

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)

FECHA:

5 de Junio del 2025 _

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) 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).	El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), desarrolla su estrategia institucional a través de los lineamientos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se encuentra en vigor hasta se complete la formulación del PEI 2025-2028. 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. 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: - La Estrategia Nacional de Desarrollo (END), que establece el lineamiento 2.2.2.7, el	

fortalecimiento del sistema único de registro de beneficiarios de los programas de protección social.

- 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.
- 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).

Evidencias:

- ODS1.3: implementar sistemas y medidas de protección social.
- 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.
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
- Procedimiento para la gestión de la planificación estratégica.
- Procedimiento para la gestión de las partes interesadas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores definidos e implementados por la institución son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <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. - <i>Respeto</i>: actuar de manera incondicional asumiendo a todos los seres humanos en igualdad de derechos, respetando su dignidad, su privacidad e intimidad. - <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. - <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. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. <p>Filosofía institucional.</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).

- 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:

- La misión de SIUBEN es *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.*

- En tanto, su visión es *ser una institución innovadora con altos estándares técnicos, de gobernanza, transparencia y manejo ético de la información, que gestiona el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios de la República Dominicana con las mejores prácticas globales en el manejo de datos, agregando valor para orientar la asignación efectiva de recursos públicos.*

A través del *modelo de la cadena de valor público*, 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:

- Eje estratégico 1: implementación del registro social universal de hogares y del registro único de beneficiarios.

- Eje estratégico 2: gobernanza y fortalecimiento institucional.

	<p>- Eje estratégico 3: investigación, inteligencia de datos y difusión de la información.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</p>	
<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>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> <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los murales físicos y digitales de 2023 a abril de 2024. • Intranet actualizado a marzo, 2024. • Plataforma de gestión de conocimientos: https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento#/ • Correos electrónicos. • Portal web: https://siuben.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/ <p>Publicaciones de las redes sociales.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos</p>	<p>La institución se prepara para los desafíos y cambios en el contexto. En el 2024, se asumieron los siguientes desafíos:</p> <p>-Se implementó interoperabilidad tecnológica con la integración de la plataforma X-Road de la OGTIC, mejorando el intercambio de datos con</p>	

<p>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, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>instituciones aliadas como Supérate, ADESS, INAIPI, CONAPE y SENASA.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rediseñó el Cuestionario de Información Socioeconómica de Hogares (CISEH) estandarizó las variables y herramientas de captura de datos, fortaleciendo la capacidad para calcular índices clave como el Índice de Calidad de Vida (ICV), el Índice de Ingreso y el Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC). Estas herramientas alimentan procesos críticos de registro y actualización a través de sistemas como el Centro de Atención Telefónica (CAT) y Regístrate SIUBEN. -Se desarrolló y gestionó el Registro de Cuidado y Cuidadoras(es), una herramienta innovadora que permitirá identificar y priorizar a las personas en condición de dependencia a través del registro social, desde la mesa intersectorial de cuidado, en colaboración con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD). -Se consolidaron las puertas de entrada e Integraron las diferentes vías de captura de datos, como Barridos, Regístrate, Centro de Atención Telefónica (CAT) y Punto Solidario, en un macro flujo que optimiza la recolección y el tránsito de información. -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. <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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>	<p>Memorial institucional 2024</p> <p>SIUBEN cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, (CIGCN), así como el correo electrónico directo a la CIGCN. - El Código de Integridad. - 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. - 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>. - El formulario de constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad, para los colaboradores y colaboradoras - El formulario de constancia de recepción y entendimiento del Código de Integridad para los proveedores y proveedoras. - El portal de Transparencia, con datos abiertos, estadísticas institucionales, link de accesos al portal 311, presupuestos, compras y contrataciones públicas, entre otras. - Buzón físico para las quejas y sugerencias de la ciudadanía. - Buzón físico de la CIGCN para el personal. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de miembros de la CIGCN -SIUBEN: • Código de Integridad. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la gestión de las compras y contrataciones públicas. • Política de identificación, valoración y seguimiento de cargos críticos frente a riesgos de fraude. • Matriz de identificación de os cargos críticos frente al fraude por procesos. • Constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad. • Portal de Transparencia: https://transparencia.siuben.gob.do • Correo electrónico de recepción de denuncias: cep@siuben.gob.do 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Los resultados del estudio <i>del clima y cultura organizacional de 2023</i>, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del estudio del clima y cultura organizacional de 2023. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de organización y funciones, actualizado al 2023. • Resolución 008-2023 que aprueba la modificación del Manual de organización y funciones del SIUBEN 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia la 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"> - Desempeño institucional. - Evaluación del desempeño del personal en todos los niveles ocupacionales. - Indicadores de Sistema de Gestión Integrado (SGI). - Indicadores de los órganos rectores. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la evaluación de desempeño de los colaboradores, 2024. • Informe del desempeño institucional enero-diciembre 2024. • Informe de desempeño institucional, enero, febrero, marzo 2025. • Informe de resultados de los indicadores del SGI, tercer y cuarto trimestre, 2024 <p>Informe de resultados de los indicadores del SGI, primer trimestre, 2025.</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>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"> - La transversalización de género, junto al Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para el despliegue herramientas que fortalezcan la igualdad dentro del marco normativo institucional. - Implementación de la Política de Género. - Fortalecimiento del Comité de Género Institucional. - Planes de sensibilización y capacitación de género. - Aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos a los representantes de instituciones que requieren información. - Gestión de los buzones de quejas y sugerencias colocados a nivel nacional. - Realización de las auditorías internas y externas. - 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). - Consultas a las Partes Interesadas. - Establecimiento de acuerdos y convenios. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución de las mejoras de las auditorías internas y externas. • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2025. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución de las capacitaciones y sensibilizaciones. • Resultados de gestión de las quejas y reclamos del 2024 y 1er cuatrimestre del 2025. • bitácora gestión de los acuerdos y convenios interinstitucionales actualizada 	
<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"> - El Portal de Transparencia: para la gestión de la información para la ciudadanía, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). - 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. - 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. - 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. - Portal web institucional. - Intranet: portal de colaboración e información. - 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).

La gestión de los riesgos institucionales está definida en el *manual de riesgos y oportunidades de los procesos*. De igual modo, existe el *manual de los análisis de riesgos de los activos de la información*. 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.

Evidencias:

- Portal institucional: <https://siuben.gob.do/>
- Sistema de Gestión Documental: <http://sgcs.siuben.gob.do>
- Plataforma de gestión de conocimientos: <https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento>.
- Sistema para el diagnóstico de las NOBACI: <https://consultas.contraloria.gob.do/NOBACI/#!/login>
- Manual de riesgos y oportunidades de los procesos.
- Manual de análisis de riesgos de los activos de la información.
- Informe final de los riesgos y oportunidades, actualizado a noviembre de 2024.
- Matriz de riesgos y oportunidades, actualizado a abril, 2025.

Reporte de indicadores de procesos del SGI, segundo trimestre de 2024 y primer trimestre 2025.

<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>La institución está certificada con las normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad. -ISO 27001:2022: Seguridad de la Información. - ISO 22301:2019 de Continuidad de Negocio. <p>En diciembre 2024, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), se realizó la auditoría de renovación de dichas normas, manteniéndose dichas certificaciones.</p> <p>Cada año, se realiza los autodiagnósticos del CAF (actualmente con un puntaje de 94.87% de cumplimiento) y las NOBACI (con un 100% de cumplimiento).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe final de la auditoría externa de seguimiento de las normas, Diciembre 2024. • Informe de resultados de la autoevaluación CAF, a junio 2024. • Informe final de auditoría interna, Agosto 2024. • índice de cumplimiento de las NOBACI: https://consultas.contraloria.gob.do/NOBACI/#!/login 	
<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>La institución cuenta con 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 este modo logra abarcar tanto la comunicación externa (hacia grupos de interés) como la interna (dentro de la organización), asegurando un flujo de información efectivo en ambas direcciones.</p> <p>Se enfatiza el empleo de medios de gran alcance, incluyendo redes sociales, lo que permite una difusión masiva y accesible de información.</p>	

	<p>La comunicación no solo se ejecuta, sino que también se mide a través de métricas de redes sociales, portal web y estadísticas de visitas, lo que permite evaluar su efectividad y optimizarla."</p> <p>Se cuenta con evidencias tangibles como notas de prensa, boletines y certificaciones oficiales, garantizando un registro confiable de las acciones de comunicación.</p> <p>"La recopilación de estadísticas y certificaciones permite evaluar el impacto de las estrategias de comunicación, lo que favorece la toma de decisiones informadas para su optimización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métricas de redes sociales y portal web. • Notas de prensa, boletines, nota técnica, cifras del mes, certificación de publicaciones oficiales. • Estadísticas de las visitas por categoría. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución cuenta con certificación ISO en Calidad, lo que permite seguir un estándar para documentar los procesos, asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de estos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Además, cuenta con la política y procedimiento que facilitan la coordinación de acciones con las áreas vinculadas, contribuyendo al logro de los objetivos. Lo cual se evidencia a través de:</p> <p>-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.</p>	

- Se dispone 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.
- Existe la gestión de proyectos, que dispone de la *política para la gestión de proyectos*, estableciendo los lineamientos para su formulación y seguimiento.
- 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 Controlaría General de la República (CGR) Sistema de Recursos Humanos y Nómina, Ministerio de Administración Pública (MAP), entre otros.
- 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 institución sigue los lineamientos de la Ley 136-06 de Compras y Contrataciones Públicas.
- 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,

	<p>evaluación del desempeño y gestión del clima organizacional.</p> <p>-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.</p> <p>-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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2024 y 2025. • Tablero de indicadores de procesos claves. • Indicadores del Sistema de Gestión Integrado (SGI), tercer y cuarto trimestre 2024. • Capturas de los sistemas financieros usados por la institución. • Política para la gestión de proyectos. <p>Manuales de cargos/ organizaciones y funciones</p>	
<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>Puntos que reflejan una estrategia de comunicación bien estructurada, enfocada en la efectividad y el alcance de los mensajes dentro y fuera de la organización.</p> <p>La comunicación interna con 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métricas de las redes sociales y portal web. • Correos electrónicos, murales, notas de prensas, capsulas informativas. • PL-DCOM-002 Política de comunicación interna y externa del SIUBEN 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En diciembre 2024, se realizó la última auditoría de renovación, 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 septiembre del 2024, se actualizó 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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe final de auditoría externa, 2024. • Política para la gestión de la innovación. <p>Planes de mejoras derivados: CAF, auditoría interna, externas y NOBACI, gestión de encuestas y buzones</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia la gestión de los cambios. Su proceder está en el <i>procedimiento de gestión de cambios en el Sistema de Gestión Integrado (SGI)</i>, así como un <i>formulario de gestión de cambios del SGI</i> y una <i>matriz</i></p>	

