Formularios de solicitud de cambios del SGI, código RC-SGI-21.

**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>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza</p>	<p>Los líderes sirven como modelo de referencia a través de las siguientes conductas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dispone del compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad, completado por el director general.</li> <li>- Se evidencia la integración de distintos comités: de género, Calidad, de Integridad, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.</li> <li>- Se completa la declaración jurada de patrimonio de los líderes por decreto o designación.</li> <li>- La institución tiene la Carta Compromiso al Ciudadano, como parte de la transparencia y responsabilidad con la ciudadanía. Con un puntaje, tras su última evaluación, de 96%.</li> <li>- Existe 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.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) vigente.</li> <li>- Resultados en el Portal de Transparencia.</li> <li>- Resoluciones de creación de comités.</li> <li>- Estructura de la ASP.</li> <li>- Compromiso ético del director general.</li> <li>- Declaración jurada de patrimonio de los funcionarios correspondientes.</li> </ul> <p>La Dirección General aprobó la <i>Política de Igualdad de Género</i> que fomenta la transversalización de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>género, desplegando acciones para la igualdad de condiciones en el ambiente laboral.</p> <p>Existe un plan de acción de género y presupuesto dedicado a promover la igualdad de género.</p> <p>Se dispone de un protocolo de actuación para los casos de violencia, discriminación y acoso.</p> <p>Se destaca la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i>, que establece facilidades para armonizar las responsabilidades personales y familiares con los compromisos laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de evaluación final del Sello de Igualdad de Género en las Instituciones Públicas, junio 2023.</li> <li>-Política de Igualdad de Género.</li> <li>-Protocolo de actuación para los casos de violencia, discriminación y acoso.</li> <li>-Política de conciliación de la vida personal y laboral.</li> </ul> <p>La Alta Dirección junto al equipo de directivos y coordinadores, realizan reuniones periódicas, en donde se presentan los informes de resultados de la gestión para la toma de decisiones.</p> <p>En el estudio del clima y cultura organizacional de 2023, se destacó un 84% de satisfacción en la percepción del personal en cuanto al reconocimiento laboral, liderazgo y participación comunicación interna, calidad de vida laboral, balance trabajo-familia.</p> <p>Las decisiones relevantes y de interés general, se comunican a través de correo electrónico masivos. Mediante pantallas se comparten videos e infografías institucionales. De igual modo, informaciones de</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>interés general, se colocan en los murales físicos y correos electrónicos masivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023.</li> <li>- Minutas de reuniones de la Alta Dirección y equipo técnico.</li> </ul> <p>Se evidencia el proceso de empoderamiento desde la entrada del colaborador o colaboradora, a través del taller de inducción. Este documentado en el <i>procedimiento de inducción y reinducción del personal</i>. El manual de cargo, descriptivos de puestos e indicadores de desempeños, son herramientas de conocimientos para el personal. A través de las responsabilidades en el POA, se asegura el cumplimiento de planes y objetivos.</p> <p>Existe un plan de capacitación que se desarrolla en todos los grupos ocupacionales.</p> <p>Cada año, son evaluados los indicadores del desempeño, donde se reciben retroalimentación de los avances y oportunidades de mejoras del trabajo realizado.</p> <p>Para el buen desarrollo de las tareas, se facilita el espacio físico seguro y adecuado, así como las herramientas tecnológicas necesarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de evaluación de desempeño 2023.</li> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación institucional, 2023 y 2024.</li> <li>- Presentación de la inducción institucional.</li> <li>- Manuales de cargo / organizaciones y funciones.</li> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se</p>	<p>-Procedimiento de inducción y reinducción del personal.</p> <p>La institución organiza los roles de autoridad en su estructura organizacional. Esta estructura se complementa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los manuales de cargo y de organización y funciones, que describe las responsabilidades, tareas y actividades de todo el personal.</li> <li>-La planificación operativa, con la medición de resultados y creación de incentivos.</li> </ul> <p>Existe una <i>política de reconocimiento al trabajo extraordinario</i>, que motivan, fomenta y potencializan el trabajo a realizar.</p> <p>Se desarrolla el <i>procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal</i>, para detectar necesidades de capacitación y solicitudes de formación, que constituyen el <i>plan anual de capacitación</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organigrama institucional</li> <li>-Manuales de cargos / organización y funciones.</li> <li>-Planes de capacitación anual 2023 y 2024.</li> <li>-POA 2023 y 2024.</li> <li>-Planes de desempeño individual, 2024.</li> <li>-Política de reconocimiento al trabajo extraordinario.</li> <li>-Política de conciliación de la vida personal y laboral.</li> <li>-Política de beneficios institucionales para el personal.</li> </ul> <p>Se promueve el desarrollo de competencias a través del <i>plan anual de capacitación</i>, atendiendo a las necesidades del área y de los colaboradores y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>adaptan y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>colaboradoras. En la ejecución del plan, en el segundo semestre de 2023, se impartieron las siguientes formaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inducción a la administración pública, nivel 2 y 3.</li> <li>-Trabajo en equipo.</li> <li>-Fundamentos de la ISO 9001:2015 y 27001: 2013.</li> <li>-Concientización en ciberseguridad.</li> <li>- Excel básico.</li> <li>-Liderazgos y gestión de recursos humanos.</li> <li>-Community Management.</li> <li>-Integración de SIGEF-Gasto y SECP portal transaccional.</li> <li>-Procesamiento y manejo de datos para la seguridad ciudadana II y regulaciones de adquisiciones del Banco Mundial.</li> </ul> <p>En tanto, en el informe trimestral enero-marzo, 2024 se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Introducción a la Administración Pública.</li> <li>-Cartografía Básica.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación de 2023, segundo semestre.</li> <li>- Informe de eficacia de la capacitación.</li> <li>- Certificados de las capacitaciones.</li> </ul> <p>La institución cuenta con la <i>política para el reconocimiento al personal de desempeño extraordinario</i>. Al cierre del 2023, se habían realizado 3 premiaciones, correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre.</p> <p>Se otorgó el bono de desempeño al personal que cumplió con las metas por encima de 85% en el 2023.</p> <p>Se dispone de la <i>política de beneficios</i> que asigna almuerzos subsidiados, asignación de combustibles,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>medicamentos de uso continuo subsidiados, telecomunicación móvil, útiles escolares, planes de salud, seguro de vida, días de permiso personal, día libre por puente, por cumpleaños, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de reconocimiento al trabajo extraordinario.</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>En el informe de las consultas a las Partes Interesadas, documentado, se evidencia la participación de 74 instituciones aliadas. A través de los acuerdos y convenios se da seguimiento a los compromisos contraídos y las necesidades y expectativas de estos grupos.</p> <p>En el proceso de consultas, se empleó el formulario R-PLA-06 para la determinación de las necesidades y expectativas. Se identificó que, alrededor del 90% de las necesidades expresadas están relacionadas con la base de datos, centrados: en la identificación de hogares elegibles para programas de protección social, obtención de datos tabulados y la creación de infografías, realización de evaluaciones de impacto de programas sociales, publicación de notas técnicas e investigaciones sobre la situación</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>socioeconómica de grupos vulnerables. También la actualización de datos para la toma de decisiones en el diseño de políticas de protección social.</p> <p>La interoperabilidad de los datos implica la capacidad de compartir y combinar datos entre diferentes instituciones y sistemas.</p> <p>A su vez, las instituciones Supérate, ADESS y el Gabinete de Política Social, a través de Puntos Solidarios, reconocen la necesidad de establecer una coordinación efectiva entre las instituciones para abordar las demandas y necesidades de la ciudadanía de manera conjunta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de consultas a las Partes Interesadas, 2023.</li> <li>-Convenio entre Ministerio de Trabajo y SIUBEN.</li> <li>-Correo de intercambio de información de convenio.</li> </ul> <p>SIUBEN mantiene relaciones con las distintas instancias políticas, relacionadas con los procesos internos, así como aquellas instituciones con convenios y acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presidencia de la República.</li> <li>-Dirección General de Presupuesto.</li> <li>-Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</li> <li>-Controlaría General de la República (CGR).</li> <li>-Ministerio de Administración Pública (MAP).</li> <li>-Supérate.</li> <li>-Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).</li> <li>-Gabinete de Política Social.</li> <li>-Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</li> <li>-Ministerio de la Mujer (MMUJER).</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>-Banco Interamericano de Desarrollo (BID).</li> <li>-Banco Mundial.</li> <li>-Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).</li> <li>-Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).</li> <li>-Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</li> <li>-Agencia Francesa de Desarrollo y Expertise France.</li> <li>-Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS).</li> <li>-Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).</li> <li>-Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).</li> <li>-Consejo Nacional de Personas Envejecientes (CONAPE).</li> <li>-Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).</li> <li>-Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)</li> <li>-Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).</li> <li>-Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).</li> <li>-Programa Mundial de Alimentos (PMA)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Memoria institucional.</li> <li>-Matriz de acuerdos y convenios actualizada a 2023.</li> </ul> <p>La institución se rige por los lineamientos del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), como instrumento para desplegar la estrategia de consolidación y monitoreo de los indicadores claves para el Gobierno dominicano, en cumplimiento de la Ley</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>No. 41 - 08 de Función Pública. Estos indicadores se reflejan en el SISMAP.</p> <p>Además, se mide el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE), las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el Índice de Transparencia Gubernamental, el Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, entre otras.</p> <p>Se integraron los estándares y políticas públicas de igualdad y equidad multisectorial establecidos en la Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030. A partir de la Resolución 004-2023, se estableció internamente los <i>lineamientos para la transversalización de género e interseccionalidad</i>, como parte del compromiso del Sello de Igualdad de Género del PNUD junto al Ministerio de la Mujer.</p> <p>En tanto, para la estrategia nacional de cooperación internacional, SIUBEN ha contribuido en el desarrollo de proyectos y al logro de objetivos estratégicos con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial y la Agencia Francesa de Desarrollo Expertise France.</p> <p>En el proceso de interoperabilidad de los registros administrativos de instituciones del sector público, en el cual estableció como meta la interoperación con 5 bases de datos. En tal sentido, se elaboraron los protocolos de interoperabilidad que SIUBEN utiliza para administrar la infraestructura.</p> <p>Se rediseñó la estrategia operativa en la conformación del Sistema de Información Social (SIPS), para el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB), impactado en los sistemas y métodos de levantamiento de información socioeconómica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se actualizaron los índices para la identificación de la población elegible en los programas sociales, dentro de éstos, el Índice de Calidad de Vida (ICV) y el Índice de Vulnerabilidad Ante Choques Climáticos (IVACC). Además, se crearon nuevos, como el Índice de Ingresos del Hogar (IIH) y el Índice de Privación Territorial (IPT) que permite identificar las carencias y privaciones específicas de las poblaciones a nivel nacional, aportando información para el diseño de políticas públicas diferenciadas de los territorios.</p> <p>De manera paralela se ha revisado la Ficha Básica de Emergencia (FIBE), desarrollándose un nuevo Índice de Afectación asociada a la FIBE (IAFIBE-RD).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional 2023</li> <li>- Informe de gestión de acuerdos y convenios, 2023.</li> </ul> <p>En ese sentido, se evidencia el cumplimiento con la Ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento 525-09 y acogiendo las directrices del MAP se elabora los acuerdos de desempeño de los colaboradores y colaboradoras definiendo las metas individuales, vinculadas a la planificación operativa. En la evaluación de desempeño, el resultado global del desempeño, en el 2023 fue de 85%. El desempeño de la gestión pública en el SISMAP, a abril de 2024 era 94.87%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de evaluación de desempeño de 2023.</li> <li>- Política para la gestión de acuerdos y evaluación del desempeño laboral.</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución evidencia sus relaciones con su grupo de interés, a través de las siguientes gestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Con Supérate, para coordinar el proceso de interoperabilidad de las bases de datos de ambas instituciones.</li> <li>-Con el Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE), en la conformación del comité interinstitucional para las propuestas de evaluación e investigación.</li> <li>-Con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), para facilitar información de la población con discapacidad y sus familias con finalidad de prever riesgos, evaluar su inclusión en el marco de las políticas y realizar las propuestas.</li> <li>-Con la Unidad Ejecutora para la Readequación de Barrios y Entornos (URBE), para brindar asistencia, supervisión y capacitación a su personal en la elaboración del padrón de las personas que son impactadas en los proyectos y el uso de los equipos tecnológicos requeridos.</li> <li>-Con CONAVIHSIDA, para el registro de 17,000 personas usuarias de los servicios de atención integral por la plataforma Regístrate.</li> <li>-Con la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), para el levantamiento de actualización de hogares en la comunidad de La Canela.</li> <li>-Con el Banco Mundial (BM) para dar Respuesta Multisectorial de la Movilidad Humana.</li> <li>-Con el Banco Mundial, para el Proyecto de Protección Social Integrada, Inclusión Económica y Resiliencia (INSPIRE).</li> <li>-Con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el apoyo al fortalecimiento del sector de Protección Social en el país.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), para la encuesta sobre embarazo en adolescentes (EMBA-2023).</li> <li>-Con la ODS, para el proyecto Comunidades de Cuidado, diseño e implementación del piloto de Política Nacional de Cuidados en territorios priorizados en el país.</li> <li>-Con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y el Instituto Geográfico Nacional (IGN) para el mejoramiento de obras públicas para reducir el riesgo de desastres.</li> <li>-Con la Cooperación Francesa, para el programa CIF para el fortalecimiento del sistema Sanitario y de Protección Social en el país.</li> <li>-Con el Ministerio de Viviendas y Edificaciones (MIVHED), para asistir técnicamente en las modalidades de levantamiento de información.</li> <li>-Con Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), para ofrecer una base de datos sobre personas identificadas que no se encuentren aseguradas al Seguro Familiar de Salud (SFS).</li> <li>-Con el Defensor del Pueblo, para suministrar información socioeconómica sobre los ciudadanos dominicanos almacenada en su base de datos, según sea requerido.</li> <li>-Con el Programa Mundial de Alimentación (PMA).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de gestión de acuerdos y convenios, 2023.</li> </ul> <p>En cumplimiento con la Ley 41-08 de Función Pública, SIUBEN tiene integrada la Asociación de Servidores Públicos (ASP) cuyo propósito defender</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>y proteger los derechos que la ley y reglamentos reconocen a los servidores públicos. En noviembre de 2023, fue realizada la Asamblea General Ordinaria, en la cual se eligieron nuevos miembros por dos años.</p> <p>A nivel externo, SIUBEN sostiene relaciones proactivas con distintas entidades de la sociedad civil, instituciones públicas, privadas y la sociedad civil. En el 2023, se destacan las siguientes actividades con estos grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la Mesa de Protección Social Adaptativa para la revisión y actualización de la Ficha Básica de Emergencia (FIBE).</li> <li>- La realización de más de 5 Seminarios SIUBEN+ con la finalidad de promover la difusión de investigaciones y la discusión temas de interés de política pública con especial énfasis en la protección social y el aprovechamiento de los datos para la toma de decisiones.</li> <li>- Intercambio de experiencias con el objetivo de socializar conocimiento, lecciones aprendidas, logros y oportunidades de mejoras entre el SIUBEN y diferentes países tales como: Chile, Perú, Haití, Cuba, Honduras, Ecuador, Brasil y Mozambique.</li> <li>- Se desarrollo el seminario SIUBEN Mas, con la participación de Daniel de la Rosa, para promover la difusión de investigaciones y la discusión de protección social y el aprovechamiento de los datos para la toma de decisiones. La investigación se centró en analizar los efectos del Programa SUPÉRATE en los niveles de pobreza monetaria y desigualdad.</li> <li>- Durante el período de capacitación, montaje y ejecución de la encuesta de cobertura y calidad</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>del X Censo de Población y Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), SIUBEN participó en la capacitación y apoyando posteriormente en los levantamientos en múltiples municipios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A inicio de 2024, se firmó un convenio con el Ministerio de Trabajo para la implementación del programa piloto voluntario de la semana laboral reducida. Actualmente, en fase de implementación y monitoreo.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional, 2023.</li> <li>- Carta de actualización del Consejo Directivo ASP 2024-2026.</li> <li>- Comité gestor de la Asociación de Servidores Públicos (ASP).</li> </ul> <p>La institución evidencia su promoción a la conciencia pública y reconocimiento, a través de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Galardón con la categoría oro del Sello Igualando RD para el sector Público.</li> <li>- Recertificación por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en las normas ISO 9001:2015 del Sistemas de Gestión de la Calidad; ISO 27001:2017 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la ISO 22301-2020 del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, que componen el Sistema de Gestión Integrado del SIUBEN.</li> <li>- La recertificación en las Normas Nortric A3:2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, A6: 2016 sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano y B2:2017 sobre accesibilidad web</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>del Estado Dominicano. Estas acreditaciones fueron otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fue galardonada por el MAP como institución de excelencia en las categorías de <i>Satisfacción Ciudadana</i> y <i>Trayectoria SISMAP Gestión Pública</i>, durante la celebración de la XV Semana de la Calidad 2023.</li> <li>- La institución fue galardonada por su aporte en la implementación y desarrollo de tecnologías de la información y comunicación en el ámbito gubernamental, logrando la 11ª posición en el Sistema del iTICge en la categoría de <i>Servicio Ciudadano</i>. Asimismo, recibió reconocimiento por su destacada labor en la promoción de la innovación y el desarrollo digital.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional 2023.</li> <li>- Informe de la gestión de intercambios de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios</li> <li>- Bitácora de intercambio de experiencias y buenas prácticas.</li> <li>- Política de intercambio de experiencias y buenas prácticas</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>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución identifica y analiza las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas, utilizando una metodología participativa, creando grupos de discusión por sectores y realizando consultas individuales virtuales. En tal sentido, en marzo de 2024, se actualizó la <i>matriz de Partes Interesadas</i>, donde se actualizaron variables como los niveles de interacción, vinculación con los requisitos legales, significancia, mecanismos de comunicación e involucramiento, así como la estrategia de gestión para las necesidades y expectativas registradas.</p> <p>A raíz de la reunión de Revisión por la Dirección, en diciembre de 2023, se actualizó el FODA institucional, junto al departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de la gestión de las Partes Interesadas.</li> <li>- Informe de gestión de las Partes Interesadas, 2023.</li> <li>- Formularios de Partes Interesadas completos.</li> <li>- FODA actualizado.</li> </ul> <p>La institución tiene el <i>procedimiento de la gestión de las partes interesadas</i> y la <i>matriz de Partes Interesada</i>, en donde se identifican, registran y gestionan los grupos de interés. En éstos se registran las necesidades, expectativas, nivel de interacción, vinculación con los requisitos legales, significancia, mecanismos de comunicación e involucramiento, así como la estrategia de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de consultas de Partes Interesadas, 2023.</li> <li>- Informe de consultas de Partes Interesadas, 2024</li> </ul>	<p>No se tiene establecido la periodicidad para el levantamiento de las necesidades y expectativas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>- Procedimiento de la gestión de las partes interesadas.</p> <p>El marco estratégico de SIUBEN responde a los lineamientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia Nacional de Desarrollo 2012-2030.</li> <li>- Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</li> <li>- Objetivos Nacional de Desarrollo (ODS) y al Sello Igualando RD.</li> <li>- En el plan operativo de 2023, dos productos definen la participación del SIUBEN en el Plan Plurianual: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hogares incluidos en la base de datos del SIUBEN para la constitución del Registro Social Universal. Es el registro de todos los hogares ubicados en el territorio nacional para su categorización de acuerdo con su nivel socioeconómico o vulnerabilidad, con el fin de proveer información a los programas sociales y a los hacedores de políticas sociales.</li> <li>○ Instituciones que registran los hogares beneficiarios en la base de datos de la institución para la creación del Registro Único de Beneficiarios. Es el padrón de los hogares que reciben beneficios de los programas de protección social, obtenido a través de los registros administrativos de las instituciones ejecutoras de las políticas del sector.</li> </ul> </li> </ul> <p>- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a los cuales contribuye SIUBEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fin de la pobreza.</li> <li>○ Hambre cero.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Salud y bienestar.</li> <li>○ Igualdad de género.</li> <li>○ Reducción de las desigualdades.</li> <li>○ Paz, justicia e instituciones sólidas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Plan operativo 2023.</li> <li>-Plan operativo 2024.</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>A través del informe de desempeño, la institución evalúa la ejecución de las tareas, realiza correcciones e implementa mejoras. Se revisa y analiza el contexto interno y externo pasados dos años de ejecución del PEI para verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica e identifica oportunidades de mejoras, necesidades de recursos y de cambios pertinentes para el logro de resultados.</p> <p>El manual de riesgos y oportunidades de los procesos establece que, cada semestre, SIUBEN debe identificar, evaluar, y dar tratamiento a los riesgos y oportunidades, a los fines de aceptar, mitigar, escalar o mejorar los procesos.</p> <p>En el 2023, se realizaron dos evaluaciones de los riesgos y oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una primera evaluación en abril.</li> <li>- Una segunda evaluación el 30 de octubre al 15 de noviembre.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño institucional, 2023.</li> <li>- Informe de desempeño institucional, primer trimestre 2024.</li> <li>- Manual de riesgos y oportunidades de los procesos.</li> <li>- Informe de resultados de la evaluación de riesgos y oportunidades 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	- FODA actualizado.	