	<p>de seguimiento a los cambios. En los documentados en el 2024 están los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La ampliación del alcance de la norma ISO 9001:2015 a las oficinas regionales restantes: Cibao Sur, Cibao noroeste, Cibao nordeste, Valdesia y Enriquillo. - transferencia del proceso de revisión del dato al departamento de Calidad del Dato - Adquisición de nuevo sistema de control de acceso (por huellas y tarjeta de proximidad) a las oficinas principal SIUBEN. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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-2I. Ver punto de seguimiento post implementación 	
--	---	--

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes sirven como modelo de referencia a través de las siguientes conductas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se dispone del compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad, completado por el director general. - Se evidencia la integración de distintos comités: de género, Calidad, de Integridad, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> - Se completa la declaración jurada de patrimonio de los líderes por decreto o designación. - 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%. - 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. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) vigente. • Resultados en el Portal de Transparencia. • Resoluciones de creación de comités. • Estructura de la ASP. • Compromiso ético del director general. • Declaración jurada de patrimonio de los funcionarios correspondientes. <p>https://siuben.gob.do/portal-transparencia/declaracion-jurada-de-patrimonio</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución tiene una cultura de respeto y liderazgo, impulsada por la innovación y fomentando la confianza mutua. La Dirección General aprobó la <i>Política de Igualdad de Género</i> que fomenta la transversalización de género, desplegando acciones para la igualdad de condiciones en el ambiente laboral. Además, 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</p>	

	<p>responsabilidades personales y familiares con los compromisos laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género. • Protocolo de actuación para los casos de violencia, discriminación y acoso. • Política de conciliación de la vida personal y laboral. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<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 interés general, se colocan en los murales físicos y correos electrónicos masivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023 	
<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>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</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de desempeño 2024. • Informe de ejecución del plan de capacitación institucional, 2024. • Presentación de la inducción institucional. • Manuales de cargo / organizaciones y funciones. • Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. <p>Procedimiento de inducción y reinducción del personal</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución organiza los roles de autoridad en su estructura organizacional. Esta estructura se complementa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los manuales de cargo y de organización y funciones, que describe las responsabilidades, tareas y actividades de todo el personal. -La planificación operativa, con la medición de resultados y creación de incentivos. <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama institucional • Manuales de cargos / organización y funciones. • Planes de capacitación anual 2024 • POA 2024 • Planes de desempeño individual, 2025 • Política de reconocimiento al trabajo extraordinario. • Política de conciliación de la vida personal y laboral. <p>Política de beneficios institucionales para el personal</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>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 colaboradoras. En la ejecución del plan 2024 se impartieron las siguientes formaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inducción a la administración pública, nivel 2 y 3 - Cartografía - Vehículos aéreos no tripulados (Drones) - Inteligencia emocional - Excel - Implementación de la nueva versión ISO 270001-2022 - Redacción y presentación de Informes técnicos - Inducción a la programación y el análisis con R. - Habilidades de liderazgo - Interpretación y formación de Auditor Interno 27001 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Gestión de Seguridad de la información. - Redacción de Hallazgos de Auditorías - Ciberseguridad - Primeros Auxilios - Evacuación - Manejo y Uso de Extintor <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de capacitación de 2024. • Informe de eficacia de la capacitación. • Certificados de las capacitaciones. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución cuenta con la <i>política para el reconocimiento al personal de desempeño extraordinario</i>. Al cierre del 2024, 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 2024.</p> <p>Se dispone de la <i>política de beneficios</i> que asigna almuerzos subsidiados, asignación de combustibles, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de reconocimiento al trabajo extraordinario. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución tiene documentado un procedimiento para Gestión de las Partes Interesadas a través del cual analiza y monitorea 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, en el proceso de consultas, se emplea el formulario R-PLA-06 para la determinación de las necesidades y expectativas. Además, cuenta con acuerdos y convenios para dar seguimiento a los compromisos contraídos, las necesidades y expectativas de estos grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de las Partes Interesadas • Matriz de Partes Interesadas • Bitácora de Convenios y Acuerdos • Formulario R-PLA-06 (Formulario para determinación necesidades y expectativas de las partes interesadas) 	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>SIUBEN mantiene relaciones proactivas con las distintas instancias políticas, relacionadas con los procesos internos, así como aquellas instituciones con convenios y acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional. • Bitácora de Convenios y Acuerdos 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<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 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</p>	

Desarrollo (BID), Banco Mundial y la Agencia Francesa de Desarrollo Expertise France.

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.

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.

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.

De manera paralela se ha revisado la Ficha Básica de Emergencia (FIBE), desarrollándose un nuevo Índice de Afectación asociada a la FIBE (IAFIBE-RD).

Evidencias:

- Procedimiento Gestión de la planificación estratégica
- Memoria institucional 2024
- Bitácora de convenios

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<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 2024 fue de 84%. El desempeño de la gestión pública en el SISMAP, a abril de 2024 era 96.2%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de evaluación de desempeño de 2024 • Política para la gestión de acuerdos y evaluación del desempeño laboral 	
<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 grupos de interés, a través de convenios. Ejemplo de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con CODOPESCA: para Aunar esfuerzos para generar y compartir información socioeconómica actualizada sobre la población que participa del sistema de producción pesquera y acuícola, que sirva de base para el diseño e implementación de intervenciones de protección social efectivas y que impulsen el desarrollo humano, social, económico y el bienestar de la población. - Con el IDCP con énfasis especial en la búsqueda de soluciones habitacionales en las comunidades donde se identifique la necesidad de intervención, específicamente mediante la implementación de la iniciativa “Regístrate” para la captación de información socioeconómica de los ciudadanos que se apersonan a las instalaciones de IDCP, tendente a la conformación del Registro Social Universal de Hogares (RSUH) a cargo del SIUBEN. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Con Defensa Civil para Colaborar para potenciar y perfeccionar la capacidad de preparación, mitigación y respuesta ante situaciones de riesgo y emergencia en la República Dominicana, especialmente en hogares vulnerables o afectados por diversos desastres - Con el Ministerio de la Juventud para Aunar esfuerzos para establecer un intercambio de datos para mejorar y actualizar la información socioeconómica disponible sobre hogares en territorio dominicano, con el propósito de optimizar el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB) a cargo del SIUBEN. - Con Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) para Aunar esfuerzos para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos en virtud de las funciones que realizan, a través de la ejecución de los planes de capacitación determinados por la detección de necesidades de capacitación (DNC). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Formulación y seguimiento de convenios interinstitucionales - Bitácora de convenios 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>En cumplimiento con la Ley 41-08 de Función Pública, SIUBEN tiene integrada la Asociación de Servidores Públicos (ASP) cuyo propósito es defender 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 organismos de respuesta ante emergencias, como la Defensa Civil y el COE, para georreferenciar y ayudar a las familias más vulnerables antes y después de un desastre. Hemos realizado valiosas contribuciones en lo relativo a acciones anticipatorias desde la mesa de expansión vertical de aliméntate de la que somos parte al igual que la Defensa Civil, SUPERATE, COE, ADESS, entre otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional, 2024. • Carta de actualización del Consejo Directivo ASP 2023-2025. 	
<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>La institución cuenta con un enfoque en la comunicación está orientado a los grupos de interés, asegurando que los mensajes sean relevantes y respondan a sus necesidades. Además, se evidencia su promoción a la conciencia pública y reconocimiento, a través de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 27001:2022 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. - La recertificación en las Normas Nortica A4 :2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, EI:2022 Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales Estas acreditaciones fueron 	

	<p>otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024. • Informe de la gestión de intercambios de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios • Bitácora de intercambio de experiencias y buenas prácticas. • Política de intercambio de experiencias y buenas prácticas 	
--	---	--

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
La Organización:		
<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>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>Además, en marzo 2025 el procedimiento Gestión de la planificación estratégica con el objetivo de agregar valor.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de la gestión de las Partes Interesadas. • Procedimiento de gestión de la planificación estratégica. • Formularios de Partes Interesadas completos. 	
<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 tiene el <i>procedimiento de la gestión de las partes interesadas</i>, El cual como parte de las acciones del Plan de Mejoras 2024 fue actualizado para establecer la periodicidad para el levantamiento de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas. Así mismo cuenta con la <i>matriz de Partes Interesada</i>, en donde se identifican, registran y gestionan los grupos de interés, la cual es actualizada anualmente.</p> <p>En dicha matriz 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. Además, las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas identificadas son consultadas en el proceso de formulación del Plan Estratégico institucional, en el periodo que corresponda, a fin de que se consideren en la estrategia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de la gestión de las partes interesadas. • Matriz de partes interesadas 	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El marco estratégico de SIUBEN responde a los lineamientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estrategia Nacional de Desarrollo 2012-2030. -Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). -Objetivos Nacional de Desarrollo (ODS) y al Sello Igualando RD. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 	
<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.</p> <p>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 2024, se realizaron dos evaluaciones de los riesgos y oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una primera evaluación en abril. - Una segunda evaluación en noviembre <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de desempeño institucional, 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de desempeño institucional, primer trimestre 25. • Manual de riesgos y oportunidades de los procesos. • Informe de resultados de la evaluación de riesgos y oportunidades 2024 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>En el marco estratégico 2024, la filosofía institucional se enmarca en los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eje Estratégico 1: Focalización Multidimensional de la Pobreza. - Eje Estratégico 2: Gobernanza y Fortalecimiento Institucional. - Eje Estratégico 3: Investigación, Inteligencia de Datos y Difusión de la Información. <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de desempeño del POA 2024. 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>A partir de las necesidades y expectativas declaradas, la Institución identifica las partes interesadas, evalúa su priorización y pertinencia, con la finalidad de determinar las posibles estrategias a definir que permitan su consideración y/o cumplimiento a través de las acciones desarrolladas en el SIUBEN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de la gestión de las Partes Interesadas. Procedimiento para la elaboración y ejecución de acuerdos institucionales. 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>La institución <u>integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental)</u>, que se puede evidenciar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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 porcentaje de compras verdes para la contratación, minimizando el impacto y 	No se evidencia integración de actividades de aspectos de responsabilidad social en la planificación en las estrategias y planes de la organización

maximizando el costo/beneficios en el ciclo de vida de lo contratado.

- 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.

De igual forma integra aspectos para la diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización, los cuales se evidencian en:

- La *política de igualdad de género*, que establece directrices para la promoción de un marco de acción para la transversalización de la igualdad en la cultura institucional.
- Comité de Género.
- *Protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación o acoso.*
- Se socializan cápsulas el Día Naranja, Día Internacional de la Mujer, mitos acerca de la perspectiva de género, entre otros.
- SIUBEN acoge Ley 340-06 en cumplimiento al artículo 154 sobre Cuota destinada a las compras y contrataciones dirigidas a MIPYMES del (5 %) para micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) donde las mujeres tengan una participación accionara o capital social superior al cincuenta por ciento (50%)

En tanto para integrar la responsabilidad social, la institución creó una mesa de trabajo para identificar las acciones de Responsabilidad Social, que serán incluidas en el Plan Operativo Anual 2025, como parte de las acciones identificadas en la Plan de mejoras CAF 2025.

Evidencias:

	<ul style="list-style-type: none"> • Política Gestión Medio Ambiental • Procedimiento de Gestión de compras y contrataciones públicas. • Política de Igualdad de Género. • Protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación o acoso. • Circular DGCP44-PNP-2023-0006. • Decreto 617-22 de compras sostenibles. • Enlace para el Indicador del Siscompra https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/ 	
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>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 2025, el presupuesto aprobado ascendió a un monto 311,699,277.00,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado 2025 • POA 2025 • PACC 2025 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. Se evidencia que desde la unidad de planificación y desarrollo se revisan las estrategias y los planes de trabajo.	

	<p>En el periodo 2021-2024 las prioridades, dentro del marco temporal, correspondieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación del Registro Social Universal y el Registro Único de Beneficiarios, respecto a crear el registro social universal (RSU) y el registro único de beneficiarios (RUB), enfocando sus funcionalidades a los requerimientos de información y análisis de las políticas sociales. - Gobernanza y Fortalecimiento Institucional, fortalecimiento del Marco legal, normativo y funcional del SIUBEN y posicionar al SIUBEN como una entidad clave para la eficientización de la asignación del gasto público y de las políticas del sector social. - Investigación, Inteligencia de Datos y Difusión de la Información, Dotar al SIUBEN de la capacidad para generar conocimientos a través de la investigación científica y la inteligencia de datos, para ponerlos al servicio de los hacedores de políticas públicas y de la sociedad en general. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Informe de desempeño del POA 2023. • Informe de desempeño de POA, primer trimestre 2024 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución elabora cada año el Plan Operativo Anual (POA) y las tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes direcciones y departamentos. Tal elaboración se desprende en gran medida del PEI y es monitoreada</p>	

	<p>en cortes periódicos mensuales, trimestres, semestrales y anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2024 • POA 2025 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del POA 2024 • Desempeño de POA, primer trimestre 2025. • Portal: https://transparencia.siuben.gob.do/ 	
<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>El monitoreo y seguimiento de los logros institucionales se realizan periódicamente, evidenciándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de desempeño institucional. - Indicadores de desempeño del personal. - Indicadores del Sistema de Gestión Integrado (SGI). - Indicadores de los diferentes órganos rectores: SISMAP, SISCOMPRAS, Índice de Transparencia, Sistema de diagnósticos de las NOBACI, entre otros. <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la gestión de la planificación estratégica. • Procedimiento de acuerdo y evaluación de desempeño laboral. • Informes de desempeño institucional, 2024 por trimestre • Informe trimestral de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado, segundo semestre 2024. • Informe trimestral de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado, primer trimestre 2025. 	
--	--	--

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
La Organización:		
<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 cambios en el Sistema de Gestión Integrado (SGI)</i>, así como un <i>formulario de gestión de cambios del SGI</i> y una <i>matriz de seguimiento a los cambios</i>. En los <i>documentados en el 2024</i> están los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La ampliación del alcance de la norma ISO 9001:2015 a los regionales restantes: Cibao Sur, Cibao noroeste, Cibao nordeste, Valdesia y Enriquillo. - Transferencia del proceso de revisión del dato al departamento de Calidad del Dato - Adquisición de nuevo sistema de control de acceso (por huellas y tarjeta de proximidad) a las oficinas principal SIUBEN. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de solicitud para la gestión de los cambios. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de gestión de cambios en el Sistema de Gestión Integrado (SGI). Formularios de solicitud de cambios del SGI, código RC-SGI-21 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La institución tiene una <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>Además, cuenta con una <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>. En el periodo 2024 se realizaron 14 Benchmarking funcionales con diversas organizaciones, dentro de estos podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú Chile, - Secretaría de Desarrollo Social de Honduras (SEDESOL), - Secretaria del Registro Social del Ministerio de Desarrollo Social, SAGICAD, - Ministerio de Desarrollo Social de Panamá <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 2024, los proveedores y proveedoras que suplen las capacitaciones se verifico que utilizar metodologías innovadoras para un aprendizaje significativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para la gestión de la innovación. • Plan de capacitación anual, 2024 • 2do Informe del Plan de mejoras del CAF, 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios. • Bitácora para el registro de los intercambios de experiencias y buenas prácticas 2024. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</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. Además, esta política fue compartida, con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) como evidencia en un pilar del iTICge.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para la gestión de la innovación. • Correos electrónicos de socialización 	
<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 encuesta de satisfacción a los grupos de interés contiene, 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 recopilan y gestionan las ideas innovadoras, con el objetivo de proporcionarles bienes y servicios que aporten valor y colaboren con la reducción de costos.</p> <p>Adicional, se cuenta con canales tecnológicos automatizados que reducen costos en el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos SIUBEN para explorar la base de datos a través de mapas interactivos en tiempo real. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Consúltate SIUBEN para la consulta del ICV de manera sencilla, a través de los canales tecnológicos. - Registro Virtual de Hogares para registrar la información del hogar y sus miembros de manera autónoma. - Índice de Privaciones Territoriales (IPT). El cual ofrece visualizaciones dinámicas de datos sobre diversas privaciones que afectan a la población en términos de bienestar, educación, salud, sustento, vivienda y otros aspectos críticos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de los servicios en la Administración Pública. • Plataformas digitales: https://siuben.gob.do/ 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<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 implementó el cambio a la versión de la norma 27001:2022, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2024 Consolidado • POA 2025 Consolidado 	

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<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 planificó una capacitación en Cartografía y Vehículos aéreos no tripulados (Drones), de cara al desarrollo de nuevas tecnologías en materia de competencias de pilotaje y representación gráfica de un área geográfica, a fin de que los equipos puedan desarrollar y fortalecer habilidades de cara a los levantamientos ejecutados desde la institución en 2024. De igual manera se ejecutaron las acciones del plan de acción de la encuesta de clima que garantiza la satisfacción y mejora continua del ambiente laboral, dada la influencia en el desempeño de las funciones y el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.• Informe de desempeño del POA 2024• Informe de ejecución del plan de capacitación 2024• Informe de resultados de la evaluación de desempeño 2024.• Informe diagnóstico de la encuesta de clima y cultural organizacional 2023.	

2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.

Se evidencia el desarrollo del plan de capacitación 2024, el cual promueve el desarrollo de competencias y habilidades a todos los niveles ocupacionales, fomentando el buen funcionamiento de sus tareas. De igual manera, se evidencia el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal que define las actividades y lineamientos para el proceso e incluye las solicitudes de las áreas, así como las vacantes. En el procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal se establecen los mecanismos para detectar las necesidades de capacitación y las solicitudes de formación que incluye a todo el personal, a fin de desarrollar en igualdad las competencias de todos y todas. De la misma manera, el proceso de asignación de beneficios al personal, que procura aumentar la motivación y satisfacción institucional. Este incluye subsidios de almuerzo, asignación de combustible, plan de salud, útiles escolares para hijos e hijas, seguro de vida.

Se dispone de la política de conciliación de la vida personal y laboral que establece facilidades para equilibrar las responsabilidades personales y familiares con los compromisos laborales, esta incluye día libre por cumpleaños, día libre por puente, etc.

Evidencias:

- Informe de ejecución del plan de capacitación 2024.
- Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de beneficios institucionales para el personal. • Política de conciliación de la vida personal y laboral. • Política de reconocimiento al trabajo extraordinario. 	
<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.</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 comportamientos éticos, así como las responsabilidades con el personal.</p> <p>La institución cuenta con una <i>política de medio ambiente</i>.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de sensibilización y capacitación de género. • Informe de desempeño del POA 2024. • Código de Integridad. • Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. • Política de conciliación de la vida personal y laboral. • Política de reconocimiento al trabajo extraordinario. • Política de Igualdad de Género. • Política de medio ambiente. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución a través de su procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo personal, más el plan de capacitación gestiona el desarrollo profesional de sus colaboradores y colaboradoras basado en criterios de igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. De igual forma para la gestión de méritos evidencia el procedimiento para la gestión de acuerdos y evaluación del desempeño laboral, más la política de Reconocimiento al Trabajo Extraordinario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo personal • Procedimiento para la gestión de acuerdos y evaluación del desempeño laboral • Política de Reconocimiento al Trabajo Extraordinario. 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>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. En el 2024, de 231 colaboradores, 213 fueron evaluados, para un 92% de personal evaluado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la gestión de acuerdos y evaluación del desempeño laboral. • Informe de resultados de la evaluación de desempeño 2024. 	
<p>6) 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>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). Se cuenta con un plan de sensibilización y capacitación, con temas relevantes como; Liderazgo de las mujeres y poder de decisión, Masculinidades corresponsables, Violencia por razones de género, entre otras.</p> <p>Se evidencia la política de conciliación de vida personal y laboral, estableciendo lineamientos referentes a; sala de lactancia, horario para lactancia, horario flexible durante el primer año de vida del niño o niña, licencia por paternidad de hasta 15 días hábiles, licencia con disfrute de sueldo para cuidar de un familiar en caso de accidentes graves o enfermedad. Respecto a la promoción de la paridad de género en los puestos de toma de decisiones, se observa la participación del 46% de mujeres en cargos de alto nivel, superando el tope exigido de 40% por el sello de igualdad. De igual forma se dispone de un protocolo de prevención y actuación ante casos de violencia, discriminación y acosos, en</p>	