**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>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>En el marco estratégico 2024, la filosofía institucional se enmarca en los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eje Estratégico 1: Focalización Multidimensional de la Pobreza.</li> <li>• Eje Estratégico 2: Gobernanza y Fortalecimiento Institucional.</li> <li>• Eje Estratégico 3: Investigación, Inteligencia de Datos y Difusión de la Información.</li> </ul> <p>Los objetivos estratégicos se desarrollan a largo plazo, a través de los planes operativos anuales. A mediados y corto plazo, se desarrollan los productos, medición de indicadores y actividades que se dividen en periodicidad mensual, trimestral, semestral o anual según sea el tipo de producto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Informe de desempeño del POA 2023.</li> </ul> <p>Según el nivel de significancia de las Partes Interesadas, en 2023:</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% tienen un nivel de significancia medio y corresponde a instituciones con convenios de intercambio de datos y realización de levantamientos socioeconómicos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>- El 16% tiene un bajo nivel de significancia o no tiene ningún impacto en el logro de los objetivos institucionales.</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>- Informe de consultas de Partes Interesadas, 2023.</li> </ul> <p>En cumplimiento con END 2030 y la Carta Compromiso por la Igualdad de Género entre SIUBEN y Ministerio de la Mujer, dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de gestión medio ambiental, que incluye mecanismos de concientización al personal acerca Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC), para el cálculo de la probabilidad de hogares afectados por fenómenos hidrometeorológico, tales como tormentas, huracanes e inundaciones.</li> <li>• Se dispone de la <i>política de igualdad de género</i>, que establece directrices para la promoción de un marco de acción para la transversalización de la igualdad en la cultura institucional.</li> <li>• Existe un Comité de Género.</li> <li>• Existe un <i>protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación o acoso</i>.</li> <li>• Se socializan cápsulas el Día Naranja, Día Internacional de la Mujer, mitos acerca de la perspectiva de género, entre otros.</li> <li>• Se dispone de un <i>procedimiento para la gestión de compras y contrataciones públicas</i>, que aborda el tema de las compras sostenibles. En ese sentido, se envían capsulas orientada a las compras públicas sostenibles. Se cumple, además, con el</li> </ul>	<p>No hay suficientes evidencias de la integración de los aspectos de responsabilidad social en la planificación de las estrategias.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>porcentaje de compras verdes para la contratación, minimizando el impacto y maximizando el costo/beneficios en el ciclo de vida de lo contratado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIUBEN acoge la circular DGCP44-PNP-2023-0006 acerca de la regulación en el proceso de contratación de para los servicios y productos de fumigación que no causen enfermedades o pongan en peligro la salud de las personas y animales.</li> <li>• Actualmente, la institución participa en el piloto para la jornada reducida que realiza el Ministerio de Trabajo, que busca contribuir, entre otras cosas, en la eficiencia de indicadores, como ahorro de energía eléctrica.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Igualdad de Género.</li> <li>- Gestión de compras y contrataciones públicas.</li> <li>- Capsulas del Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC).</li> <li>- Capsulas de “Compras te Informa”.</li> <li>- Capsula “apaga tu monitor”</li> <li>- Protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación o acoso.</li> <li>- Circular DGCP44-PNP-2023-0006.</li> <li>- Decreto 617-22 de compras sostenibles.</li> </ul> <p>La institución tiene una asignación del presupuesto nacional para el desarrollo de los planes, programas y proyectos, asegurada en cada plan operativo anual. Para el año fiscal 2023, el presupuesto aprobado ascendió a un monto RD\$315,213,767.00, RD\$20,000,000.00 adicionales, en apoyo a fortalecer la capacidad institucional para fortalecer el Registro Social Universal de Hogares mediante la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>realización de levantamientos de hogares. De estos, se estableció para ayudas y donaciones RD\$100,000.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la ejecución presupuestaria 2023</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria, primer semestre 2024.</li> <li>- Memoria institucional 2023.</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>I) 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 2023, las prioridades, dentro del marco temporal, correspondieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer la plataforma tecnológica para potencializar el uso de la base de datos por parte de las instituciones de políticas de protección social y la comunidad académica nacional e internacional.</li> <li>- El cierre de las brechas de las solicitudes de los Puntos Solidarios a nivel nacional.</li> <li>- Mantener la transversalización de género en todas sus operaciones y contribuir a la disminución de 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 la inclusión de género, personas con discapacidad y personas no documentadas.</li> </ul> <p>Este plan operativo contempló 82 productos con un costo ascendente a RD\$332,555,912.00.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los</p>	<p>Para el POA de 2024, se ha priorizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potencializar el uso de la base de datos por parte de las instituciones que implementan políticas de protección social y generar conocimientos para potenciar las capacidades de las instituciones públicas como privadas.</li> <li>- Con apoyo de la cooperación internacional, se estarán realizando levantamientos de hogares en diferentes zonas, así como el fortalecimiento tecnológico y el desarrollo del Índice de Privaciones Territoriales.</li> </ul> <p>Este plan también contempla 91 productos con un costo ascendente a RD\$200,205,722.15</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Informe de desempeño del POA 2023.</li> <li>- Informe de desempeño de POA, primer trimestre 2024.</li> </ul> <p>Para el 2023, el plan operativo contempló 82 productos. Estos se materializan en los planes, programas y proyectos, que componen la estrategia. En cortes periódicos mensuales, trimestres, semestrales y anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024).</li> <li>- Informe de desempeño del POA 2023.</li> <li>- Informe de desempeño de POA, primer trimestre 2024.</li> </ul> <p>Los objetivos y estrategias son comunicadas en todos los niveles. A nivel interno, se comunica con todos los encargados, encargadas departamentales y directores y directoras, quienes son responsables</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>de socializar los productos con el personal a su cargo.</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño del POA 2023.</li> <li>- Informe de desempeño de POA, primer trimestre 2024.</li> <li>- Portal: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>El monitoreo y seguimiento de los logros institucionales se realizan periódicamente, evidenciándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de desempeño institucional.</li> <li>- Indicadores de desempeño del personal.</li> <li>- Indicadores del Sistema de Gestión Integrado (SGI).</li> <li>- Indicadores de los diferentes órganos rectores: SISMAP, SISCOMPRAS, Índice de Transparencia, Sistema de diagnósticos de las NOBACI, entre otros.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para la gestión de la planificación estratégica.</li> <li>- Procedimiento para la gestión de la planificación institucional.</li> <li>- Procedimiento de acuerdo y evaluación de desempeño laboral.</li> <li>- Informes de desempeño institucional, 2023</li> <li>- Informe de desempeño institucional de enero, febrero y marzo 2024.</li> <li>- Informe de evaluación de desempeño institucional, 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe trimestral de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado, segundo semestre 2023.</li> <li>- Informe trimestral de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado, primer trimestre 2024.</li> </ul>	