	<p>adicción a los mecanismos que establece la Comisión de integridad. Existe la posición de analista de equidad de género responsable de apoyar e impulsar las estrategias, formación y análisis estadísticos de las políticas de género. Se crea y actualiza manuales, políticas y procedimientos con redacción inclusiva, asegurando la transversalización de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género. • Sello Igualando RD, categoría oro, 2023. • Ejecución presupuestaria 2024 • Protocolo de prevención y actuación en caso de violencia, discriminación y acosos. • Política de conciliación de vida personal y laboral, 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>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>A partir de estas evaluaciones se detectan las necesidades de capacitación y sensibilización a plantearse en el plan.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de capacitación ejecutado segundo semestre de 2024. • Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. • Procedimiento de acuerdos y evaluación del desempeño laboral. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La institución tiene documentado el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal, donde se establecen los lineamientos desde el recibimiento de la solicitud de personal, hasta la contratación final. Una vez ingresa el colaborador o colaboradora, se somete a un proceso de conocimiento de la institución, a través de la inducción de personal. De la misma forma, el procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal establece los lineamientos para el objetivo de capacitación para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de capacitación ejecutado segundo semestre de 2024. • Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal. • Procedimiento de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal • Inducción al personal de nuevo ingreso 	
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>Para asegurar un aprendizaje efectivo, al momento de la contratación de proveedores y proveedoras de las capacitaciones, se requiere el uso de estrategias innovadoras, que permitan el desarrollo de competencias, a través de pedagogías novedosas de aprendizaje</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Indicador de Uso del SisCompras. • Informe de ejecución de capacitaciones, 2024. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencian las capacitaciones para el desarrollo de competencia individuales del personal, dentro de las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inducción a la Administración Pública. - Ms Excel - Habilidades de liderazgo. - Redacción y Presentación de Informes Técnicos Redacción de hallazgos de Auditorias <p>Un total de 15 actividades formativas se ejecutaron en el 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de capacitación 2024. • Memoria institucional 2024 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el programa de mentoría, el cual se desarrolla durante el período probatorio del nuevo personal. En 2024, se realizó 25 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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de mentoría en el período probatorio del nuevo colaborador o colaboradora, 2024. Presentación de la inducción. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se muestra evidencias de los entrenamientos cruzados fomentando el aprendizaje y el crecimiento vertical de los colaboradores y colaboradoras. En el 2024, se realizaron 1 entrenamientos cruzados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento para el entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal. Formulario de solicitud de cursos, programas de desarrollo y entrenamientos individuales, completos. 	
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>Dentro de las capacitaciones impartidas en 2024, se implementó la modalidad de contratación de proveedores y proveedoras de capacitación con pedagogías de aprendizaje innovadoras, incluyendo plataformas de aprendizaje como Meet, Teams y Zoom, del mismo modo estas plataformas están siendo utilizadas para reuniones internas interinstitucionales, foros, sensibilizaciones, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de ejecución del plan de capacitación 2024. Informe de ejecución del plan de sensibilización y capacitación en género, 2024. 	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de	Durante el 2024, fueron realizadas 27 actividades formativas, contenidas en los planes de capacitación,	

<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>sensibilización y concientización. Dentro de las principales se destacan: Evacuación, Primeros Auxilios, Habilidades de Liderazgo, Implementación de la nueva versión ISO 27001-2022, Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y Riesgos de Seguridad de la Información. Del mismo modo se impartieron capacitaciones en el ámbito de género tales como; Violencia por razones de género, Igualdad de género y migración, Liderazgo de las mujeres y poder de decisión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de capacitación, 2024. • Informe de ejecución del plan de sensibilización y capacitación en género, 2024. 	
<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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de capacitación 2024. • Formulario de Evaluación de eficacia, entrenamiento y desarrollo. • Ejecución presupuestaria 2024 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>En la cultura institucional se promueve la comunicación interna y externa a través del correo electrónico, intranet, red telefónica, murales</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>informativos, memorándum, cartas, reuniones interdepartamentales, reuniones de staff directivo, mesas de trabajo, murales digitales, capsulas informativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones internas, 2024 y 2025. • Cápsulas informativas, 2024 y 2025. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencian en las reuniones de equipos interdepartamentales, reuniones de staff gerencial, reuniones departamentales.</p> <p>Existe el procedimiento para la <i>retroalimentación de las Partes Interesadas y manejo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</i></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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados del estudio del clima y cultura organizacional, 2023. • Informe de quejas y reclamos 2024. • Procedimiento de retroalimentación de las Partes Interesadas. • Procedimiento para el manejo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la</p>	<p>La institución tiene constituida la Asociación de Servidores Públicos (ASP-SIUBEN), que protege los derechos de los servidores y servidoras públicas.</p>	

<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base legal de la ASP-SIUBEN. Acta conformación de la Asociación de Servidores Públicos. • Convocatorias vía correo electrónico. • Acta de reunión del Comité gestor. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Los acuerdos de desempeño se constituyen en el documento formal entre el supervisor y supervisado para establecer y socializar los indicadores, metas por alcanzar. Este firmado y sellado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de los acuerdos de desempeño 2024 	
<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>La institución aplica, cada dos año, la encuesta de clima y cultura organizaciona, 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 finales del 2024, el plan de acción se había ejecutado 75%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico del clima y cultura organizacional, SIUBEN, 2023. • Procedimiento para aplicación de la encuesta de clima. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>	<p>Está constituido el <i>Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>, que impulsa, desarrolla e implementa</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>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 infraestructura, extintores, luces de emergencia, emisión de capsulas informativas, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2024. • Informe de Simulacro octubre 2024 	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de conciliación de la vida personal y laboral. 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución muestra su compromiso con el personal que requiere atención especial con la provisión de medicamentos de uso continuo para los colaboradores y colaboradoras que requieran este servicio. Además, en la oficina principal se cuenta con una rampa de acceso para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de beneficios institucionales. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia acciones para la recompensa al personal, tales como asignación de subsidios de 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.</p> <p>En el 2024, se realizaron jornadas de vacunación contra la influenza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de beneficios institucionales. • Lista de asistencia de las jornadas. • Capturas de las convocatorias a las jornadas 	

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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) 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"> - 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). - Instituciones del Estado dominicano. - Órganos rectores. - Colaboradores y colaboradoras. - Gobierno local. - Organizaciones de la sociedad civil. - Organismos de cooperación internacional. - Academias - Organizaciones del sector privado. <p>La gestión de estos grupos está categorizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por tipología (externa e internas). - Identificación de las necesidades y expectativas. - Nivel de influencia. - Nivel de interacción. - Nivel de significancia. - Vinculación con los requisitos legales. - Mecanismos de comunicación e involucramiento <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas 	
<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</p>	<p>Entre junio 2024 a febrero 2025, se establecieron 11 acuerdos de colaboración, de los cuales listamos los siguientes:</p>	

<p>conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Con CODOPESCA: para Aunar esfuerzos para generar y compartir información socioeconómica actualizada sobre la población que participa del sistema de producción pesquera y acuícola, que sirva de base para el diseño e implementación de intervenciones de protección social efectivas y que impulsen el desarrollo humano, social, económico y el bienestar de la población. - Con el IDCP con énfasis especial en la búsqueda de soluciones habitacionales en las comunidades donde se identifique la necesidad de intervención, específicamente mediante la implementación de la iniciativa “Regístrate” para la captación de información socioeconómica de los ciudadanos que se apersonan a las instalaciones de IDCP, tendente a la conformación del Registro Social Universal de Hogares (RSUH) a cargo del SIUBEN. - Con Defensa Civil para Colaborar para potenciar y perfeccionar la capacidad de preparación, mitigación y respuesta ante situaciones de riesgo y emergencia en la República Dominicana, especialmente en hogares vulnerables o afectados por diversos desastres - Con el Ministerio de la Juventud para Aunar esfuerzos para establecer un intercambio de datos para mejorar y actualizar la información socioeconómica disponible sobre hogares en territorio dominicano, con el propósito de optimizar el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB) a cargo del SIUBEN. - Con Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) para Aunar esfuerzos para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos en virtud de las funciones que 	
--	--	--

	<p>realizan, a través de la ejecución de los planes de capacitación determinados por la detección de necesidades de capacitación (DNC).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de registro de convenios 	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas 	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica las necesidades de alianzas y las desarrolla cuando es apropiado, En el 2024 mediante convenio de colaboración SIUBEN y Fideicomiso para el Desarrollo económico y Social de la Zona de Punta Bergantin Puerto Plata (FPB) identificaron la oportunidad de realizar trabajos de levantamiento de información socioeconómica de los hogares que residen en el municipio de Villa Montellano de Puerto Plata, para conocer y analizar sus condiciones de vida, de esta forma garantizar que los beneficios del desarrollo del proyecto Punta Bergantin beneficie de manera equitativa a la población local y adyacente al referido proyecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de colaboración Interinstitucional Punta Bergantin 	

<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>La institución cuenta con un <i>formulario de Constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad</i>, el cual debe ser firmado por cada participante de procesos de compras, siendo un 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. 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Indicador de Uso del SisCompras. • Formulario de constancia de conocimiento y comprensión del Código de Integridad, completados por los proveedores y proveedoras. • Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas/Portal de transparencia SIUBEN. • Pliego de condiciones diferentes procesos. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia: https://siuben.gob.do/portal-transparencia/ 	
<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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública, 2024. • Informe de gestión de quejas y reclamos. 	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública, 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de quejas y sugerencias, 2024 y primer cuatrimestre 2025 Procedimiento de la gestión de las Partes Interesadas. 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano, 2024. Carta Compromiso Ciudadano: https://siuben.gob.do/ 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La institución rinde cuentas de la gestión financiera a la dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Tesorería Nacional, Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos	

	<p>(DGII), registrados en los sistemas: de información de la gestión financiera de Hacienda(SIGEF), el sistema de Administración de Bienes (SIAB), de la DIGECOG, el Sistema Electrónico para el Registro de Firmas (SERFI) de la Contraloría, el sistema de personal y nómina (SASP), entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de desempeño POA 2024. • Informe de ejecución presupuestaria 2024. • Presupuesto institucional 2024. • Captura de los sistemas utilizados 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<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 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 2024 y en abril de 2025.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe evaluación de riesgos de la dirección Administrativa- Financiera. • Informe de ejecución presupuestaria, 2024 • Reportes de ejecución presupuestaria, primer trimestre, 2025 	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución presupuestaria, 2024 • Informes financieros elaborados acorde a las normativas de los órganos rectores. <p>Reporte de ejecución presupuestaria por cuenta y subcuentas, primer trimestre 2025</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>Para la revisión de gastos la institución cuenta con la implementación del Sistema Único de Gestión de Pagos (Sugep) el cual permite agilizar y transparentar los procesos financieros en el sector público. En cumplimiento con los lineamientos del ente regulador la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de expediente revisado y validado vía el Sugep • Link:https://acceso2.contraloria.gob.do/vpn/index.htm 	
<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 el cual sigue en vigor hasta la formulación del PEI 2025-2028 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. En el 2024, se formuló el presupuesto con enfoque de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto programado y aprobado para 2025 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ejecución presupuestaria por cuenta y subcuentas, primer trimestre 2025. 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama institucional. • Manual de cargo. • Manual de organizaciones y funciones. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La institución cuenta con una plataforma de <i>gestión de conocimientos</i> la cual contiene informes, memorias institucionales, planes estratégicos y operativos, remembranza de pasados directores y directoras, noticias de interés, entre otras. Además, dispone, del sistema documental del <i>Sistema Integrado de Gestión (SGI)</i>, donde se encuentran los manuales, políticas, procedimientos y formularios de los procesos.</p> <p>El sistema tecnológico de la institución ordena los siguientes procesos:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de expedientes. - Manejo de solicitudes. - Sistema de manejo de recursos humanos. - Sistema de gestión de conocimientos. - Gestión de consultas - Gestión de consultas de 3ESH. - Sistema de gestión de proveedores. - Sistema documental del Sistema Integrado de Gestión (SGI). - Sistema de inventarios. - Sistema de actualizaciones. - Sistema de planificación. - Sistema de web homologación. - Sistema de publicación de nóminas. - Sistema de capacitación, entre otros. <p>Estas informaciones son resguarda a través de backup realizados periódicamente, bajo los lineamientos de seguridad de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de gestión documental: http://sgcs.siuben.gob.do/SitePages/Home.aspx • Plataforma de gestión de conocimientos: https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento. • Portal de transparencia de SIUBEN: https://transparencia.siuben.gob.do/ • Captura del ERP con los sistemas tecnológicos. • Certificación y recertificación en la Norma 27001:2022 de Seguridad de la Información 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>En el portal institucional hay herramientas que evidencian el procesamiento, almacenamiento y utilidad la información eficazmente, a través de:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

- *Consúltate SIUBEN*: se utiliza para la consulta en línea el ICV de manera sencilla a través de los canales tecnológicos.
- *Regístrate, virtual de hogares*, para registrar la información del hogar y sus miembros de manera autónoma.
- *Datos SIUBEN* para explorar la información de la base de datos a través de mapas interactivos en tiempo real.

De igual forma la institución cuenta con un sistema de gestión documental, donde se evidencia las políticas, procesos, procedimientos y manuales para la recolección, procesamiento, almacenamiento y entrega de la información de los hogares y sus miembros.

Evidencias:

- Procedimiento de Gestión de solicitudes de levantamiento de información o actualización por demanda
- Procedimiento de Levantamiento de información socioeconómica mediante visita al hogar
- Procedimiento de Revisión y Validación de los datos del hogar
- Procedimiento de atención de requerimientos cartográficos.
- Procedimiento de atención de requerimientos de usuarios y usuarias de información socioeconómica.
- Plataformas institucionales:
<https://siuben.gob.do/>
- Sistema de gestión Documental
<http://sgcs.siuben.gob.do/>

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<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, Teams y Google Meet para las capacitaciones, sensibilizaciones, reuniones virtuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencias de Office 365. • TDR de solicitud de metodologías innovadoras para la enseñanza. • Plataforma de gestión de conocimientos. • Print Screen de los conocimientos impartidos. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de capacitación 2024. 	
<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: 2022, 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</p>	

	<p>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 y del portal web, el uso de métricas les permite evaluar en tiempo real el impacto y la efectividad de los mensajes difundidos y el consumo de las informaciones compartidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métricas de redes sociales y el portal web, 2024 • Certificación y recertificación de la Norma ISO 27001-2022. • Sistema documental: http://sgcs.siuben.gob.do/ 	
<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 plataforma de <i>gestión del 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes murales 2024 y 2025. • Correos institucionales, • Plataforma de gestión documental. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de gestión de conocimientos. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>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, IPT 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia: https://transparencia.siuben.gob.do/datos-abiertos • Plataformas institucionales: https://siuben.gob.do/ • Procedimiento de atención de requerimientos de usuarios y usuarias de información socioeconómica. • Procedimiento de atención de requerimientos cartográficos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de gestión de solicitudes de levantamiento de información o actualización por demanda. • Ley 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05. • Resolución DIGEIG 002-2021 que crea los portales de transparencia. 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>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 <i>gestión de conocimientos</i> 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web: https://siuben.gob.do/ • Plataforma de gestión de conocimientos: https://slubengob.sharepoint.com/sites/GestionConocimiento • Sección de Transparencia: https://transparencia.siuben.gob.do • Sistema documental del SGI: http://sgcs.siuben.gob.do/ 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<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 27001:2022 de Seguridad de la Información e ISO 22301:2020 sobre continuidad de Negocios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2024 ver de desempeño de tecnología. • Plan Operativo Anual de Tecnología 2024 • Plan Operativo Anual de Tecnología 2025 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Se evidencia el monitoreo a la ejecución del presupuesto TIC, mediante los informes de desempeño del área. En el informe de desempeño se muestra la ejecución por trimestre.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de desempeño plan operativo ¿de tecnología 2024. • Informe de desempeño institucional, 2024. 	No se evidencian acciones de para evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
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>La institución está certificada en la Norma NORTIC A3:2014, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano y en NORTIC A6-2016 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>	

	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación en la NORTIC A6-2016: sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano. • Certificación en la Nortic A3-2014: sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. • Índice de madurez de implementación de las NORTIC: https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/SIUBEN 	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencias de Microsoft instaladas. • ERP-SIUBEN. 	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>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"> - Sistema de manejo de expedientes. - Gestión de solicitudes. - Sistema de manejo de recursos humanos. - Gestión de consultas RSUH - Sistema de gestión de proveedores. - Sistema documental del Sistema Integrado de Gestión (SGI). - Sistema de Manejo de Expediente - Sistema de inventarios. - Sistema de actualizaciones. - Sistema de planificación. - Sistema de web homologación. - Sistema de publicación de nóminas. - Sistema de capacitación. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ERP-SIUBEN. • Gestión de inventarios. • Sistema de Planificación (PLA). • Datos SIUBEN: https://siuben-open-data-siuben.hub.arcgis.com/ 	
<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>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 27001:2022 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</p>	

	<p>Ciberseguridad (CNCS), para garantizar el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación en la ISO 27001: Sistema de Gestión Seguridad de la información (SGSI), en su versión 2022. • Certificación en la ISO 22301 Sistema de Gestión Continuidad de Negocio (SGCN), en su versión 2019. • Acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS). <p>Certificación en la Nortic A7: Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano.</p>	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de eliminación segura y reutilización de equipo. • Formulario de eliminación segura y reutilización de equipo, R-TI-19. 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>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 2024, 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, revisión de las áreas comunes, cisternas y bombas. Durante el cuarto trimestre de 2024, se programaron 68 mantenimientos y se alcanzó un cumplimiento del 95%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan de mantenimiento 2024. • Bitácora de mantenimiento 2024. • Programación presupuestaria para el plan de mantenimiento. • Ordenes de compras. 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<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> <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución del plan general de emergencia y evacuación. • Foto de parqueo la distribución. • Foto de la rampa y sillas de ruedas. • Compras de mobiliarios. • Bitácora de mantenimiento, enero-diciembre 2024. 	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de gestión de Activos Fijos. • Actas de descargos 2024. • Comunicación a Bienes Nacionales para el descargo de los Bienes determinados. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución cuenta con una instalación para uso exclusivos con fines profesionales y laborales, se evidencia en el contrato que “no podrá ceder o</p>	

	<p>prestar las instalaciones para actividades diferentes a lo antes descrito”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de alquiler 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Existe un procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, asegurando que operen en óptimas condiciones.</p> <p>En el 2024 el Ministerio de Energías y Minas visitó las instalaciones de SIUBEN en la oficina principal para la reunión de apertura de la Auditoría Energética. Se evidencia que la institución ha tomado acciones con las recomendaciones de actividades inmediatas para el ahorro de energía, plasmada en el informe. a través de: Cápsula informativa de ahorro energético enviada por correo masivo y en formato impreso colocadas en los murales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos • Correos electrónicos de coordinación de auditoría energética. • Informe de auditoría energética • Capsulas informativas de ahorro energética 	<p>No se evidencia las aplicaciones de mejoras indicadas en el informe de auditoria eléctrica.</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>La institución tiene asignado parqueos 20 en la oficina principal, pero debido a 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de la distribución del parqueo. • Mapa donde se pueda destacar la parada del metro y de autobús. • https://siuben.gob.do/contacto/ 	
--	---	--

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
La Organización:		
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Fichas de procesos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Partes Interesadas. 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>SIUBEN tiene un sólido Sistema de Gestión Integrado (SGI) avalado por las certificaciones en las normas SO 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de gestión documental: http://sgcs.siuben.gob.do/ 	
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>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"> - De desempeño institucional. - De desempeño del personal. - Del Sistema Integrado de Gestión. - De productividad. - Identificación, valoración y seguimiento a los riesgos y oportunidades, semestralmente. - Indicadores medidos por los órganos rectores: financiero, de compras, de transparencia, tecnología. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de desempeño enero-diciembre 2024. • Informe de desempeño, enero 2025. • Informe de desempeño, febrero, 2025. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de riesgos institucionales, actualizado en noviembre 2024. Informe de resultados de los indicadores de procesos del SGI, 2024 y 1er trimestre 2025 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fichas de procesos. Manual de cargos. Manual de organización y funciones. Procedimientos documentados 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión documental. Procedimiento Identificación y evaluación del cumplimiento legal Matriz general de legislación aplicables a SIUBEN. Procedimiento de información documentada en el SGI. 	