**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>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución tiene el <i>procedimiento para la gestión de los cambios</i>, así como un formulario para el registro de éstos. En cumplimiento a estas regulaciones, en el 2023, se han registrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en el mapa de proceso institucional, diciembre 2023.</li> <li>- Cambio de nombre de las oficinas regionales a raíz de la nueva Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación número 345-22, enero 2024.</li> <li>- Cambios para la creación del Centro de Atención Telefónica (CAT) en la oficina principal de SIUBEN, que incluyó la habilitación de espacio físico, instalación de equipos tecnológicos, sistema de monitoreo y control de llamadas, contratación y capacitación del nuevo personal, entre otras acciones, de agosto 2023.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios de control de cambios completos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>En septiembre de 2023, se elaboró la <i>política para la gestión de la innovación</i>, que documenta la planificación, medición, evaluación y comunicación de las innovaciones de la institución.</p> <p>En noviembre, 2023 se documentó la <i>política para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios</i>. Con ésta, se crea la <i>bitácora para el registro y gestión de estas experiencias y buenas prácticas</i>. Entre los meses de agosto de 2023 a enero 2024 se realizaron seis benchmarking funcionales con: la Secretaría de Desarrollo Social de Honduras (SEDESOL) en Honduras; la Unidad del Registro Social del Ecuador, con la Secretaria del Registro Social del Ministerio de Desarrollo Social, SAGICAD en Brasil; el Ministerio de Género en Mozambique y el Ministerio de Desarrollo Social de Panamá.</p> <p>Además, se cuenta con un sistema de gestión de conocimientos, un espacio para mostrar los aprendizajes y experiencias.</p> <p>Como parte de las mejoras implementadas en 2023, se dispuso que los proveedores y proveedoras que suplen las capacitaciones deberán utilizar metodologías innovadoras para el aprendizaje significativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política para la gestión de la innovación.</li> <li>- Plan de capacitación anual, 2023 y 2024.</li> <li>- Plan de mejoras del CAF, 2023.</li> <li>- Política para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios.</li> <li>- Bitácora para el registro de los intercambios de experiencias y buenas prácticas, completa a enero 2024.</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>	<p>La <i>política de innovación</i> fue socializada con el equipo directivo en reunión presencial, así como a todo el personal, vía correo electrónico. Esta política fue compartida, además, con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política para la gestión de la innovación.</li> <li>- Correos electrónicos de socialización.</li> </ul> <p>Como parte de las acciones de mejoras del CAF-2023, se integró en la encuesta de satisfacción a los grupos de interés, la consulta <i>¿cuáles ideas innovadoras sugiere a los procesos para las mejoras de sus servicios?</i>, a los fines de registrar y gestionar las ideas y sugerencias de estos grupos y responder a las expectativas del ciudadano/cliente. De este ejercicio se recopilaron 15 ideas innovadoras.</p> <p>Adicional, se cuenta con canales tecnológicos automatizados que reducen costos en el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos SIUBEN para explorar la base de datos a través de mapas interactivos en tiempo real.</li> <li>- Consúltate SIUBEN para la consulta del ICV de manera sencilla, a través de los canales tecnológicos.</li> <li>- Registro Virtual de Hogares para registrar la información del hogar y sus miembros de manera autónoma.</li> <li>- La implementación del SIUBEN + que es la base de Datos Unificada (BDU) creada a partir del Tercer Estudio de Levantamiento de Información Socioeconómica de Hogares (3ESH), y que se actualiza con los diversos levantamientos y las solicitudes particulares de la ciudadanía, que consolida todas las bases de datos.</li> </ul>	<p>.</p> <p>.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios en la Administración Pública, 2024.</li> <li>- Primer informe de seguimiento a las mejoras CAF 2023.</li> <li>- Plataformas digitales: <a href="https://siuben.gob.do/">https://siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>En la fase de formulación de los planes, programas y proyectos se planifican los recursos para los cambios, así como las partidas presupuestarias, así como el desglose de los bienes y servicios.</p> <p>Para el 2024, se implementará el cambio a la versión de la norma 27001:2021, por tanto, se planificó en el plan operativo y el plan de capacitación, fortalecer los conocimientos del personal auditor en las normas ISO 27001 en esta nueva versión y en la redacción de hallazgos.</p> <p>En cuanto a los cambios tecnológicos, se ha planificado la renovación de la infraestructura tecnológica, así como concluir la implementación de la interoperabilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de desempeño institucional 2023.</li> <li>-Informe de ejecución presupuestaria 2023 y primer trimestre 2024.</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,</p>	<p>Para el logro de la estrategia, el departamento de Recursos Humanos gestiona los resultados de las evaluaciones de desempeño individual, y de éstos se derivan los planes de capacitación y sensibilización al personal. En el primer trimestre, se planificó el programa de capacitación para el levantamiento de FIBE. De igual modo, se ejecutan las acciones del plan de acción de la encuesta de clima que garantiza la satisfacción y mejora continua en el ambiente laboral, dada la influencia directa en el desempeño de las funciones y el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Se destaca la planeación de los beneficios, incentivos, actividades de integración y socialización, evidenciado en los planes, programas y proyectos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Informe de desempeño del POA 2023</li> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación 2023</li> <li>- Informe de resultados de la evaluación de desempeño 2023.</li> <li>- Informe diagnóstico de la encuesta de clima y cultural organizacional 2023.</li> </ul> <p>Se evidencia el <i>procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal</i> que define las actividades y lineamientos para el proceso e incluye las solicitudes de las áreas, así como las vacantes. En el <i>procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal</i> se establecen los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>mecanismos para detectar las necesidades de capacitación y las solicitudes de formación de todo el personal para brindar igualdad de oportunidades y desarrollar las competencias de todos y todas. Está documentado el proceso para la <i>asignación de beneficios al personal</i>, que procura aumentar la motivación, satisfacción y sentido de pertenencia con la misión institucional. Este incluye directrices para los almuerzos subsidiados, asignación de combustibles, medicamentos de uso continuo subsidiados, servicio de telecomunicación móvil, útiles escolares para hijos e hijas, plan 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. Desarrolla además, el plan de capacitación, que promueve el desarrollo de las competencias y habilidades para el buen desarrollo de las funciones en todos los grupos ocupacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación 2023.</li> <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>- Política de reconocimiento al trabajo extraordinario.</li> </ul>	

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>La institución tiene documentada en la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i>, las facilidades para equilibrar las responsabilidades personales y familiares con los compromisos laborales.</p> <p>Se evidencian los <i>lineamientos para el reconocimiento al trabajo extraordinario</i> para el reconocimiento del desempeño extraordinario de los colaboradores y colaboradoras.</p> <p>Dentro de la estrategia institucional, se encuentra como producto estratégico promover la igualdad de género en la cultura institucional. Como resultado, en el 2023 SIUBEN ganó oro en la premiación Sello Igualdad de Género. Además, se desplegó el plan de sensibilización y capacitación de género, impartiendo temas como las masculinidades en movimiento hacia la igualdad y prevención de la violencia de género, socialización de la política de género, presupuesto sensible a género, transversalización y formulación de indicadores en la planificación operativa, igualdad de género en el trabajo, entre otros.</p> <p>Para el 2024, se programaron actividades para la sostenibilidad de la transversalización de género, incluyendo actividades Pro-igualdad, realización de talleres, reuniones con la sociedad civil, envíos de capsulas educativas y conmemoraciones como el Día Naranja.</p> <p>Se realiza informes trimestrales de los avances del plan de trabajo de la Unidad de Igualdad de Género (UIG).</p> <p>La institución dispone de un Código de Integridad, que establece las principales normas de conductas y</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>comportamientos éticos, así como las responsabilidades con el personal. La institución cuenta con una <i>política de medio ambiente</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de evaluación Sello Igualdad de Género.</li> <li>- Informe de ejecución del plan de sensibilización y capacitación de género.</li> <li>- Informe de desempeño del POA 2023.</li> <li>- Código de Integridad.</li> <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>- Política de Igualdad de Género.</li> <li>- Política de medio ambiente.</li> </ul> <p>Se evidencia 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>- Plan estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal..</li> </ul>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>No aplica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución tiene instaurado un sistema de evaluación de desempeño para todos los niveles ocupacionales. Cada año, los supervisores y supervisoras establecen acuerdos con el personal bajo su supervisión y definen las metas individuales, en el período de evaluación correspondiente. Cada trimestre, se da seguimiento a estas metas con los supervisados.</p> <p>En el 2023, de 251 colaboradores, 214 fueron evaluados, para un 85% de personal evaluado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para la gestión de acuerdos y evaluación del desempeño laboral.</li> <li>- Informe de resultados de la evaluación de desempeño 2023.</li> </ul> <p>Se evidencian acciones de la <i>Política de Igualdad de Género</i>. Se cuenta con una arquitectura de género adecuada representada por el Comité de Igualdad de Género (CIG).</p> <p>Cuenta con un diagnóstico de competencias de género y con un plan de sensibilización y capacitación, con temas como la transversalización de género. Se formulan indicadores con dicho enfoque, se realizan análisis estadísticos y publicaciones con enfoque de género.</p> <p>Se evidencia la <i>política de conciliación de vida personal y laboral</i>, estableciendo lineamientos para el horario flexible para durante el primer año de vida del niño o niña, horario para la lactancia, sala de lactancia, citas médicas del niño o niña, licencia por paternidad de 15 días hábiles (por encima de la ley), licencia con disfrute de sueldo para cuidar a un familiar en caso de accidente grave o enfermedad. Asimismo, incluye</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>medidas que favorecen la corresponsabilidad de los hombres.</p> <p>En cuanto a la promoción de la paridad de género en los puestos de toma de decisión, se observa un 46% de participación de mujeres en cargos de alto nivel, superando el tope de 40% exigido por el Sello de Igualdad.</p> <p>Se evidencia la asignación y ejecución de fondos, así como la elaboración de presupuestos sensibles al género. En el 2023, también se realizaron nivelaciones salariales.</p> <p>Existe un plan de sensibilización y capacitación para todos los niveles ocupacionales.</p> <p>Se dispone de un protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación y acosos, en adición a los mecanismos que establece la Comisión de Integridad.</p> <p>Existe el cargo de analista de equidad de género, responsable de apoyar las estrategias, formación y análisis estadísticos de las políticas de género. Esta persona presenta una capsula informativa de estos temas de género.</p> <p>Se crea y actualiza manuales, políticas y procedimientos, con redacción inclusiva, asegurando la transversalización de género.</p> <p>Cada mes, el departamento de recursos humanos realiza un balance de los indicadores de género en las reuniones de staff gerencial.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de evaluación final del Sello de Igualdad de Género en las instituciones públicas, 2023.</li> <li>- Política de Igualdad de Género.</li> <li>- Sello Igualando RD, categoría oro, 2023.</li> <li>- Ejecución presupuestaria 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación y acosos.</li> <li>- Política de conciliación de vida personal y laboral,</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>I) 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>En el <i>procedimiento de acuerdos y evaluación del desempeño laboral</i> se establecen las directrices para identificar las competencias y habilidades para el desempeño de las funciones, así como realizar recomendaciones de entrenamientos y observaciones finales en la evaluación. Basado en esto, se detectan las necesidades de capacitación y sensibilización.</p> <p>Dentro de las mejoras implementadas en 2023, el área de Recursos Humanos aseguró que el proveedor o proveedora de capacitación cuenta con estrategias innovadoras para las capacitaciones a impartir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación ejecutado segundo semestre de 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución de capacitación ejecutado en el primer semestre 2024.</li> <li>- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>- Procedimiento de acuerdos y evaluación del desempeño laboral.</li> </ul> <p>La institución tiene definido los lineamientos y actividades para la atracción y desarrollo del personal, documentado en el <i>procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal</i>. En tanto, en el <i>procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal</i> se establecen los lineamientos para el objetivo de capacitación en el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación ejecutado segundo semestre de 2023.</li> <li>- Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal.</li> <li>- Procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal</li> <li>- Inducción al personal de nuevo ingreso.</li> </ul> <p>Para asegurar un aprendizaje efectivo, al momento de la contratación de proveedores y proveedoras de las capacitaciones, se requiere el uso de estrategias innovadoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de Indicador de Uso del SisCompras.</li> <li>- Informe de ejecución de capacitaciones, 2023.</li> </ul> <p>Se evidencian las capacitaciones para el desarrollo de competencia individuales del personal, dentro de las que se encuentran:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inducción a la Administración Pública.</li> <li>- Supervisión efectiva y liderazgo.</li> <li>- Ortografía y redacción.</li> <li>- Inteligencia emocional.</li> <li>- Manejo de crisis, vocería y medios.</li> <li>- Etiqueta y protocolo.</li> <li>- Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul> <p>Un total de 41 actividades formativas se ejecutaron en el 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación 2023.</li> <li>- Memoria institucional 2023.</li> </ul> <p>Se evidencia el programa de mentoría, el cual se desarrolla durante el período probatorio del nuevo personal. En 2023, se realizó 45 mentorías a nivel nacional. En este proceso, se asigna un colaborador con experiencia y conocimientos, que sirve de acompañante en el aprendizaje. Al final de la mentoría, se completa un informe valorando su experiencia y satisfacción con el acompañamiento. Al ingresar a la institución, cada colaborador y colaboradora recibe una inducción sobre la filosofía institucional, el sistema integrado de gestión, las políticas de igualdad de género y los 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, 2023.</li> <li>- Presentación de la inducción.</li> </ul> <p>Se muestra evidencias de los entrenamientos cruzados fomentando el aprendizaje y el crecimiento vertical de los colaboradores y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>colaboradoras. En el 2023, se realizaron 2 entrenamientos cruzados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <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, completos.</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>Como parte de las mejoras de CAF, 2023, se implementó la contratación de proveedores y proveedoras de capacitación con estrategias innovadoras para los logros de aprendizajes. Se utilizan las plataformas Teams y Zoom para reuniones internas e interinstitucionales, auditorías, capacitaciones, foros, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones impartidas a 2023 y 2024.</li> <li>- Lista de asistencia a través de las plataformas virtuales.</li> </ul> <p>Durante el año 2023 fueron realizadas 41 actividades formativas, contenidas en los planes de capacitación, sensibilización y concientización. Dentro de las principales están: ciberseguridad, inteligencia emocional, drones &amp; gis, programación y análisis de datos, nueva versión de ISO27001-2022. Asimismo, fueron impartidas las capacitaciones sobre diversidad sexual y de género, salud sexual y derecho reproductivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación 2023.</li> <li>- Informe de ejecución del plan de sensibilización y capacitación en género, 2023.</li> </ul>	

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>La institución dispone del <i>formulario de evaluación de eficacia y efectividad de entrenamiento y desarrollo</i>. La institución dispone de un presupuesto para la formación del personal. En el 2023, el presupuesto para los planes de capacitación y sensibilización ejecutados fue de RD \$919.037,00 <b>Evidencias:</b> - Informe de ejecución del plan de capacitación 2023. - Ejecución presupuestaria 2023.</p>	

**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</p>	<p>En la cultura institucional se promueve la comunicación interna y externa a través del correo electrónico, intranet, red telefónica, murales informativos, memorándum, cartas, reuniones interdepartamentales, reuniones de staff directivo, mesas de trabajo, murales digitales, capsulas informativa. <b>Evidencias:</b> - Comunicaciones internas, 2023 y 2024. - Capsulas informativas, 2023 y 2024. - Imágenes de murales físicos y digitales - Actas y minutas de reuniones.</p> <p>Se evidencian en las reuniones de equipos interdepartamentales, reuniones de staff gerencial, reuniones departamentales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Existe el procedimiento para la <i>retroalimentación de las Partes Interesadas</i> y <i>manejo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones</i>.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se dispone de un buzón interno para las denuncias de los incumplimientos de ética o integridad. Así como un buzón para la recepción de las sugerencias, quejas o felicitaciones de la ciudadanía.</p> <p>Se aplica la encuesta de clima organizacional, para el levantamiento de las opiniones y sugerencias del personal, las cuales son evaluadas y gestionadas en un plan de mejoras, en los casos que son necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del estudio del clima y cultura organizacional, 2023.</li> <li>- Informe de quejas y reclamos 2023.</li> <li>- Procedimiento de retroalimentación de las Partes Interesadas.</li> <li>- Procedimiento para el manejo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución tiene constituida la Asociación de Servidores Públicos (ASP-SIUBEN), que protege los derechos de los servidores y servidoras públicas.</p> <p>En noviembre de 2023, se realizó el proceso eleccionario de una nueva directiva por dos años. La ASP realiza asambleas, actividades lúdicas, concursos, reuniones en beneficio del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base legal de la ASP-SIUBEN. Acta conformación de la Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>- Convocatorias vía correo electrónico.</li> <li>- Acta de reunión del Comité gestor.</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los</p>	<p>Los acuerdos de desempeño se constituyen en el documento formal entre el supervisor y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>supervisado para establecer y socializar los indicadores, metas por alcanzar. Este firmado y sellado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de los acuerdos de desempeño 2023.</li> </ul> <p>La institución aplica, cada año, la encuesta de <i>satisfacción de los servicios públicos</i>, bajo las directrices del MAP. Del proceso resulta el informe diagnóstico de la satisfacción y el plan de mejora, en caso de aplicar. En los resultados de 2023, se obtuvo un 84% de nivel de satisfacción general. A abril de 2023, el plan de acción se había ejecutado al 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe diagnóstico del clima y cultura organizacional, SIUBEN, 2023.</li> <li>- Procedimiento para aplicación de la encuesta de clima.</li> </ul> <p>Está constituido el <i>Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>, que impulsa, desarrolla e implementa el 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>Existe un <i>plan general de emergencia y evacuación</i>, conocido por todo el personal, contratista, usuarios, usuarias y visitantes. Este plan despliega acciones como jornadas de salud, simulacros, capacitaciones al personal, inspecciones de la</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>infraestructura, extintores, luces de emergencia, emisión de capsulas informativas, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2023.</li> </ul> <p>Existe la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i>, que incluye directrices para la asignación de almuerzos subsidiados, planes de salud, seguro de vida, jornadas preventivas, día de visita al trabajo de los hijos e hijas del personal, días de permisos personales, día libre por cumpleaños, licencia médica retribuidas al 100%, licencia para cuidar a un familiar, vacaciones, licencia por maternidad y 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</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>En la oficina principal tiene una rampa de acceso para personas con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de beneficios institucionales.</li> </ul> <p>Se evidencia acciones para la recompensa al personal, tales como asignación de subsidios de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>almuerzo, asignación de combustibles, servicios de flota móvil, útiles escolares para los hijos e hijas, planes de salud complementarios, seguro de vida, días de permisos personales, entre otros. En el 2023, se realizaron jornadas de salud visual, sonomamografía, mamografía y de vacunación contra la influenza.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de beneficios institucionales.</li> <li>- Lista de asistencia de las jornadas.</li> <li>- Capturas de las convocatorias a las jornadas.</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>Se evidencia la <i>matriz de partes interesadas</i>, donde se identifican las instituciones claves y se gestionan las relaciones según su nivel de significancia. Las principales son:</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> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>La gestión de estos grupos está categorizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por tipología (externa e internas).</li> <li>- Identificación de las necesidades y expectativas.</li> <li>- Nivel de influencia.</li> <li>- Nivel de interacción.</li> <li>- Nivel de significancia.</li> <li>- Vinculación con los requisitos legales.</li> <li>- Mecanismos de comunicación e involucramiento</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de gestión de las Partes Interesadas 2024.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Entre junio 2023 a abril de 2024, se establecieron los siguientes acuerdos de colaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con Supérate: para coordinar el proceso de interoperabilidad de las bases de datos de ambas instituciones para poder crear el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios con las variables claves seleccionadas desagregadas por género, edad, y discapacidad y de esta forma garantizar la mejor identificación de los hogares por programa social clave.</li> <li>- Con el IDEICE para la conformación de un comité interinstitucional que elabore propuestas de evaluación e investigación.</li> <li>- Con CONADIS para facilitar información de la población con discapacidad y sus familias para prever riesgos, evaluar su inclusión en el marco de las políticas vigentes y realizar las propuestas.</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>- URBE para asegurar la disponibilidad de los datos, según lo establecido en el convenio.</p> <p>- Con FUNDESI para asegurar la disponibilidad de los datos resumidos por nivel de barrios/parajes.</p> <p>- Con TECHO para asegurar la disponibilidad de los datos resumidos por nivel de barrios/parajes.</p> <p>- Además con el PNUD, CONAVIHSIDA, MIVHED, INFOTEP, SISALRIL, INAPI, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe del grado de cumplimiento de convenios.</p> <p>- Matriz de acuerdos actualizada a marzo 2024.</p> <p>En la <i>matriz de partes interesadas</i>, se registran las necesidades de los diferentes grupos de interés 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></p> <p>-Informe de gestión de las Partes Interesadas, actualizado a abril 2024.</p> <p>Existe el <i>procedimiento de gestión de las Partes Interesadas</i>, que establece que el encargado o encargada de área, junto a Planificación y Desarrollo, analizan las políticas, planes, proyectos acuerdos, convenios, alianzas vigentes e identifica 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><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe de gestión de las Partes Interesadas, actualizado a abril 2024.</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>- Procedimiento de la gestión de las Partes Interesadas.</p> <p>En el 2023, se elaboró el <i>formulario de Constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad</i>, como requisito en las fichas técnicas de los proveedores y proveedoras.</p> <p>La institución cumple con la Ley de Compras y Contrataciones, para la realización de Compras Verdes. En este sentido, en los contratos de fumigación, las fichas técnicas de los proveedores y proveedoras deberán certificar que los productos químicos a utilizar sean amigables con el medio ambiente, así como la constancia ambiental del Ministerio de Medio Ambiente. De igual modo, los contratos para los insumos de cocina son biodegradables y aires acondicionados e impresoras son inverter, cumpliendo con el mínimo de consumo energético y cumpliendo con todas las normativas medioambientales vigentes.</p> <p>Se cumple con las compras a las Pequeña y Mediana Empresa (MYPyMES) y MYPyMES mujeres, con una ponderación de 20 puntos en el SISCOMPRAS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de Indicador de Uso del SisCompras.</li> <li>- Formulario de constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad, completados por los proveedores y proveedoras.</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>En el Portal de Transparencia se publican los datos de la Comisión de Integridad Gubernamental y el Cumplimiento Normativo (CIGCN), estadísticas oficiales, Memorias, presupuestos aprobados y ejecutados, datos de Recursos Humanos, compras y contrataciones, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      -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 consecuentes.</p> <p>La institución tiene el buzón de la CIGCN que registra las quejas y reclamos, denunciar los temas de falta de transparencia, discriminación o cualquier tema que altere el orden normativo.</p> <p>De igual modo, se dispone de un buzón de quejas y sugerencias para la ciudadanía que solicita servicios. En las consultas a las Partes Interesadas, realizada en febrero de 2024, se actualizaron la necesidades y expectativas de estos grupos.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      - Informe de consultas a las partes interesadas, febrero, 2024.                      - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública, 2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>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>- Informe de gestión de quejas y reclamos.</p> <p>La institución aplica la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública, del MAP. Además, se dispone del buzón de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, para la recogida de información a los grupos de interés.</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 en la Administración Pública, 2024.</li> <li>- Informe de resultados de quejas y sugerencias, 2023</li> <li>- Informe de consulta de partes interesadas, febrero 2024.</li> </ul> <p>Se evidencia una adecuada gestión en la comunicación de los compromisos de la institución con la ciudadanía a través de la Carta Compromiso Ciudadano (CCC).</p> <p>A través de la página web institucional se coloca una descripción de los servicios ofrecidos, público al que va dirigido, procedimiento a seguir, horario y canal de prestación y tiempo de realización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano, 2023.</li> <li>- Carta Compromiso Ciudadano: <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
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto</p>	<p>La institución rinde cuentas de la gestión financiera a la dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG), Tesorería Nacional, Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos (DGII), registrados en los sistemas: de información de la gestión financiera de Hacienda, el sistema de Administración de Bienes (SIAB), de la DGCG, el Sistema Electrónico para el Registro de Firmas (SERFI) de la Contraloría, el sistema de personal y nómina, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño POA 2023.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria 2023.</li> <li>- Presupuesto institucional 2024.</li> <li>- Captura de los sistemas utilizados.</li> </ul> <p>Al interno, la institución se ciñe a los lineamientos de los órganos rectores. Además, se cuenta con una metodología para los riesgos de procesos, donde se identifican evalúa y monitorea los riesgos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <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>financieros y se establecen mecanismos de control y acciones para el abordaje de las amenazas. Estos son registrados en la matriz de riesgos, este ejercicio fue actualizado en noviembre de 2023 y en abril de 2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe evaluación de riesgos de la dirección Administrativa- Financiera.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria, 2023</li> <li>-Reportes de ejecución presupuestaria, primer trimestre, 2024.</li> </ul> <p>La ejecución del presupuesto institucional es publicada en el portal de Transparencia. Esta ejecución es reportada a los órganos rectores correspondientes.</p> <p>Existe además, una oficina para el acompañamiento de los auditores la Contraloría General de la Republica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución presupuestaria, 2023</li> <li>- Informes financieros elaborados acorde a las normativas de los órganos rectores.</li> <li>- Reporte de ejecución presupuestaria por cuenta y subcuentas, primer trimestre 2024.</li> </ul> <p>No aplica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La formulación del presupuesto está alineada al PEI-2021-2024 y conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto. La ejecución de este es monitoreado y medido por los órganos rectores, asegurando su eficacia y transparencia.</p> <p>En el 2023 y 2024, se formuló el presupuesto con enfoque de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto programado y aprobado para 2024</li> <li>- Reporte de ejecución presupuestaria por cuenta y subcuentas, primer trimestre 2023.</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En el organigrama institucional, se evidencia la estructura financiera, en la Dirección Administrativo-Financiera. Sus funciones y responsabilidades están delimitados en el <i>manual de cargo</i> y en el <i>de organizaciones y funciones</i>. En consecuencia, las diez oficinas regionales, manejan sus fondos coordinados desde la oficina principal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama institucional.</li> <li>- Manual de cargo.</li> <li>- Manual de organizaciones y funciones.</li> <li>- Presupuesto institucional con las asignaciones a las oficinas regionales.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La plataforma de <i>gestión de conocimientos</i> contiene informes, memorias institucionales, planes estratégicos y operativos, remembranza de pasados directores y directoras, noticias de interés, entre otras.</p> <p>En el sistema documental del <i>Sistema Integrado de Gestión (SGI)</i>, se encuentran los manuales, políticas, procedimientos y formularios de los procesos.</p> <p>Existe la División de Capacitación, responsable del plan de capacitación institucional.</p> <p>También, se dispone del <i>portal de Transparencia</i>, donde están los datos abiertos, informes, publicaciones de interés general.</p> <p>El sistema tecnológico de la institución ordena los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de expedientes.</li> <li>- Manejo de solicitudes.</li> <li>- Sistema de manejo de recursos humanos.</li> <li>- Sistema de gestión de conocimientos.</li> <li>- Gestión de consultas de 3ESH.</li> <li>- Sistema de gestión de proveedores.</li> <li>- Sistema documental del Sistema Integrado de Gestión (SGI).</li> <li>- Sistema de inventarios.</li> <li>- Sistema de actualizaciones.</li> <li>- Sistema de planificación.</li> <li>- Sistema de web homologación.</li> <li>- Sistema de publicación de nóminas.</li> <li>- Sistema de capacitación, entre otros.</li> </ul> <p>Estas informaciones son resguarda a través de backup realizados periódicamente, bajo los lineamientos de seguridad de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación y recertificación en la Norma 27001:2013 de Seguridad de la Información.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</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>- Captura del ERP con los sistemas tecnológicos.</li> </ul> <p>En el portal institucional hay herramientas que evidencian el procesamiento, almacenamiento y utilidad la información eficazmente, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Consúltate SIUBEN</i>: se utiliza para la consulta en línea el ICV de manera sencilla a través de los canales tecnológicos.</li> <li>- <i>Regístrate, virtual de hogares</i>, para registrar la información del hogar y sus miembros de manera autónoma.</li> <li>- <i>Datos SIUBEN</i> para explorar la información de la base de datos a través de mapas interactivos en tiempo real.</li> </ul> <p>La institución tiene los <i>procedimientos para la atención y entrega de requerimientos de usuarios y usuarios tanto de información socioeconómica, requerimientos cartográficos y para las solicitudes de levantamiento de información socioeconómica</i>, que describen las actividades para atender las solicitudes de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de atención de requerimientos de usuarios y usuarias de información socioeconómica.</li> <li>- Procedimiento de atención de requerimientos cartográficos.</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de gestión de solicitudes de levantamiento de información o actualización por demanda.</li> <li>- Procedimiento para la gestión de solicitudes para los levantamientos 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 utiliza el Office 365, que tiene integrada herramientas como el Outlook, Forms, Visio, Share Point, Project, Teams, nube interna, entre otros.</p> <p>La plataforma de gestión de conocimientos está diseñada en Share Point, como evidencia de este aprovechamiento. También se hace uso de las plataformas de Zoom y Google Meet para las capacitaciones, sensibilizaciones, reuniones virtuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencias de Office 365.</li> <li>- TDR de solicitud de metodologías innovadoras para la enseñanza.</li> <li>- Plataforma de gestión de conocimientos.</li> <li>- Grabaciones de los conocimientos impartidos.</li> </ul> <p>La institución establece redes de aprendizaje con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), así como con diferentes proveedores y proveedoras de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del plan de capacitación 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución cuenta con una certificación en la Norma ISO 27001: 2013, la cual tiene controles para proteger activos como la base de datos SIUBEN, documentaciones, entre otras.</p> <p>Se evidencia un sistema documental, dinámico, que mantiene todos los manuales, políticas y procedimientos actualizados, ya sea por cambios o rediseño de procesos, determinaciones legales, implementación de las normas de gestión o acciones de mejoras.</p> <p>A través del departamento de Comunicaciones, se monitorea la presencia en los usuarios en las redes sociales en el consumo de las informaciones compartidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Métricas de redes sociales y el portal web, 2023</li> <li>- Certificación y recertificación de la Norma ISO 27001-2013.</li> <li>- Sistema documental: <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/">http://sgcs.siuben.gob.do/</a></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>Se evidencias el acceso a las informaciones relevantes a través de los murales físicos y digitales, el intranet, correo electrónico, portal web institucional, boletines informativos, novedades, entre otros.</p> <p>Se cuenta con la <i>plataforma de gestión de documentos controlados</i>, donde se encuentran los manuales, políticas y procedimientos.</p> <p>Existe la <i>plataforma de gestión de conocimiento</i>, herramienta vital para conservar las experiencias del personal, a través de la publicación de Memorias, informes, reportes, publicaciones, planes, proyectos realizados, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imágenes murales 2023 y 2024.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos institucionales,</li> <li>- Plataforma de gestión documental.</li> <li>- Plataforma de gestión de conocimientos.</li> </ul> <p>Se dispone en el Portal de Transparencia, los <i>datos abiertos</i> donde se comparte informaciones de SIUBEN para la ciudadanía.</p> <p>Las plataformas Consúltate, Regístrate y Datos SIUBEN, son fuentes de consultas que facilitan la exploración de la base de datos, en diferentes presentaciones.</p> <p>Otro canal efectivo para el intercambio de datos es la Oficina de Acceso a la Información a través de la cual la ciudadanía solicita datos relacionados a nuestra misión institucional</p> <p>Desde la oficina de Punto Solidario, son recibidos requerimientos de la ciudadanía, los cuales son gestionados internamente, según requerimiento.</p> <p>A través de convenios y acuerdos, se aseguran las solicitudes de los grupos de interés.</p> <p>Está evidenciado en el <i>procedimiento para las solicitudes de los levantamientos de información o actualización por demanda</i>, las actividades para asegurar el suministro de datos a los diferentes grupos.</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>- Procedimiento de atención de requerimientos de usuarios y usuarias de información socioeconómica.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de atención de requerimientos cartográficos.</li> <li>- Procedimiento de gestión de solicitudes de levantamiento de información o actualización por demanda.</li> <li>- Ley 200-04 y su reglamento de aplicación I30-05.</li> <li>- Resolución DIGEIG 002-2021 que crea los portales de transparencia.</li> </ul> <p>A través de las memorias institucionales, estadísticas, informes de ejecución, informes de gestión de los planes operativos y publicaciones oficiales, se asegura el conocimiento clave generado en la institución. Estas informaciones están en la plataforma de gestión de conocimientos y en el portal web.</p> <p>La institución tiene estandarizados sus procesos, a través del departamento de Calidad en la Gestión responsable de implementar las normas de gestión y se encarga de la elaboración y actualización de manuales, políticas y procedimientos de los procesos internos, disponibles para todo el personal en el sistema documental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web: <a href="https://siuben.gob.do/">https://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>- Sección de Transparencia: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do">https://transparencia.siuben.gob.do</a></li> <li>- Sistema documental del SGI: <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/">http://sgcs.siuben.gob.do/</a></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>La institución tiene una dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC), que planifica sus actividades, alineada a la estrategia, mediante la ejecución de planes, proyectos, programas, convenios y acuerdos. En adición, está certificada en la ISO 27001:2013 de Seguridad de la Información e ISO 22301:2020 sobre continuidad de Negocios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de desempeño plan operativo ¿de tecnología 2023.</li> <li>-Informe de desempeño plan operativo ¿de tecnología 2024.</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo a la ejecución del presupuesto TIC, mediante los informes de desempeño del área. En el 2023, se presupuestó \$43.409.075,00 en el POA. En el informe de desempeño se muestra la ejecución por trimestre.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de desempeño plan operativo ¿de tecnología 2023.</li> <li>-Informe de desempeño institucional, 2023.</li> </ul>	
<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>La institución está certificada en la Norma A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano y en NORTIC A6-2026 sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.</p> <p>Datos SIUBEN, es una aplicación de código abierto que facilita la exploración de manera gráfica y sencilla los datos de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar</p>	<p>El mapeo de los índices de calidad de vida (ICV) y de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC), se muestran las características de los hogares a nivel provincial y municipal, así como el equipamiento de los hogares y características de las viviendas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación en la NORTIC A6-2016: sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.</li> <li>- Certificación en la Nortic A3: sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</li> <li>- Índice de madurez de implementación de las NORTIC: <a href="https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/SIUBEN">https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/SIUBEN</a></li> </ul> <p>La institución utiliza Microsoft Office 365, que apoya en la productividad del personal, integrando servicios inteligentes en la nube, servicios de Outlook, Teams, OneDrive, entre otras aplicaciones determinantes para la agilidad de las actividades internas.</p> <p>El sistema ERP-SIUBEN, se evidencian de herramientas que facilita el trabajo interno, tales como manejo de expedientes, sistema de manejo de recursos humanos, sistema de inventarios, planificación, capacitación, entre otras.</p> <p>Se destaca la creación de la herramienta de gestión de conocimientos está diseñado en Share Point.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencias de Microsoft instaladas.</li> <li>- ERP-SIUBEN.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El área TIC desarrolla aplicaciones que agregan valor a los procesos internos y los diferentes grupos de interés. Cabe mencionar los módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de manejo de expedientes.</li> <li>- Manejo de solicitudes.</li> <li>- Sistema de manejo de recursos humanos.</li> <li>- Gestión de consultas de 3ESH.</li> <li>- Sistema de gestión de proveedores.</li> <li>- Sistema documental del Sistema Integrado de Gestión (SGI).</li> <li>- Sistema de inventarios.</li> <li>- Sistema de actualizaciones.</li> <li>- Sistema de planificación.</li> <li>- Sistema de web homologación.</li> <li>- Sistema de publicación de nóminas.</li> <li>- Sistema de capacitación.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ERP-SIUBEN.</li> <li>- Gestión de inventarios.</li> <li>- Sistema de Planificación (PLA).</li> <li>- Datos SIUBEN: <a href="https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/">https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/</a></li> </ul> <p>Se dispone de 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 27001:2013 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</p>	