<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>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>De igual forma se destacada la actualización del Sistema de Calidad del Dato, que ahora automatiza la malla lógica y las reglas del Cuestionario de Información Socioeconómica de Hogares (CISEH), combinada con un nuevo catálogo de errores, ha permitido una evaluación más exhaustiva y mejoras en la calidad de los datos capturados por los entrevistadores.</p> <p>Se evidencia que la institución involucra a grupos de interés relevantes mediante la implementación de interoperabilidad tecnológica con la integración de la plataforma X-Road de la OGTIC, mejorando el intercambio de datos con instituciones aliadas como Supérate, ADESS, INAPI, CONAPE y SENASA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024. 	

<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>Se evidencia que la institución establece indicadores para monitorear la eficacia de los procesos, los cuales se encuentran distribuidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de avances de los ejes estratégicos. - Indicadores operativos. - Indicadores del sistema de gestión integrado. - Indicadores de Carta Compromiso Ciudadano. - Indicadores del desempeño de los colaboradores y colaboradoras. - Resultados de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias. - Indicadores del Sistema de Mediciones de NOBACI. - Indicadores del SISMAP <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de desempeño del POA 2024. • Informe de desempeño institucional primer trimestre, 2024. • Informe de evaluación de Carta Compromiso Ciudadano, 2024. 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<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"> -Copia semestral full de base de datos -Copia diaria full servidores -Copia interdiaria full servidores -Copia diaria full, transaccional y diferencial de base de datos. -Copia semanal full de base de datos. -Copia Carpetas compartidas 	

	<p>Además, la institución cuenta con: política de prevención de fuga de datos, la política de dispositivos móviles y computadoras portátiles, las cuales aplican lineamientos para detectar e impedir la divulgación de extracción no autorizada de información.</p> <p>Se evidencian controles resultado de la implementación de la Norma 27001:2022 de Seguridad de la Información y garantizar la protección de los datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación en la Nortic A7: 2016 sobre Seguridad de la Información. • Certificación en la Nortic A3: 2014 sobre Datos Abiertos. • Política de Backup y protección de la información. • Política de mantenimiento del centro de datos. • Formulario de confidencialidad de las informaciones. • Procedimiento de control de acceso al centro de datos. • Política de Prevención de fuga de datos • Política de Dispositivos móviles y computadoras portátiles. 	
--	---	--

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
La Organización:		

<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN 2024. • Informe de levantamiento de buzón de quejas y sugerencias. • Constancia de no quejas de los meses entre julio a diciembre 2024. • Constancia de no quejas de los meses entre enero -marzo 2025. • Formulario de cumplimiento con requerimientos completos, con solicitantes de requerimientos cartográficos, junio, julio, septiembre, 2024 y febrero 2025. • Bitácora de requerimientos cartográficos, actualizado a febrero 2024. 	
<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 desarrolló una herramienta interactiva orienta al servicio del ciudadano/cliente con Power BI del Índice de Privaciones Territoriales (IPT). Al cual ofrece visualizaciones dinámicas de datos sobre diversas privaciones que afectan a la población en términos de bienestar, educación, salud, sustento, vivienda y otros aspectos críticos. Mediante el uso de esta herramienta, los usuarios pueden identificar patrones y disparidades</p>	

	<p>territoriales, contribuyendo así al diseño de intervenciones focalizadas en territorios y grupos poblacionales de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024. • Plataforma IPT: https://siuben.gob.do/consultas/datos_siuben/dashboards/dashboard-ipt/ • Manual https://siuben.gob.do/consultas/datos_siuben/dashboards/documentacion-indice-de-privaciones-territoriales/ 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ejecuta acciones para fortalecer la transversalización de la igualdad de género. Cuenta con 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>Durante el primer trimestre de 2024, el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ha implementado acciones significativas para promover la igualdad de género y transversalizar este enfoque en su cultura institucional y procesos organizativos. Estas iniciativas reflejan el compromiso de la institución con la igualdad de género como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible y la inclusión social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de igualdad del género. • Memoria Institucional 2024 	

	<ul style="list-style-type: none"> bitácora de requerimientos de información socioeconómica 	
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>El portal institucional promueve la accesibilidad, facilitando informaciones a través de mapas interactivos, consulta de ICV, Datos SIUBEN, IPT (Índice de Privaciones Territoriales y registrar información del hogar y sus miembros de forma autónoma.</p> <p>En el portal web y redes sociales está disponible la dirección, horario y números de teléfono de SIUBEN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal web institucional: https://siuben.gob.do/ 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<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); Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo de Haití, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú, la Unidad del Registro Social del Ecuador; 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"> -Conocer el método de actualización del registro de SIUBEN. -Familiarizarse con el sistema de medición de la pobreza. -Conocer el protocolo para la recolección de datos en casos de desastres naturales o eventos de choque. -Conocer las plataformas informáticas y los centros de datos. -Aprender sobre la interoperabilidad entre el SIUBEN y otras instituciones estatales. -Los registros sociales y su rol en la respuesta a choques y emergencias. -Lecciones aprendidas durante el COVID y el rol en tiempos de emergencias (expediente FIBE). -Buenas prácticas en la transversalización de género institucional con DICECOG e INAFOCAM. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional, 2024. • Protocolo de interoperabilidad. 	
<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 implementar la interoperabilidad con institucionales vinculadas y se desarrolla como una iniciativa estratégica impulsada por la OGTIC, el cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La implementación del estándar de Interoperabilidad del estado dominicano bajo la plataforma de X-Road. - Disponibilidad de datos, través de las APIs desarrollados por SIUBEN. - El servicio "Carpeta Ciudadana. - Dentro de las instituciones que se han incorporado con el SIUBEN mediante esta 	

	<p>Plataforma Única de Interoperabilidad del Estado con la finalidad de fortalecer el intercambio de información e Interoperabilidad, podemos citar las Sigüientes, CONAPE, INAPI, ADDES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024. 	
<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"> -La Mesa de Protección Social Adaptativa para la revisión y actualización de la Ficha Básica de Emergencia (FIBE). -La mesa técnica de consulta, con la participación de 23 instituciones gubernamentales, donde se actualizó el Índice de Privaciones Territoriales (IPT). - Mesa de trabajo con Supérate. -En el Convenio sobre la Mesa Intersectorial de Cuidados para la creación de un Sistema Nacional de Cuidados. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024. • Informe de gestión de acuerdos y convenios 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>En la institución se evidencian servicios compartidos y el desarrollo de procesos comunes entre diferentes departamentos y/o direcciones, a través del Sistema de Gestión Integral donde se documentó el mapa de procesos. En el mismo se verifica de manera gráfica la interrelación que existe en los procesos que lo componen.</p>	

	<p>Además, se evidencia que la institución cuenta con un procedimiento de seguimiento y análisis de los indicadores de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Procedimiento de seguimiento y análisis de los indicadores 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de formulación y seguimiento de los convenios institucionales. • Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios. • Matriz de grado de cumplimiento de convenios. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución muestra 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión a los acuerdos y convenios. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de proyectos institucionales. 	
--	--	--

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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) 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>Dentro de la imagen global y su reputación pública institucional, se puede evidenciar:</p> <p>Desempeño Portal de Transparencia, a enero 2025: 100%</p> <p>Desempeño en SISMAP, a abril 2025: 96.2%.</p> <p>Desempeño en SISMAP, a abril 2024: 94.87%.</p> <p>Desempeño en SISMAP, a abril 2023: 92.10%.</p> <p>Encuesta de satisfacción, 2024: 91%</p> <p>Encuesta de satisfacción, 2023: 99.33%</p> <p>Encuesta de satisfacción, 2022: 97%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos del SIUBEN, 2024. • informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos del SIUBEN, 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos del SIUBEN, 2022. 	
<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>En cuanto a la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención la encuesta de satisfacción, los datos globales arrojan:</p> <p>2024, un 91% de satisfacción general.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la atención brindada (95%), - Tiempo de espera (85%) - Horario de atención (95%) - Profesionalidad del personal (95%) - Utilidad y suficiencia de las informaciones (90%) - Integración de novedades para mejorar los procesos y servicios (90%). <p>2023, un 99.33% de satisfacción general.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la atención brindada (100%), - Tiempo de espera (98.7%) - Horario de atención (95%) - Profesionalidad del personal (98.7%) - Utilidad y suficiencia de las informaciones (99.3%) <p>2022, un 92.10% de satisfacción general.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la atención brindada (98%), - Tiempo de espera (93%) - Horario de atención (95%) - Profesionalidad del personal (97%) - Utilidad y suficiencia de las informaciones (99.3%) <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos del SIUBEN, 2024. • informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos del SIUBEN, 2023. • informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos del SIUBEN, 2022. 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción, 2024 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En cuanto a transparencia, apertura e información proporcionada la institución muestra en los últimos periodos los siguientes porcentajes de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A marzo 2025 el 100% - A diciembre 2024 el 100% - A diciembre 2023 el 100% - A diciembre 2022 el 100%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados del Índice de Transparencia institucional: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php 	

<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, la valoración del grado en la dimension fiabilidad, la percepcion por los usuarios y usuarias fue de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2024 95%. - En el 2023 100%. - En el 2022 98%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024 • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2023. • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2022 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios públicos la valoración en la confianza, la percepcion por los usuarios y usuarias fue de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2024 95%. - En el 2023 100%. - En el 2022 96%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024 • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2023. • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2022 	