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>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>- Certificación en la ISO 27001: Sistema de Gestión Seguridad de la información (SGSI), en su versión 2013.</li> <li>- Certificación en la ISO 22301 Sistema de Gestión Continuidad de Negocio (SGCN), en su versión 2019.</li> <li>- Acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS).</li> <li>- Certificación en la Nortic A7: Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano.</li> </ul> <p>Se evidencian los lineamientos para la eliminación segura y reutilización de equipos, documentado en una política.</p> <p>En tanto, en cumplimiento con la Ley de Compras, la Contratación, los servicios de proveedores deberán cumplir con criterios de sostenibilidad y protección del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de eliminación segura y reutilización de equipo.</li> <li>- Formulario de eliminación segura y reutilización de equipo, R-TI-19.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución tiene un <i>plan de mantenimiento anual</i>, con sus subsecuentes cronogramas de trabajos preventivos y correctivos para la infraestructura y equipos.</p> <p>Para el 2023, el plan de los mantenimientos de la infraestructura y equipos se ejecutó al 100%. Según lo planificado, se realizó el mantenimiento de las plantas eléctricas de la oficina principal y regional central, de los aires acondicionados, extintores, planta eléctrica del Data Center, el ascensor, así como la revisión de las áreas comunes, cisternas y bombas. Durante el cuarto trimestre de 2023, se programaron 38 mantenimientos y se ejecutaron al 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ejecución del 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>Se dispone de un plan de mantenimiento general para la infraestructura, vehículos y plantas eléctricas.</p> <p>Se dispone de un plan general de emergencia y evacuación, donde se define el procedimiento de actuación ante emergencias, programación de simulacros que nos permite evaluar el grado de vulnerabilidad de los recursos y se lista el control de los equipos.</p> <p>Se disponen de sillas ergonómicas con apoyo lumbar para el personal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Para los usuarios, usuarias se dispone de una rampa y una silla de ruedas para apoyar con el desplazamiento de personas con alguna discapacidad motora.</p> <p>El área de seguridad física, compuesta por personal militar y policial, apoya en la seguridad del personal, de los y las visitantes y de la infraestructura.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de ejecución del plan general de emergencia y evacuación.</li> <li>-Foto de parqueo la distribución.</li> <li>-Foto de la rampa y sillas de ruedas.</li> <li>-Compras de mobiliarios.</li> <li>-Bitácora de mantenimiento, enero-diciembre 2023.</li> </ul> <p>La institución tiene establecido los lineamientos para gestionar los <i>activos o Bien tangible o intangible</i>. El documento incluye desde la recepción del Bien, la asignación, movimientos o salidas, los inventarios hasta el descargo en la Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN). Estos inventarios de bienes y suministros se realizan cada seis meses.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento de gestión de Activos Fijos.</li> <li>-Actas de descargos 2023.</li> <li>-Comisión de descargo</li> <li>-Comunicación a Bienes Nacionales para el descargo de los Bienes determinados.</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>Existe un procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, asegurando que operen en óptimas condiciones.</p> <p>En el 2023 solicitó una auditoría energética al Ministerio de Energías y Minas, en la oficina principal. Actualmente está auditoría en proceso de evaluación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicación formal de la solicitud de auditoría energética</li> <li>-Correos electrónicos de coordinación de auditoría energética.</li> </ul> <p>La institución tiene asignado parqueos 20 en la oficina principal, pero debido la condición de la infraestructura se limita el espacio para la creación de más parqueos.</p> <p>El acceso para la ciudadanía es la avenida John F. Kennedy #38, calle céntrica y gran circulación de transporte público. Existe una parada del Metro (la Freddy Beras Goico) en la cercanía del edificio principal.</p> <p>Para la seguridad física se tiene el personal de seguridad militar y policial.</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>No se han aplicado las sugerencias de la auditoría energética.</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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución tiene un mapa de procesos, actualizado acorde a los cambios del entorno y considerando las necesidades de los grupos de interés. Consecuentemente, se desprenden las fichas de procesos que descripción de este, 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> <p>SIUBEN tiene un sólido Sistema de Gestión Integrado (SGI) avalado por las certificaciones en las ISO de calidad, seguridad de la información y continuidad de negocios. Evidencia un robusto sistema de gestión documental que patentiza los manuales, políticas, procedimientos, mapas y fichas de procesos y formularios disponibles para su la consulta de todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	- Plataforma de gestión documental: <a href="http://sgcs.siuben.gob.do/">http://sgcs.siuben.gob.do/</a>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La institución evidencia su planeación, análisis, seguimiento y evaluación de los Factores Críticos de Éxitos, a través de los diferentes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De desempeño institucional.</li> <li>- De desempeño del personal.</li> <li>- Del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- De productividad.</li> <li>- Identificación, valoración y seguimiento a los riesgos y oportunidades, semestralmente.</li> <li>- Indicadores medidos por los órganos rectores: financiero, de compras, de transparencia, tecnología.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño enero-diciembre 2023.</li> <li>- Informe de desempeño, enero 2024.</li> <li>- Informe de desempeño, febrero, 2024.</li> <li>- Informe de resultados de riesgos institucionales, actualizado en noviembre 2023.</li> <li>- Informe de resultados de los indicadores de procesos del SGI, 2023.</li> </ul> <p>La institución identifica a los y las responsables de procesos en el <i>manual de Cargo</i> y el <i>manual de organización y funciones</i>, donde se definen las responsabilidades de las estructuras.</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> <li>- Procedimientos documentados.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <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>Se evidencia de la simplificación de los procesos, a través de la elaboración de políticas y procedimientos prácticos y comprensibles, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos.</p> <p>En el <i>procedimiento de Información documentada del SGI</i>, se establecen los parámetros para los cambios en los procesos documentados. En tanto, el departamento Jurídico garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables en los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de gestión documental.</li> <li>- Matriz general de legislación aplicables a SIUBEN.</li> <li>- Procedimiento de información documentada en el SGI.</li> </ul> <p>Como parte de las innovaciones de SIUBEN, se implementa la estrategia de SIUBEN +, una iniciativa que transformó la interacción con la base de datos SIUBEN, brindando al personal técnico la capacidad de actualizar todos los formularios desde sus dispositivos conectados a Internet. Esta transición hacia un entorno virtual amplió considerablemente la accesibilidad y eficiencia de los procesos, abarcando trámites esenciales como la inclusión y reevaluación del ICV que anteriormente requerían intervención exclusiva en terreno.</p> <p>La plataforma Regístrate para instituciones, fue implementada en un 100%, convirtiéndose en una importante fuente de entrada de datos, fortaleciendo el Registro Social Universal de Hogares.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En el 2023, se realizaron intercambios de experiencias, con los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Cuba, donde se compartieron herramientas de focalización, registro y transferencias monetarias dentro de los sistemas de protección social vinculados a la seguridad alimentaria y nutricional.</li> <li>-La Cooperación Sur-Sur y Triangular (CSST), con quienes se compartieron lecciones aprendidas y prácticas efectivas para mejorar la eficacia y eficiencia de los sistemas de protección social.</li> <li>-El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS de Perú, se compartieron mecanismos de actualización de información y la eficaz interoperabilidad de la data social con registros administrativos, así como la exitosa recogida de información a través de los gobiernos locales.</li> <li>-La Secretaría de Desarrollo Social de Honduras (SEDESOL), donde se intercambió aprendizajes en cuanto a la metodología de registros, el protocolo para la recolección de datos en casos de desastres, los mecanismos de levantamiento de información e interoperabilidad.</li> <li>-La Secretaría del Registro Social del Ministerio de Desarrollo Social (SAGICAD) de Brasil, donde se compartió la experiencia del IVACC y la experiencia con los fenómenos climáticos.</li> <li>-Con Ecuador, para facilitar el aprendizaje mutuo y el intercambio de lecciones aprendidas y buenas prácticas relacionadas con los registros sociales en la región.</li> <li>-Con Mozambique donde se compartieron temas de la protección social adaptativa y acciones anticipadas entre ambos países.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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>	<p>-En marzo 2024, se realizó una conferencia con Rodolfo Beazley, experto internacional en protección social adaptativa: mejores prácticas en la región de Latinoamérica y el Caribe.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de participación en actividades nacionales e internacionales, noviembre 2023.</li> <li>- Memoria institucional 2023.</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 Carta Compromiso Ciudadano.</li> <li>- Indicadores del desempeño de los colaboradores y colaboradoras.</li> <li>- Resultados de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.</li> <li>- Mediciones de NOBACI.</li> <li>- Autodiagnóstico del modelo CAF.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024.</li> <li>- Informe de desempeño del POA 2023.</li> <li>- Informe de desempeño institucional primer trimestre, 2024.</li> <li>- Informe de evaluación de Carta Compromiso Ciudadano, 2023.</li> </ul> <p>La institución cuenta con una <i>política de backup y protección de la información</i>, que establece un plan de protección y ejecuta un cronograma para la realización de las pruebas de restauración. El tiempo de retención de estos datos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Copia semestral full de base de datos</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <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 resultado de la implementación de la Norma 27001:2013 de Seguridad de la Información y garantizar la protección de los datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificación en la Nortic A7: 2016 sobre Seguridad de la Información.</li> <li>-Certificación en la 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>-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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <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>La institución da participación a la ciudadanía que solicita informaciones institucionales, mediante la aplicación de la <i>encuesta de satisfacción de los servicios públicos</i>.</p> <p>Las solicitudes de información socioeconómicas están definidas en los procesos de información socioeconómica, de Operaciones y de Cartografía. Se dispone del buzón de quejas y sugerencias.</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 2024.</li> <li>- Informe de levantamiento de buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>- Constancia de no quejas de los meses entre julio a diciembre 2023.</li> <li>- Constancia de no quejas de los meses entre enero -marzo 2024.</li> <li>- Formulario de cumplimiento con requerimientos completos, con solicitantes de requerimientos cartográficos, junio, julio, septiembre, 2023 y febrero 2024.</li> <li>- Bitácora de requerimientos cartográficos, actualizado a febrero 2024.</li> </ul> <p>Se desarrolló el Índice de Afectación asociada a la FIBE (IAFIBE-RD) para evaluar las afectaciones capturadas, focalizar y priorizar los potenciales beneficiarios del Bono de Emergencia.</p> <p>Gracias a la implementación del Centro de Atención Telefónica (CAT), en el 2023 se logró reducir la brecha del 99% de las solicitudes de inclusión pendientes del 2022, lo que equivale a 23,206 nuevos hogares registrados en la base de datos. Además, se gestionó el 91% del total de las</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>solicitudes recibidas en 2023 (equivalente a 13,185 nuevos hogares) para su registro en la base de datos, especialmente en la Regional Santo Domingo, que experimentó la mayor demanda de solicitudes. Se diseñó en un 100% de la Plataforma Regístrate, dirigida a las instituciones, como una fuente de entrada para el Registro Social Universal de Hogares.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional 2023.</li> <li>- Plataforma consúltate: <a href="https://consultate.siuben.gob.do">https://consultate.siuben.gob.do</a></li> </ul> <p>La institución ejecuta acciones para fortalecer la transversalización de la igualdad de género. En el 2023, ganó el galardón de Sello de Igualdad de Género, en la categoría oro. Esto como resultado de un plan de ejecución, alineado a la estrategia y planes operativos, en donde se crea un comité de género, una política de igualdad de género, un presupuesto con enfoque de género, plan de capacitación de género, sensibilizaciones, realización de talleres y reuniones de promoción en organizaciones de la sociedad civil, entre otras acciones.</p> <p>El plan de género 2024, fue socializado con el staff directivo, comunicándose las actividades del año en curso, que incluye la realización de investigaciones, planes de capacitación y sensibilización, compras a MYPYMES mujeres, programas de integración, entre otros.</p> <p>SIUBEN junto a UNICEF, realizó el levantamiento de la encuesta sobre <i>uniones tempranas</i> a mujeres de 15 a 19 y de 20 a 24 años, residentes en el Distrito Nacional, Santo Domingo Este, Norte y Oeste, Los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Alcarrizos, Santiago, Higüey, San Cristóbal y Santa Cruz de Barahona, cuyos hogares están categorizados en los ICV 1 y 2, favoreciendo estos a la búsqueda de políticas públicas efectivas, así como la disponibilidad de información para los tomadores de decisiones.</p> <p>SIUBEN participó en la jornada <i>vivir sin violencia es posible</i> para apoyar la campaña en varios barrios del sector de Cristo Rey, junto con líderes comunitarios, para sensibilizar sobre la violencia hacia la mujer, promover las líneas de denuncias y mostrar los servicios de atención del Ministerio de la Mujer.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Política de igualdad del género.</li> <li>-Taller presentación POA 2024.</li> <li>-Informe de ejecución del plan de género, 2023.</li> </ul> <p>El portal institucional promueve la accesibilidad, facilitando informaciones a través de mapas interactivos, consulta de ICV y registrar información del hogar y sus miembros de forma autónoma.</p> <p>Promueve enlaces de interés de otras instituciones, tales como datos abiertos, SAIP, 311, Gabinete de Política Social, Presidencia de la República, Supérate, Administradora de Subsidios Sociales.</p> <p>En el portal web y redes sociales está disponible la dirección, horario y números de teléfono de SIUBEN.</p> <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>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>	<p>Se coordinó e intercambió experiencias con instituciones internacionales, con la misma cadena de servicios. Dentro de ellas, con la Secretaría de Desarrollo Social de Honduras (SEDESOL); la Unidad del Registro Social del Ecuador; con la Secretaria del Registro Social del Ministerio de Desarrollo Social en Brasil; el Ministerio de Género en Mozambique y el Ministerio de Desarrollo Social de Panamá.</p> <p>Las experiencias compartidas estuvieron dirigidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer el método de actualización del registro de SIUBEN.</li> <li>- Familiarizarse con el sistema de medición de la pobreza.</li> <li>- Conocer el protocolo para la recolección de datos en casos de desastres naturales o eventos de choque.</li> <li>- Conocer las plataformas informáticas y los centros de datos.</li> <li>- Aprender sobre la interoperabilidad entre el SIUBEN y otras instituciones estatales.</li> <li>- Los registros sociales y su rol en la respuesta a choques y emergencias.</li> <li>- Lecciones aprendidas durante el COVID y el rol en tiempos de emergencias (expediente FIBE).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional, 2023.</li> <li>- Protocolo de interoperabilidad.</li> </ul>	
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</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>La institución logró la interoperabilidad con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)</li> <li>- Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)</li> <li>- Consejo Nacional de Personas Envejecientes (CONAPE)</li> <li>- Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).</li> <li>- Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI)</li> <li>- Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)</li> <li>- Supérate.</li> <li>- Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).</li> <li>- Gabinete de Familia.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional 2023.</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se crearon mesas de trabajo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Mesa de Protección Social Adaptativa para la revisión y actualización de la Ficha Básica de Emergencia (FIBE).</li> <li>- La mesa técnica de consulta, con la participación de 23 instituciones gubernamentales, donde se actualizó el Índice de Privaciones Territoriales (IPT).</li> <li>- En el Convenio sobre la Mesa Intersectorial de Cuidados para la creación de un Sistema Nacional de Cuidados.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional 2023.</li> <li>-Informe de gestión de acuerdos y convenios.</li> </ul>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados</p>	<p>Los servicios y procesos comunes con otras instancias son los siguientes:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Con el Ministerio de Hacienda, con el Sistema de Información de la Gestión Financiera.</li> <li>-Con el Ministerio de Administración Pública, en interacción con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y el Sistema de Personal y Nómina.</li> <li>-Con la Dirección General de Contabilidad a través del Sistema de Administración de Bienes (SIAB).</li> <li>-Con la Contraloría General de la República, a través del Sistema Electrónico para el Registro de Firmas (SERFI) y el Sistema de seguimiento de la NOBACI.</li> <li>-En la gestión de contratos y convenios interinstitucionales, se comparten objetivos comunes interinstitucionales. Se sistematiza y mide el grado de cumplimiento de ambas partes y se da seguimiento a los compromisos puntuales.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de gestión a los acuerdos y convenios</li> <li>-Capturas de los sistemas compartidos con las distintas instituciones.</li> </ul> <p>Se evidencia una sólida gestión de los acuerdos y convenios. Para su gestión existe el <i>procedimiento de formulación y seguimiento de los convenios institucionales</i> que facilita la interacción con los grupos de interés con quienes se firman acuerdos y convenios.</p> <p>Se dispone de la matriz de acuerdos y convenios a donde se registran los avances y el grado de cumplimiento de éstos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento de formulación y seguimiento de los convenios institucionales.</li> <li>-Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>-Matriz de grado de cumplimiento de convenios.</p> <p>La institución muestra su asociación con distintas instancias, tales como ADESS, Supérate, Gabinete de familia, CONANI, Presidencia, ONE, SISALRIL, CONADIS, INDOTEL, FUNDESI. CONAVIHSIDA, MIVEH, SIE, URBE, UNICEF, INAPI, Defensor del Pueblo, PNUD, Banco Mundial, UNFPA, CONAPE, DGCP, Ciudad Alternativa, INTEC, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de gestión a los acuerdos y convenios.</li> <li>- Matriz de proyectos institucionales.</li> </ul>	

## 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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Dentro de la imagen global y su reputación pública institucional, se puede evidenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño Portal de Transparencia, a enero 2024: 100%</li> <li>- Desempeño en SISMAP, a abril 2024: 94.87%.</li> <li>- Desempeño de las NOBACI 2023: 100%.</li> <li>- Desempeño POA 2023: 98%</li> <li>- Encuesta de satisfacción, 2024: 91%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de desempeño Institucional, enero - diciembre 2023.</li> <li>-Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos del SIUBEN, 2024.</li> </ul> <p>En la encuesta de satisfacción de 2024, los datos globales arrojan un 91% de satisfacción general. En tanto, los resultados de confianza en la atención brindada (95%), expectativas, tiempo de espera (80%), horario de atención (95%), y la profesionalidad del personal (95%), utilidad y suficiencia de las informaciones (90%), integración de novedades para mejorar los procesos y servicios (90%).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción, 2024.</li> </ul> <p>En los resultados del promedio general de la encuesta de satisfacción de 2024, se obtuvo un 91% de satisfacción. En esta consulta, SIUBEN hace parte a sus grupos de interés en el planteamiento de necesidades, expectativas, sugerencias de mejoras e innovaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Informe de resultados de la encuesta de satisfacción, 2024.	
<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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El Índice de Transparencia Gubernamental: 100% de cumplimiento.  <b>Evidencias:</b>            -Resultados del Índice de Transparencia institucional:  <a href="https://digeig.gob.do/transparencia/index.php">https://digeig.gob.do/transparencia/index.php</a></p> <p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024, la valoración del grado de transparencia percibida por los usuarios y usuarias fue de 95%.  <b>Evidencias:</b>            -Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público,</p>	<p>En la encuesta de satisfacción en el 2024, fue completada por 20 participantes. De éstos, el 95%, valoró a SIUBEN como una institución confiable en los servicios que ofrece.  <b>Evidencias:</b>            -Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024.</p> <p>En la encuesta de satisfacción en el 2024, la dimensión de empatía obtuvo un resultado de 93%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>de satisfacción con el horario de atención y la facilidad de comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024.</li> </ul> <p>En los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos de 2024, el 80% de los encuestados está conforme con el tiempo de espera para la respuesta a los requerimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024.</li> </ul> <p>En el proceso de transversalización de género, se despliegan los siguientes servicios diferenciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifican constantemente mejoras vinculadas al uso del lenguaje inclusivo y no sexista y la conceptualización de estereotipos de género, en todos los documentos escritos de la institución.</li> <li>- Se realizan análisis diferenciados de las variables con enfoque de género.</li> <li>- En cumplimiento con el <i>procedimiento para la atención a usuarios y usuarias de información socioeconómica</i>, todas las solicitudes y análisis de las informaciones, se realizan con enfoque de género.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de indicadores de procesos, cuarto trimestre 2023.</li> <li>- Informe de resultados de indicadores de procesos, primer trimestre 2024.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>-En la encuesta de satisfacción 2024, el 90% de los participantes considera que SIUBEN integra novedades para la mejora de procesos y servicios.</p> <p>-Se alcanzó un 81.16% en el Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE).</p> <p>-Se obtuvo la 11ª posición en el Sistema del iTICge en la categoría de "Servicio Ciudadano" con un puntaje del 81.16%.</p> <p>-Se recibió el reconocimiento por su destacada labor en la promoción de la innovación y el desarrollo digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Memoria institucional, 2023</li> <li>-Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024.</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Al valorar la agilidad de la institución, en la encuesta de satisfacción de 2024, un 80% está satisfecho con el tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud e igual porcentaje para la entrega del servicio solicitado.</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, 2024.</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La institución fue galardonada por sus aportes en la implementación y desarrollo de tecnologías de la información y comunicación en el ámbito gubernamental.</p> <p>Asimismo, recibió reconocimiento por su destacada labor en la promoción de la innovación y el desarrollo digital.</p> <p>SIUBEN ocupa la 11ª posición en el Sistema del iTICge en la categoría de Servicio Ciudadano con un puntaje del 81.66%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencia:</b> - Resultados del Índice de Uso de las TIC e implementación de Gobierno Digital: <a href="https://www.iticge.gob.do/">https://www.iticge.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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).  2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.  3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>En cuanto al tiempo de espera, el 80% de los usuarios está satisfecho con el tiempo de espera para la prestación de servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024.</p> <p>En el 2023, se recibieron 21 quejas y sugerencias. El 100% de éstas estas se tramitaron dentro del tiempo comprometido (15 días laborables).</p> <p><b>Evidencias:</b> - Informe de resultados de los indicadores de procesos, segundo semestre 2023.</p> <p>El 80% de los usuarios y usuarias consideran que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	En los resultados de la evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano, se evidencia un 96% en el nivel de cumplimiento de sus estándares. <b>Evidencias:</b> - Informe de resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano, 2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución tiene diez (10) canales de información y comunicación: correo electrónico, murales físicos y digital, pantallas de televisión, Intranet, portal web, prensa digital y escrita, redes sociales: YouTube, Facebook, Instagram, Twitter. <b>Evidencias:</b> - Reporte de las estadísticas de las redes sociales, 2023.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos de 2024, el 90% consideró de utilidad y suficiente las informaciones recibidas. <b>Evidencias:</b> - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El informe de desempeño institucional de 2023 evidencia los siguientes resultados: - Desempeño institucional: 100% - Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): 95.51%. - El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE): 81.16%.	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): 100%.</li> <li>- El Índice de Transparencia Gubernamental: 100%.</li> <li>- El Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas: 99.87%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de desempeño institucional 2023.</li> <li>- Informe de resultados del desempeño institucional, a marzo 2024.</li> <li>- Reporte del Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital: <a href="https://www.iticge.gob.do/">https://www.iticge.gob.do/</a></li> <li>- Resultados del Índice de Transparencia Institucional: <a href="https://digeig.gob.do/transparencia/index.php">https://digeig.gob.do/transparencia/index.php</a></li> <li>- Promedio general del SISMAP Gestión Pública: <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/214?catchall=Sistema-%C3%9Anico-de-Beneficiarios">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/214?catchall=Sistema-%C3%9Anico-de-Beneficiarios</a></li> </ul> <p>El Portal de Transparencia tiene un 100% de cumplimiento en la gestión de los datos abiertos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultado del Índice de Transparencia Institucional: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>En el portal web de la institución está disponible el horario de los servicios de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La valoración del tiempo de espera para la recepción de la solicitud fue un 80% de satisfacción.  <b>Evidencia:</b>  - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2024</p> <p>De los servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (CCC) resultaron:  - En el 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).  ○ Tercer trimestre 2023: 97%  ○ Cuarto trimestre 2023: 100%  ○ Primer trimestre 2024: 94%  - En el Servicio 2: Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales (30 días).  ○ Tercer trimestre 2023: 52%  ○ Cuarto trimestre 2023: 76%  ○ Primer trimestre 2024: 65%.  - En el Servicio 3: Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales. (15 días).  ○ Tercer trimestre 2023: 100%  ○ Cuarto trimestre 2023: 100%  ○ Primer trimestre 2024: 100%  <b>Evidencias:</b>  - Informe de resultados compromisos de calidad, tercer trimestre 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <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>- Informe de resultados compromisos de calidad, cuarto trimestre 2023.</p> <p>- Informe de resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano, primer trimestre 2024.</p> <p>Los servicios que ofrece la institución no tienen costo. Esta información se encuentra explícita en la página web institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <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 auditoría de la Carta Compromiso Ciudadano, en junio 2023, se obtuvo un 96% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de resultados de la evaluación de Carta Compromiso, 2023.</p>	