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En la encuesta de satisfacción en el 2024, la dimensión de empatía obtuvo un resultado de 93% de satisfacción con el horario de atención y la facilidad de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En cuanto a calidad de los productos y servicios se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, la conformidad con el tiempo de espera para la respuesta a los requerimientos, tiene un porcentaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2024, con 80% - 2023, con 96% - 2022, con 96% <p>Evidencias:</p> <p>Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios públicos, 2024, 2023 y 2022</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En el proceso de transversalización de género, se despliegan los siguientes servicios diferenciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Se realizan análisis diferenciados de las variables con enfoque de género. - 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. <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de indicadores de procesos, primer trimestre 2025. • Informe de resultados de indicadores de procesos, cuarto trimestre 2024. • Informe de resultados de indicadores de procesos, primer trimestre 2023 	
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 82.66% en el Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE).</p> <p>-Se obtuvo la 23ª posición en el Sistema del iTICge en la categoría de "Servicio Ciudadano" con un puntaje del 82.66%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional, 2024 • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Al valorar la agilidad de la institución, en la encuesta de satisfacción con respecto al tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud y para la entrega del servicio, se evidencian los siguientes niveles de valoración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2024, un 80% Satisfecho - En 2023, un 96% Satisfecho - En 2022, un 91% Satisfecho <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023. <p>Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Al valorar la digitalización en la organización, es importante mencionar que en el Sistema del iTICge en la categoría de “Servicio Ciudadano” SIUBEN actualmente tiene un puntaje de 82.66%. Es bueno destacar que la edición actual del sistema posee 5 Pilares, divididos en 17 sub-pilares que a su vez se componen de 42 indicadores y 377 variables</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del Índice de Uso de las TIC e implementación de Gobierno Digital: https://www.iticge.gob.do/ 	

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).	<p>La institución, en la encuesta de satisfacción de servicios, en tiempo de espera, muestra los siguientes niveles de valoración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2024, un 80% Satisfecho - En 2023, un 96% Satisfecho - En 2022, un 91% Satisfecho <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024. • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2023. • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2022 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>En el 2024, se recibieron 48 quejas y sugerencias, por los diferentes canales: Buzón Físico, línea 311 y correo electrónico (@info), El 100% de éstas estas se tramitaron dentro del tiempo comprometido (15 días laborables, reportando un nivel de cumplimiento de 95%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de los indicadores de procesos. • Informe de resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La institución es evaluada anualmente mediante el autodiagnostico de modelo CAF por el Ministerio de Administración Pública (MAP) donde verifican el cumplimiento de los atributos con relación la calidad en la administración pública y las oportunidades de mejoras plasmadas en el plan de mejora. En los ultimos periodos los resultados mostrados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a abril 2025: 96.2%. - a abril 2024: 94.87%. - a abril 2023: 92.10%. 	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/SeleccionarPeriodo?Length=7 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>En los resultados de la evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano, se evidencia el siguiente nivel de cumplimiento de sus estándares.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Junio 2023 a mayo 2024 con un 97% - De Junio 2022 a junio 2023 con un 96% - De Junio 2021 a junio 2022 con un 88% Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Remisión Informe Evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano, 2024. • Remisión Informe Evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano, 2023 • Remisión Informe Evaluación de la Carta Compromiso Ciudadano, 2022 	

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.	<p>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, X (mejor conocida como Twitter).</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de las estadísticas de las redes sociales, 2024. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La institución evidencia disponibilidad y exactitud de la información mediante el porcentaje del indicador de portal de transparencia, el cumplimiento con la normativa A3:2014 y los</p>	

	<p>resultados de evaluación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos donde se consideró de utilidad y suficiente las informaciones recibidas tiene una puntuación</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2024, 90% - 2023, 96% - 2022, 100% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://siuben.gob.do/portal-transparencia/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/indice-de-transparencia-estandarizado • URL NORTICs Activas SIUBEN.url • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El informe de desempeño institucional de 2024 se evidencia los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Además, la institución muestra cumplimiento de los objetivos en los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): 96.2%. - El Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE): 82.66%. - Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): 100%. - El Índice de Transparencia Gubernamental: 100%. - El Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas: 99.87%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de desempeño institucional 2024 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados del desempeño institucional, a marzo 2025. Reporte del Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital: https://www.iticge.gob.do/ Resultados del Índice de Transparencia Institucional: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php Promedio general del SISMAP Gestión Pública: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/214?catchall=Sistema-%C3%A9Anico-de-Beneficiarios 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>El Portal de Transparencia tiene un 100% de cumplimiento en la gestión de los datos abiertos cual se evidencia en las evaluaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diciembre 2024 - Diciembre 2023 - Diciembre 2022 <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultado del Índice de Transparencia Institucional: https://transparencia.siuben.gob.do/ 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En el portal web de la institución está disponible el horario de los servicios de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal web: http://puntosolidario.gob.do/servicios/categoria/logo-de-servicios/ 	
6) Tiempo de espera.	<p>Al valorar la agilidad de la institución, en la encuesta de satisfacción con respecto al tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud y para la</p>	

	<p>entrega del servicio, se evidencian los siguientes niveles de valoración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2024, un 80% Satisfecho - En 2023, un 96% Satisfecho - En 2022, un 91% Satisfecho <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de Satisfaccion 2024 • Informe de encuesta de Satisfaccion 2023 • Informe de encuesta de Satisfaccion 2022 	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>De los servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (CCC) resultaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <ul style="list-style-type: none"> - Tercer trimestre 2024: 100% - Cuarto trimestre 2024: 100% - Primer trimestre 2025: 100% En el Servicio 2: Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales (30 días). <ul style="list-style-type: none"> - Tercer trimestre 2024: 42,52% - Cuarto trimestre 2024: 42,26% - Primer trimestre 2025: 56,55%. <p>Para este servicio la institución se encuentra en la fase de ampliación del Centro de Atención telefónica para eficientizar el proceso, además de implementación de mejoras en los aplicativos que dan soporte a este servicio.</p> <p>En el Servicio 3: Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales (15 días).</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Tercer trimestre 2024: 100% - Cuarto trimestre 2024: 100% - Primer trimestre 2025: 100% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano, tercer trimestre 2024. • Informe de resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano, cuarto trimestre 2024. • Informe de resultados compromisos de calidad de la Carta Compromiso Ciudadano, primer trimestre 2025. 	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios que ofrece la institución no tienen costo. Esta información se encuentra explícita en la página web institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://puntosolidario.gob.do/servicios/categoria/logo-de-servicios/ 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se evidencia que se encuentra disponible la información acerca de la Carta Compromiso y Catálogo de servicios, en el portal Web institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://siuben.gob.do/sobre-nosotros/carta-compromiso-al-ciudadano/</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y	La institución cuenta con una matriz de partes interesadas, actualmente tiene identificada 74 partes interesadas entre instituciones relacionadas y el	

<p>productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>personal institucional inclusive> Su implicación en la toma de decisiones está asociada al Nivel de Significancia de cada una (alta, media, baja) la Parte interesada cuyo nivel de significancia es "Alto" tiene mayor interacción en el diseño de los procesos que apoyan el alcance de los objetivos de la institución y el Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas 2024. Procedimiento de Gestión de Partes Interesadas. 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>En el 2024, se recibieron a través de la encuesta de satisfacción 2 sugerencias. Estas fueron gestionadas al 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Para el grado de utilización de métodos innovadores, la institución muestra la implementación de tecnologías emergentes para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos clientes. El índice de Privaciones Territoriales (IPT) un Dashboard montado en Power BI.</p> <p>Se obtuvo un 82.66.% en el Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE). Con 18 de 20 en el pilar de Innovación</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlace de la plataforma https://siuben.gob.do/consultas/datos_siuben/dashboards/dashboard-ipt/ • Reporte de Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital: https://www.iticge.gob.do 	

<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>SIUBEN en el periodo 2024 implementó acciones significativas para promover la igualdad de género y transversalizar este enfoque en su cultura institucional y procesos organizativos. Estas iniciativas reflejan el compromiso de la institución con la igualdad de género como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible y la inclusión social. Además, se llevaron a cabo formaciones continuas con enfoque de género.</p> <p>Un logro significativo en el ámbito de la compra pública con enfoque de género fue el desempeño del SIUBEN en los indicadores de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorial Institucional 2024 • Indicador de Uso del Siscompras: • https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras 	
<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>En la revisión periódica de las Partes Interesadas, resultó que 74 instituciones componen las Partes Interesadas de SIUBEN. De éstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 42% tiene un nivel de significancia alto. Este grupo incluyen las instituciones de la red de protección social, gubernamentales, organismos de cooperación internacional y el personal - El 45% se sitúa en un nivel de significancia medio, y son instituciones con las cuales se firman convenios de intercambio de datos. - El 14% restante tiene un nivel de significancia bajo. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Partes Interesadas, 2024. 	

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> <p>Se dispone de un buzón de quejas y sugerencias, tanto físico, como digital.</p> <p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página de Consúltate Siuben: https://consultate.siuben.gob.do • https://transparencia.siuben.gob.do/ 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La institución se apega a los lineamientos de la DIGEIG y OGTIC para el cumplimiento de los indicadores de transparencia. El portal de Transparencia mantiene el indicador en un cumplimiento de 100% a la fecha.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados evaluación mensual del portal de Transparencia. https://siuben.gob.do/portal- 	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En tanto a la imagen y el rendimiento general, en la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN los resultados de satisfacción fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2024, un 91%. - En 2023, un 100%. - En 2022, un 100%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2024. • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023. • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2022 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El involucramiento del personal en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, se verifica en la participación de la encuesta de clima laboral, la cual se aplica cada dos años. En este instrumento se valora la identificación de los colaboradores y colaboradoras</p>	

	<p>con la institución, valores, las normativas y procesos. Para el 2025, en curso. Para el 2023, con un 90.5%. Para el 2021, participo 94%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la encuesta de clima organizacional 2023. • Resultados de la encuesta de clima organizacional 2021 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>El El 81% de los colaboradores y colaboradoras participaron en la aplicación de la encuesta de clima de 2023. En el informe de resultados se gestionaron cinco áreas de mejora, de las cuales respecto a los resultados del plan de mejora se cumplieron en un 75%. Asimismo, a través de la ejecución de los planes de mejora del Sistema Integrado de Gestión (SGI), se involucran a los y las responsables de la ejecución de la mejora y se dispone de lineamientos y una matriz de registros de todos los cambios derivados de los diferentes modelos de gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional 2023. • Informe de ejecución del plan de acción para mejora del clima organizacional, 2023. 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En el plan de capacitación 2024, 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"> -Correo de la Comisión de Integridad: CIGCN@siuben.gob.do -Conocimiento del Código de Ética y la política de identificación, valoración y seguimiento de cargos críticos frente a riesgos de fraude. -El buzón de quejas y sugerencias se encuentra en un espacio visible. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del plan de capacitación 2024 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En las encuesta de clima organizacional aplicadas, el resultado de clima general, arrojó una favorabilidad en el ambiente laboral de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023, con un 84% - 2021, con un 88% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del clima organizacional, 2023. • Informe de resultados del clima organizacional, 2021 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</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 insumos biodegradables y amigables para el medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de compras Siscompra https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/ 	<p>No se ha medido la responsabilidad social de la Institución</p>