### 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>74 instituciones componen las Partes Interesadas de SIUBEN. De éstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 42% tiene un <b>nivel de significancia alto</b>. Este grupo incluyen las instituciones de la red de protección social, gubernamentales, organismos de cooperación internacional y el personal</li> <li>- El 45% se sitúa en un <b>nivel de significancia medio</b>, y son instituciones con las cuales se firman 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 13% restante tiene un <b>nivel de significancia bajo</b>.  <b>Evidencia:</b>  - Informe de las consultas de Partes Interesadas, 2023.</p> <p>En el 2023, se recibieron a través de la encuesta de satisfacción 2 sugerencias. Estas fueron gestionadas al 100%.  <b>Evidencias:</b>  - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024.</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>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</p>	<p>En la encuesta de satisfacción 2024, el 90% de los participantes considera que SIUBEN integra novedades para la mejora de procesos y servicios. Se obtuvo un 81.16% en el Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE).  Se recibió el reconocimiento por la destacada labor en la promoción de la innovación y el desarrollo digital.  <b>Evidencias:</b>  - Reporte de Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital: <a href="https://www.iticge.gob.do">https://www.iticge.gob.do</a>  - Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024.</p> <p>SIUBEN ganó en el reglón oro, en el Sello Igualando RD, como resultado del compromiso, esfuerzo y trabajo para promover la igualdad de oportunidades, promoción de los derechos de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <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>	<p>mujeres y aportando a la erradicación de la discriminación en la gestión pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe de resultados del desempeño institucional 2023.</p> <p>En el informe de las Partes Interesadas, resultó que 74 integrantes, conforman los grupos de interés de SIUBEN. De éstas, el 42% de las instituciones se incluyen las instituciones de la red de protección social, instituciones gubernamentales, los organismos de cooperación internacional y el equipo interno de la institución. El 45% son instituciones con las cuales mantenemos convenios de intercambio de datos y el 13% son aquellas entidades que no tienen impacto en el logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>-Informe de la actualización de las Partes Interesadas, 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se dispone del Centro Electrónico de Información de SIUBEN + a través de <i>Consúltate SIUBEN</i>, donde los ciudadanos y ciudadanas pueden consultar el Índice de Calidad de Vida (ICV) a través de los canales tecnológicos.</p> <p>Se cuenta con la Oficina de Acceso a la Información (OAI) que gestiona todas las solicitudes y sugerencias recibidas de la ciudadanía.</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>Se dispone de un buzón de quejas y sugerencias, tanto físico, como digital. A través de las encuestas de satisfacción, la persona expresa sus sugerencias, necesidades y expectativas del servicio. De igual modo, se motiva a que las propuestas de ideas innovadoras para el servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página de Consúltate Siuben: <a href="https://consultate.siuben.gob.do">https://consultate.siuben.gob.do</a></li> <li>- <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/">https://transparencia.siuben.gob.do/</a></li> </ul> <p>El portal de Transparencia y Gobierno Abierto, se mantiene el indicador en un cumplimiento de 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados evaluación mensual del portal de Transparencia.</li> </ul>	

**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>En los resultados de la encuesta de clima institucional de 2023, se obtuvo un promedio general de 84%. Esto representó un aumento de 2%, en comparación con los resultados de 2022. En tanto, en la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN de 2024, resultó un 91% de satisfacción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la encuesta de clima organizacional, 2023.</li> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2024.</li> </ul> <p>El 81% de personal participó en la encuesta de clima de 2023. En este instrumento se valora la identificación de los colaboradores y colaboradoras con la institución, valores, las normativas y procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la encuesta de clima organizacional 2023.</li> </ul> <p>El 81% de los colaboradores y colaboradoras participaron en la aplicación de la encuesta de clima. En este sondeo, el personal realiza propuestas de mejoras a los procesos internos. En el informe de resultados de la encuesta, se realizaron y gestionaron 4 áreas de mejoras. Como resultado se elaboró un plan de acción que se cumplió al 100%. En otra modalidad, a través de la ejecución de los planes de mejoras del Sistema Integrado de Gestión (SGI), participan los y las responsables en la ejecución de la mejora y se dispone de lineamientos y una matriz de registros de todas las mejoras que se derivan de los diferentes modelos de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional 2023.</li> <li>- Informe de ejecución del plan de acción para mejora del clima organizacional, 2023.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En el plan de capacitación 2023, se programó y ejecutó la <i>Inducción a la Administración Pública Niveles I, II y III, a los fines de crear conciencia en el personal de Régimen Ético y disciplinario de los servidores públicos.</i></p> <p>El personal tiene conocimiento de los canales, a través de los cuales, se puede gestionar los conflictos de intereses, éticos o de integridad. Estos canales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correo de la Comisión de Integridad: <a href="mailto:CIGCN@siuben.gob.do">CIGCN@siuben.gob.do</a></li> <li>-Conocimiento del Código de Ética y la política de identificación, valoración y seguimiento de cargos críticos frente a riesgos de fraude.</li> <li>-El buzón de quejas y sugerencias se encuentra en un espacio visible.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del plan de capacitación 2023.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la encuesta de clima aplicada en el 2023, hubo un 81% de participación por parte del personal. En tanto el resultado de clima general, arrojó un 84% de favorabilidad en el ambiente laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados del clima organizacional, 2023.</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La institución participó en la campaña <i>vivir sin violencia es posible</i> del Ministerio de la Mujer, donde se integraron 20 colaboradoras y colaboradores de la oficina principal y la regional Santo Domingo.</p> <p>En el proceso de compras y contrataciones públicas, las adquisiciones de insumos deben cumplir con los lineamientos de Compras Verdes. Esto se evidencia los contratos con suplidores que deberán utilizar</p>	<p>No se evidencian acciones suficientes de la responsabilidad social de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>insumos biodegradables y amigables para el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>-Resultados de la evaluación de los proveedores.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de 2024, se solicitó a ideas innovadoras para integrar como mejoras de los servicios.</p> <p>Como resultado, se registraron 9 ideas, que serán evaluadas y valoradas.</p> <p>De forma continua, la institución tiene 5 fuentes principales de recolección de mejoras, sugerencias e ideas innovadoras: auditorías externas e internas, autodiagnósticos del CAF y NOBACI, aplicación de la encuesta de clima y la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2024.</p> <p>En el 2023, el área de Cartografía realizó vuelos de drones utilizando Inteligencia Artificial (IA), en las zonas con alta densidad poblacional y baja cobertura. Este ejercicio ha servido para automatizar el proceso de actualización cartográfica y potenciar el uso de las bondades de la tecnología a favor de la información socioeconómica.</p> <p>Además, se están creando capas de las edificaciones en la actualización cartográfica, a través de la aplicación, <i>SW Maps</i>, de código abierto, y utilizando el formato KML en las tabletas, manejar digitalmente los mapas, sin la necesidad de imprimir en papel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>-Informe de resultados de la actualización cartográfica del paraje El Mamón del municipio San Antonio de Guerra.</p>	<p>No se evidencian suficientes acciones para medir la apertura de la institución para los cambios e innovaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>-Imágenes del levantamiento.</p> <p>Se evidencia la agilidad en los procesos, con el indicador <i>porcentaje de requerimientos atendidos en un plazo de 15 días laborales</i>, con un cumplimiento del 100% en el primer y segundo semestre de 2023. Entre los meses septiembre y diciembre se realizó un levantamiento con el acompañamiento del MAP para la <i>agilización de trámites de las solicitudes de levantamiento de información o actualización por demanda</i>. El departamento de análisis regulatorio y compromisos de servicios del MAP, propuso como mejora al proceso, homologar la base de datos utilizadas por Punto Solidario y SIUBEN, para disponer de la misma información, así como actualizar la plataforma tecnológica en tiempo oportuno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de compromisos de calidad octubre-diciembre, 2023.</li> <li>-Informe final propuesta de simplificación de trámites, diciembre, 2023.</li> </ul>	<p>No se evidencian los resultados del plan de mejoras sugerido por el <i>departamento de análisis regulatorio y compromisos de servicios del MAP</i>, para la simplificación de trámites de captura de información desde Punto Solidario.</p>

**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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <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</p>	<p>En la encuesta de clima de 2023, en el ítem de liderazgo y participación resultó un 91% de favorabilidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En el rendimiento general de la gestión pública, a abril de 2024, en el SISMAP tiene una valoración de 94.87%.</p> <p><b>Evidencias:</b> - SISMAP, gestión pública, abril 2024. Informe diagnóstico de clima y cultura organizacional de SIUBEN, 2023.</p> <p>En la dimensión de <i>normatividad y proceso</i>, de la encuesta de clima, que evalúa la percepción del personal sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización, resultó 93% en el dato general.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Informe diagnóstico de clima y cultura organizacional de SIUBEN, 2023.</p> <p>En la evaluación del desempeño de 2023, se evidencia que de 251 colaboradores y colaboradoras en nómina al, fueron evaluados 248, lo que representa un 99% del total del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Informe técnico de resultados del proceso de evaluación de desempeño laboral 2023.</p> <p>La <i>plataforma de Gestión de Conocimientos</i> es un espacio que se tiene disponibles documentaciones oficiales, tales como, las Memorias, planes estratégicos y operativos, infografías, manuales de capacitación, banco de datos, acuerdos de cooperación, recursos de aprendizaje (foros, publicaciones oficiales), portal Datos SIUBEN, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>-Informe de resultados de la gestión de conocimientos -Memoria institucional.</p> <p>Existen 6 medios para la comunicación interna: correo electrónico, intranet, cápsulas informativas, murales físicos y digitales y las redes sociales Instagram, X, Facebook.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Resultados de métricas de redes sociales y portal web, 2023.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Al cierre del 2023, se reconocieron por su labor extraordinaria, 72 colaboradores y colaboradores, correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Primer trimestre: 25 (11 hombre, 14 mujeres)</li> <li>-Segundo trimestre: 22 (14 hombres, 8 mujeres)</li> <li>-Tercer trimestre: 25 (10 hombre, 15 mujeres)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> -Memoria institucional, 2023.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En la dimensión de <i>mejora y cambio</i>, relacionada con las transformaciones e innovación de la institución, se obtuvo un resultado de 82% en la encuesta de clima. En tanto, resultó un 90% de valoración satisfactoria a las novedades que aplica SIUBEN a los procesos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Resultados del estudio de clima y cultura organizacional de SIUBEN, enero, 2024. -Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024.</p>	

### 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 2023, el resultado fue de 84% de satisfacción general. <b>Evidencia:</b> - Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023.</p> <p>La institución implementa la <i>política de conciliación de la vida personal y laboral</i> con lineamientos para: 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 motivos de cumpleaños, licencias 100% retribuidas, licencias por maternidad, paternidad y adopción, vacaciones, sala de lactancia, horarios flexibles durante el primer año del niño o niña, entre otros. <b>Evidencias:</b> Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023.</p> <p>Actualmente, el 54% son colaboradores mujeres y el 46% hombres. Con relación a las promociones y contratación de mujeres en puestos de alto nivel, 6 corresponden a mujeres y 4 a hombres. En cuanto a las capacitaciones, el 51% de las participantes fueron mujeres y el 49% fueron hombres. Como resultado del manejo de las oportunidades, la institución ganó oro, en la premiación del Sello Igualdad de Género. <b>Evidencias:</b> - Métricas de Recursos Humanos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>-Informe de la evaluación final del Sello Igualando RD.</p> <p>En el tercer trimestre del 2023, de un total 35 mantenimientos programados fueron ejecutados 27 para un nivel de cumplimiento general del 77%. En tanto, en el cuarto trimestre, de un total 38 mantenimientos programados ejecutados en su totalidad para un cumplimiento del 100%. Se dispone de un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Junto al Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborables (IDOPRIL), se ejecutan actividades preventivas como: simulacros de evacuación, inspecciones de la infraestructura física, luces, extintores, cambios en las señalizaciones de evacuación, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de avance de los indicadores de procesos del sistema de gestión integrado, tercer y cuarto 2023.</li> <li>- Bitácora de mantenimiento 2023.</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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Durante el año 2023, se realizaron 41 actividades formativas como parte del Plan de Capacitación (29), el Plan de Sensibilización y Concientización (8), y el Plan de Capacitación en Género (4).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Estas capacitaciones involucraron la participación de personal de todos los grupos ocupacionales, para un total de 421 colaboradores y colaboradoras beneficiados.</p> <p>Em cuanto a la distribución de capacitaciones realizadas por sexo, 234 fueron mujeres y 187 hombres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de ejecución del Plan de capacitación institucional, 2023.</li> <li>-Memoria institucional, 2023.</li> </ul> <p>En la dimensión de enfoque a resultados y productividad, tuvo un resultado 92%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional 2023.</li> </ul> <p>En la dimensión de capacitación especializada y desarrollo, tuvo un resultado 91%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023.</li> </ul>	

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

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>En el desempeño de los indicadores de Recursos humanos se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Índice de rotación, entre ingresos (0.13) y salidas (0.17): 0.30</li> <li>-Absentismo: 1,04.</li> <li>-Satisfacción general del personal: 84 %.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Métricas de Recursos Humanos, 2023.</li> </ul>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>La encuesta de clima organización, como instrumento de recolección de mejora, en el 2023, obtuvo 81% de participación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023.</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>En el período junio, 2023 a marzo 2024, la CIGCN-SIUBEN no ha recibido denuncias de conflictos de índole ético.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de gestión de la CIGCN.</li> </ul>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La institución participó en la <i>jornada Vivir sin violencia es posible</i>, que busca erradicar todo tipo de violencia contra la mujer y se orienta acerca de las líneas de emergencias, casas de acogida y asistencia legal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cápsulas informativas.</li> <li>- Convocatorias de correo electrónico.</li> <li>- Fotos de las actividades.</li> </ul>	<p>No se evidencian la periodicidad en las actividades de voluntariado relacionadas con la responsabilidad social.</p>
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción, fue un 91% de promedio general.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>En la dimensión de empatía, en donde se valora el horario de atención, facilidad de comunicación y utilidad de la información, se obtuvo un 93% de satisfacción.</p> <p>En cuanto a la profesionalidad del personal que ofrece el servicio a la ciudadanía, un 95% estuvo satisfecho con la atención.</p> <p>En las métricas de Recursos Humanos se evidencian un total de 4,938 horas de capacitaciones impartidas durante el 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe final de la encuesta de satisfacción 2023.</li> <li>- Métricas de Recursos Humanos.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En el ranking general del SISMAP, en abril de 2024, la institución tiene una valoración general de 94.87% colocándose en la posición 5.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primer informe del sistema de monitoreo de la administración pública, 2024.</li> </ul> <p>En el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Digital, SIUBEN está en el ranking 18 con un ITCGE de 81.66%.</p> <p>En la presencia en las redes sociales, en Instagram tiene el mayor número de seguidores y de crecimiento, con un aumento de 37% en número de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>seguidores en el 2023. Facebook, creció en un 4% y X un 3%.</p> <p>En tanto a las secciones más visitadas en la página web institucional, por categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página de inicio: 124,271 visitas</li> <li>• Consultas: 108,732 visitas</li> <li>• Bono navideño: 41,264 visitas</li> <li>• Datos SIUBEN: 16,829 visitas.</li> <li>• Contacto: 4,564 visitas.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Resultados en el Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital:  <a href="https://www.iticge.gob.do/">https://www.iticge.gob.do/</a></p> <p>Durante el año 2023, se realizaron 41 capacitaciones en total, que impactó a 421 colaboradores y colaboradoras, con una inversión de \$919.037,00 y 4,938 horas impartidas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de desempeño del POA, 2023.</li> <li>- Métricas de Recursos Humanos.</li> </ul> <p>En el 2023, se reconoció a 72 colaboradores, por desempeño extraordinario, cada trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1er trimestre: 25 (11 colaboradores y 14 colaboradoras.</li> <li>- 2do trimestre: 22 (14 hombres y 8 mujeres)</li> <li>- 3er trimestre: 25 (10 hombres y 15 mujeres).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional, 2023.</li> </ul>	

**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>En el 2023, se realizaron 5 jornadas de salud. En marzo, 2024 se realizó la charla autoestima y autocuidado.</p>	<p>No existen suficientes evidencias del impacto al externo de la institución, dirigidas al medio ambiente y apoyo social.</p>
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		
<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 indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS), la institución por trimestre obtuvo las siguientes puntuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primer trimestre, 2023:100%</li> <li>- Segundo trimestre, 2023: 99.25%</li> <li>- Tercer trimestre, 2023: 99.87%</li> <li>- Cuatro trimestres, 2023: 99.54%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador de Uso del Siscompras: <a href="https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/">https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/</a></li> </ul>	
<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>Para el personal de los grupos ocupacionales I y II, que presentando alguna condición delicada de salud, la institución subsidia los medicamentos continuos, en los casos que aplican.</p> <p>Se subsidia el almuerzo en un 100% al personal fijo, contratado y militares que pertenecen a los grupos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>ocupacionales I, II y III, cuyo sueldo sea igual o menor a 35,000.00. <b>Evidencia:</b> - Memoria institucional, 2023.</p> <p>SIUBEN es parte del proyecto de la movilidad humana, que contribuye al ordenamiento de los flujos migratorios y la gestión de la movilidad en el país, desde un enfoque de derechos humanos. Además, es parte del Programa de Protección Social Comunidades de Ciudadano, que integra un programa formativo de asistencia individual a adultos mayores, primera infancia y persona con discapacidad. Este programa funciona desde el 2022, pero no fue hasta abril de 2024 que se presentó la primera cohorte de cuidadores y cuidadoras contratados para las comunidades. <b>Evidencias:</b> - Memoria institucional, 2023. - Capturas de las charlas impartidas.</p> <p>Durante todo el 2023 se mantuvo el Índice de Transparencia Gubernamental en un 100%. Además, existe como mecanismo de control, la Comisión de Integridad y el Código de Integridad. <b>Evidencias:</b> - Índice de Transparencia: <a href="https://transparencia.siuben.gob.do/consultas-publicas">https://transparencia.siuben.gob.do/consultas-publicas</a>. - Reporte de monitoreo portales de transparencia, período enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre, 2023. - Reporte de monitoreo portales de transparencia, período enero-marzo 2024.</p>	<p>No se evidencian acciones suficientes del impacto de SIUBEN en el desarrollo económico de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>No aplica.</p> <p>En el Portal de Transparencia se tiene un 100 % de cumplimiento.</p> <p>En la valoración del grado de <i>transparencia en los servicios</i>, el 70% lo consideró muy alto y el 25% lo consideró alto.</p> <p>En el período junio 2023 a marzo 2024, la institución no recibió quejas, ni denuncias acerca de los temas de transparencia y comportamiento ético.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de Transparencia Estandarizado a diciembre 2023.</li> <li>- Índice de Transparencia Estandarizado a diciembre 2024</li> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, de 2024.</li> </ul>	

**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</p>	<p>En cumplimiento a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, cumple con el porcentaje de compras verdes. El <b>15%</b> del monto contratado en el portal transaccional de la DGCP, es realizado a MIPyMES y personas físicas, mientras <b>el 5%</b> del monto contratado, es realizado a MIPyMES de mujeres y mujeres como personas físicas, con una ponderación 10 puntos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>- Indicador de Uso del Siscompras: <a href="https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/">https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/</a></p> <p>En la matriz de Partes Interesadas se tiene identificadas 74 instancias. El 42% de las instituciones se encuentra en un nivel de significancia alto; el 45% se sitúa en un nivel de significancia medio y el 13% en el nivel de significancia bajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>-Informe de actualización de la matriz de Partes Interesadas, 2024.</p> <p>La institución y su presencia en las redes sociales, evidencia las siguientes visitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 32,300</li> <li>• Facebook: 24,533</li> <li>• X (antes Twitter): 12,006.</li> </ul> <p>Instagram es la de mayor número de seguidores y de crecimiento, con un aumento de 37% en número de seguidores, en el 2023. En tanto, en la plataforma de Facebook, tuvo un incremento de 4% y X, un 3%. Las visitas al portal web a noviembre, alcanzó 40,600 visitas, siendo este período con la mayor interacción, debido al lanzamiento de la plataforma <i>Gobierno Contigo</i> para solicitar el Bono Navideño. En tal sentido, las visitas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A la página de inicio: 124,271</li> <li>• Consultas: 108,732</li> <li>• Bono navideño: 41,264</li> <li>• Datos SIUBEN: 16,829</li> <li>• Contacto: 4,564</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias:</b>  - Métrica de redes sociales y portal web, 2023.  - Memorias institucionales 2023.</p> <p>Se evidencia el apoyo para el personal de los grupos ocupacionales I y II que son diagnosticados con alguna condición de salud, que requiera uso continuo de medicamentos.  Se subsidia el almuerzo diario 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.  La institución cuenta con una política de igualdad de género, un comité de género y ejecuta la transversalización de género, desplegando acciones que fortalecen la integración e igualdad.</p> <p><b>Evidencia:</b>  -Memoria institucional 2023.</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>En el segundo semestre de 2023, la institución realizó las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Día Naranja: proclamado el día 25 de cada mes para generar conciencia y prevenir la violencia contra mujeres y niñas.</li> <li>-Aniversario SIUBEN.</li> <li>-Día del Padre.</li> <li>-Reconocimiento al trabajo extraordinario.</li> <li>-Celebración del día de la Secretaria y Secretario.</li> <li>-Día del Servidor Público.</li> <li>-Verano divertido.</li> <li>-Encendido del árbol navideño.</li> </ul>	<p>No hay evidencias suficientes de la participación de actividades altruistas.</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>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>-Participación en la campaña <i>Vivir sin violencia es Posible</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>-Memoria institucional 2023</p> <p>Entre los meses de agosto de 2023 a enero 2024 se realizaron seis (6) benchmarking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la Secretaría de Desarrollo Social de Honduras (SEDESOL).</li> <li>- Con la Unidad del Registro Social del Ecuador.</li> <li>- Con la Secretaria del Registro Social del Ministerio de Desarrollo Social SAGICAD en Brasil.</li> <li>- Con el Ministerio de Género en Mozambique.</li> <li>- Con el Ministerio de Desarrollo Social de Panamá.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe de la gestión de convenios y acuerdos, 2023.</p> <p>Se muestra el <i>plan general de emergencia y evacuación</i>, dirigido por el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>En el 2023, se realizaron 4 jornadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Jornadas de salud visual.</li> <li>-Jornada para identificar factores de riesgos para enfermedades cardiovasculares.</li> <li>-Jornada de sonomamografía y mamografía, dentro del programa para la detección oportuna de cáncer.</li> <li>-Jornada de vacunación de influenza.</li> </ul> <p>Se realizaron cinco (5) capacitaciones para los miembros del comité mixto, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla de prevención y tratamiento de cáncer de mama.</li> <li>- Capacitación a los y las brigadistas.</li> <li>- Manejo de químicos, con el IDOPRIL.</li> <li>- Revisión interna de los extintores.</li> </ul> <p>SIUBEN participó en un simulacro de evacuación de edificaciones, siendo parte de las instituciones públicas que se preparan para enfrentar emergencias y desastres. La oficina regional Valdesia participó en un simulacro ante la ocurrencia de un evento sísmico y la realización de una evacuación eficaz.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>- Certificado de participación del Centro de Operaciones de Emergencias (COE).</li> </ul> <p>Dentro de los resultados de responsabilidad social, se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción de energía, SIUBEN solicitó al Ministerio de Energía y Minas, una auditoría energética, con el propósito de reducir el consumo en la institución.</li> <li>- No impresión. El departamento de Cartografía trabaja en la creación de la capa de edificaciones en la actualización cartográfica con la aplicación SW Maps y el formato KML en las tabletas, para no utilizar mapas impresos.</li> </ul> <p>Los contratos para insumos de cocina son biodegradables, así como los de adquisición de aires acondicionados e impresoras son clase inverter.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del Indicador de Uso del SisCompras.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>SIUBEN +, es el resultado del rediseño de la estrategia institucional para la conformación del Sistema de Información Social (SIPS), impactando los sistemas y métodos de levantamiento de información socioeconómica. Es un mejorado proceso de captura y actualización continua, mayor efectividad y eficiencia en la identificación, categorización y focalización de los hogares vulnerables.</p> <p>En el 2023, tras la explosión ocurrida en San Cristóbal, en agosto de 2023, se utilizó la Ficha Básica de Emergencia (FIBE) y a partir de esta experiencia y los aprendizajes asociados, se implementó el módulo para la FIBE, facilitando la focalización de los subsidios a la población afectada. Se tiene el portal de <i>Tableros de Información</i> que incluye el Dashboard de los Datos SIUBEN y otros tableros de interés, proporcionando a la ciudadanía acceso rápido a las informaciones.</p> <p>El Centro de Atención Telefónica (CAT) apoyó considerablemente a disminuir el volumen de solicitudes recibida desde Punto Solidario. Esto implicó el reclutamiento, capacitación, contratación y pagos para el personal que forma parte de esta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>iniciativa, sumando un total de 37 personas contratadas.  <b>Evidencias:</b>  - Memoria institucional 2023.  - Informe de resultados de la actualización cartográfica de la provincia de Azua, marzo 2024.</p> <p>En la implementación del Registro Social Universal de Hogares, la institución cuenta con información socioeconómica de 2,773,554 hogares, constituyendo un impresionante 84% de cobertura a nivel nacional, respecto la línea base de 2,102,178 hogares registrados en el último <i>Estudio socioeconómico de Hogares (3ESH)</i>.  <b>Evidencia:</b>  - Memoria institucional, 2023.</p> <p>A lo largo de 2023, la institución intercambió experiencias con ocho (8) países: Chile, Perú, Haití, Cuba, Honduras, Ecuador, Brasil y Mozambique. Estos encuentros organizados por la Cooperación Sur-Sur, la agencia del Sistema de las Naciones Unidas, PMA  <b>Evidencias:</b>  - Memoria institucional 2023.</p> <p>A abril de 2024, la institución tiene 197 acuerdos. Su grado de cumplimiento es:  - El 39% completos (77 de los acuerdos).  - El 34% sin avances, (correspondientes a 66)  - El 27% en proceso (correspondiente a 54).  <b>Evidencias:</b>  - Informe de la gestión de convenios y acuerdos, 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En el 2023, la institución tuvo una (1) auditoría externa, por parte de la empresa certificadora AENOR, realizada para evaluar las normas ISO de calidad, seguridad de la información y continuidad de negocios.</p> <p>Como resultados, hay 11 oportunidades de mejoras, 7 observaciones y una No Conformidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de auditoría externa, mayo 2023.</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>El área de cartografía realizó vuelos de drones utilizando Inteligencia Artificial (IA), para mapear las zonas con alta densidad poblacional, siendo aprovechado este ejercicio de prueba para automatizar el proceso de actualización cartográfica y potenciar el uso de las bondades de la tecnología a sus procesos.</p> <p>Se dispuso de SW Maps facilitando las actualizaciones cartográficas de forma digital, sin la necesidad de imprimir los mapas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la actualización cartográfica del paraje de Mamón de San Antonio de Guerra.</li> <li>- Informe de actualización cartográfica de la provincia de Azua, marzo 2024.</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Bajo el <i>Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental</i> para el intercambio de información entre las instituciones públicas del Estado dominicano, SIUBEN interoperó con 9 instituciones: SeNaSa, SISALRIL, CONAPE, CONADIS, INAPI, INFOTEP, Supérate, ADESS y Gabinete de Familia. Superando la meta, que eran 5 instituciones en el 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La institución ganó oro en el <i>Sello Igualando RD para el sector público</i>, por su desempeño, promoción y aplicación de políticas que promueven la igualdad, especialmente en la transversalización institucional, impactando en el levantamiento y producción de datos de los hogares con enfoque de género, que sirven como insumo para el diseño de políticas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional 2023.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Para medir el nivel de eficacia, se muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución Plan Operativo 2023: 100%.</li> <li>- Evaluaciones de desempeño completas: 100%</li> <li>- Satisfacción del personal: 84%.</li> <li>- Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo: 100 %</li> <li>- 4,938 horas de capacitación, impactando el 49% de los hombres y 51% de las mujeres.</li> <li>- Inversión en entrenamiento y desarrollo del personal de \$919.037,00.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de desempeño institucional, enero-diciembre 2023.</li> <li>- Informe del desempeño institucional abril, 2024.</li> <li>- Informe de ejecución de la capacitación 2023.</li> <li>- Informe de resultados de la encuesta de clima.</li> </ul> <p>El 90% de los participantes en la encuesta de satisfacción considera la institución como novedosa y que incluye mejoras en sus procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de los servicios públicos 2024.</li> </ul> <p>En agosto de 2023, se realizó un benchmarking interno con el Ministerio de Industria y Comercio (MIC), donde se compartieron experiencias de la implementación de la ISO 22301 de Continuidad de Negocios. En tanto, esta entidad compartió sus experiencias con la Norma Antisoborno 37001.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de avances de las buenas prácticas de SIUBEN.</li> </ul> <p>Conforme a la última actualización de la matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios, en abril de 2024, el 39% de éstos habían sido completados eficazmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la gestión de convenios y acuerdos, 2023.</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>La institución alcanzó la posición 18 en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico ((ITIGE) con un puntaje de 81.66%. Actualmente la institución tiene las siguientes certificaciones vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.</li> <li>• Norma para la Seguridad de las Tecnologías de las Información y Comunicación en el Estado Dominicano.</li> <li>• Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> -Nivel de madurez de las NORTIC: <a href="https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/SIUBEN">https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/SIUBEN</a></p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En el 2023, se realizaron 2 auditorías internas. Los resultados en julio de 2023 reflejaron las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso y disposición del personal auditado en el suministro de la información y las evidencias.</li> <li>• El conocimiento que tiene el personal auditado en cada área de los documentos que apoyan sus procesos.</li> <li>• Excelente manejo durante las entrevistas.</li> <li>• Gestión y fortalecimiento de las relaciones con los grupos interés.</li> <li>• Medición y seguimiento a la Gestión de la Planificación Estratégica.</li> <li>• Planificación, control y medición de sus procesos</li> <li>• Metodología y criterios de validación de los datos claramente definidas y ejecutadas</li> </ul>	

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance, Objetivos y Política definida de manera integral.</li> </ul> <p>En tanto, se identificaron los siguientes hallazgos: Una (1) No Conformidad, 10 observaciones y 6 oportunidades de mejoras.</p> <p>En tanto en la auditoría interna de noviembre de 2023, se destacaron las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición del personal auditado para la entrevista y proveer las evidencias.</li> <li>• Controles implementados acorde a los requerimientos de la norma 27001.</li> <li>• Planificación, control y medición de sus procesos y los controles auditados.</li> <li>• Procesos documentados.</li> <li>• Conocimiento del personal de sus procesos.</li> </ul> <p>Se encontraron 4 observaciones y 8 oportunidades. Sin No Conformidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe final de auditoría interna de julio, 2023.</li> <li>- Informe final de auditoría interna de noviembre, 2023.</li> </ul> <p>En julio, 2023, la institución recibió las recertificaciones de las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad; ISO 22301-2020 Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio e ISO/IEC 27001:2017 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, que componen el Sistema de Gestión Integrado (SGI).</p> <p>En agosto de 2023, fue galardonado con la máxima categoría de oro del Sello Igualando RD para el sector público, por su destacado desempeño, promoción y aplicación de políticas que promueven</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.