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Para apertura de la organización para el cambio y la innovación. se completó la acción del plan de mejoras CAF 2025, la cual consiste en Gestionar las ideas innovadoras recibidas por las diferentes fuentes de entradas, documentando sus resultados en los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1er Informe de Plan de mejoras CAF 2025 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La institución con la digitalización de servicios persigue impactar de forma positiva al ciudadano /cliente, ya que las herramientas tecnológicas reducen costos y tiempo en la entrega de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos SIUBEN para explorar la base de datos a través de mapas interactivos en tiempo real. - Consúltate SIUBEN para la consulta del ICV de manera sencilla, a través de los canales tecnológicos. - Registro Virtual de Hogares para registrar la información del hogar y sus miembros de manera autónoma. - Índice de Privaciones Territoriales (IPT). El cual ofrece visualizaciones dinámicas de datos sobre diversas privaciones que afectan a la población en términos de bienestar, educación, salud, sustento, vivienda y otros aspectos críticos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataformas digitales: https://siuben.gob.do/ 	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>En tanto a la agilidad de la organización, en la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del</p>	

	<p>SIUBEN, el grado de satisfacción con relación al cumplimiento de las expectativas, se obtuvo la valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2024, un 95%. - En 2023, un 100%. - En 2022, un 100%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2024. • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2023. • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del SIUBEN, 2022. 	
--	--	--

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
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional, en el ítem de liderazgo y participación resultó para el:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023 un 92.4% - 2021 un 82% <p>En el rendimiento general de la gestión pública en el indicador de SISMAP se evidencia un desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a abril 2025: 96.2%. - a abril 2024: 94.87%. - a abril 2023: 92.10%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/SeleccionarPeriodo?Length=7 • Informe diagnóstico de clima y cultura organizacional de SIUBEN, 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe diagnóstico de clima y cultura organizacional de SIUBEN, 2021 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<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 con una valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para el 2023, un 91.49% Para el 2021, un 85% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe diagnóstico de clima y cultura organizacional de SIUBEN, 2023. 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la evaluación del desempeño de 2024, se evidencia que, de 231 colaboradores y colaboradoras en nómina, fueron evaluados 231, lo que representa un 100% del total del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe técnico de resultados del proceso de evaluación de desempeño laboral 2024. 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución cuenta con un procedimiento y una plataforma de <i>Gestión de Conocimientos</i> en la cual 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Gestión Del Conocimiento 	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>En la encuesta de clima organización, la valoración de los colaboradores y colaboradoras con relación a la comunicación fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023, un 78.13% - 2021, un 87% <p>Además se evidencia que existen 6 medios para la comunicación interna: correo electrónico, intranet, cápsulas informativas, murales físicos y digitales y las redes sociales Instagram, Facebook.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de métricas de redes sociales y portal web, 2024. • Informe de encuesta de clima organizacional 2023 y 2021 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El alcance y la calidad con que se reconoce los esfuerzos individuales en la institución están documentados en la Política Reconocimiento al Trabajo Extraordinario. Al cierre del 2024, se reconocieron por su labor extraordinaria, 76 colaboradores y colaboradoras, correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primer trimestre: 24 (9 hombre, 15 mujeres) - Segundo trimestre: 27 (8 hombres, 19 mujeres) - Tercer trimestre: 25 (14 hombre, 11 mujeres) - Total: 31 hombres, 45 mujeres <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional, 2024. • PL-DRH-006 Reconocimiento al Trabajo Extraordinario 	
<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</p>	

	<p>satisfactoria a las novedades que aplica SIUBEN a los procesos y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados del estudio de clima y cultura organizacional de SIUBEN, enero, 2023. • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, 2024. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En cuanto al ambiente de trabajo, en la encuesta de clima organización la cual se aplica cada dos (2) años, la valoración general obtenida en los periodos aplicada fue:</p> <p>el 2023, el resultado fue de 84%</p> <p>el 2021, el resultado fue de 88%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023 y 2021 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En la encuesta de clima organización la valoración general obtenida en los periodos aplicada en cuanto a conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el 2023, el resultado fue de 91.67% - el 2021, el resultado fue de 90% <p>La institución a razón de esto implementó la política de conciliación de la vida personal y laboral con lineamientos que brindan flexibilidad y equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores y colaboradoras estableciendo: planes de salud,</p>	

	<p>seguro de vida, almuerzo subsidiados, cooperativas de servicios múltiples, jornadas preventivas, días de permisos laborales, día libre por motivo de cumpleaños, licencias 100% retribuidas, licencias por maternidad, paternidad y adopción, sala de lactancia y sus horarios, horarios flexibles, durante el primer año de vida del niño o niña..</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de conciliación de la vida personal y laboral. • Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023 y 2021 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima organización la valoración general obtenida en los periodos aplicada en cuanto a El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el 2023, el resultado fue de 86.59% • el 2021, el resultado fue de 96% <p>Además la institución cuenta con la política de igualdad de género, actualmente el 52% son colaboradores mujeres y el 48% hombres. Con relación a las promociones y contratación de mujeres en puestos de alto nivel, 6 corresponden a mujeres y 4 a hombres.</p> <p>En cuanto a las capacitaciones, el 141 de las participantes fueron mujeres y el 148 fueron hombres, para un total de 289.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023 y 2021 • Política de Igualdad de genero • Métricas de Recursos Humanos 	

<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En el tercer trimestre del 2024, de un total 75 mantenimientos programado, su nivel de ejecución alcanzo un de cumplimiento del 96%. En tanto, en el cuarto trimestre, de un total 68 mantenimientos programados su cumplimiento alcanzó el 95%. 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. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de los indicadores de procesos del sistema de gestión integrado 2024 • Bitácora de mantenimiento 2024. 	

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
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Para el desarrollo sistemático de la carrera y competencias, para 2024 en la institucion, se realizaron 27 actividades formativas como parte del Plan de Capacitación, el Plan de Sensibilización y Concientización y el Plan de Capacitación en Género. En estas capacitaciones estuvieron involucrados los colaboradores y colaboradoras de todos los grupos ocupacionales, para un total de beneficiados de 289</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Informe de ejecución del Plan de capacitación institucional, 2024. Memoria institucional, 2024 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la dimensión de enfoque a resultados y productividad, tuvo un resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 77.92%, en el 2023 - 90%, en el 2021 Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional 2023 y 2021 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la dimensión de capacitación especializada y desarrollo, tuvo un resultado</p> <ul style="list-style-type: none"> - 42.29%, en el 2023 - 85%, en el 2021 Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023 y 2021 	

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"> -Índice de rotación, entre ingresos (2.16%) y salidas (2.60%) -Absentismo: 0.07 % -Satisfacción general del personal: 84 %. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Métricas de Recursos Humanos, 2024. 	

2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En la dimensión de mejora y cambio en La encuesta de clima organizacional, como instrumento de recolección de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - en el 2023, obtuvo 90.49% - en el 2021, obtuvo 90% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico del estudio del clima y cultura organizacional, 2023 y 2021 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>En el período junio, 2024 a marzo 2025, la CIGCN-SIUBEN no ha recibido denuncias de conflictos de índole ético.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión de la CIGCN. 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La institución ha colaborado en iniciativas impulsadas a través del Programa Mundial de Alimentos (WFP), en conjunto con el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), que busca fortalecer el sistema de alertas tempranas para fenómenos hidrometeorológicos mediante mejoras en la recolección de datos y el uso de Sistemas de Información Geográficas (GIS)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional, 2024 	No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios público, en la dimensión de empatía, relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades. La valoración recibida fue:</p>	

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> - Para el 2024, de 93% - Para el 2023, de 98.7% - Para el 2022, de 97% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe final de la encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022 • Métricas de Recursos Humanos. 	
--	--	--

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>En el rankig general del SISMAP, en marzo de 2025, la institución tiene una valoración general de 97.01% colocándose en la posición 2.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer informe del sistema de monitoreo de la administración pública, 2025 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Digital, en lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia en la institución, SIUBEN en los utimos tres periodos se ha posicionado en el ranking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2024 – posicion 13 con 82.66% - 2023 – posicion 11 con 81.16% - 2022 – posicion 7 con 95.74% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados en el Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital: https://www.iticge.gob.do/ 	

<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>Durante el año 2024, se realizaron 27 capacitaciones en total, que impactó a 289 colaboradores y colaboradoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados del desempeño del POA, 2024. • Memoria institucional, 2024. 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La frecuencia y el tipo de reconocimiento a los esfuerzo individuales en la institucion estan documentados en la Politica Reconocimiento al Trabajo Extraordinario. Al finalizar el 2024, se reconocieron la labor extraordinaria de 76 colaboradores y colaboradoras correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primer trimestre: 24 (9 hombres, 15 mujeres) - Segundo trimestre: 27 (8 hombres, 19 mujeres) - Tercer trimestre: 25 (14 hombres, 45 mujeres) - Total: 31 hombres, 45 mujeres <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional, 2024 	

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:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>En cuanto al impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes, se evidencia en la ficha técnica del Levantamiento Fase II BID, Elías piña. La cual describe que el personal para contratar debe ser residente de los municipios donde realizarán las labores de levantamiento de información socioeconómica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha Técnica levantamiento de hogares en Elías Piña 	No se ha medido el impacto o apoyo de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes, como charlas, ferias y jornadas de salud..
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>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"> - Primer trimestre, 2024: 99.62% - Segundo trimestre, 2024: 99.28% - Tercer trimestre, 2024: 97.92% - Cuarto trimestre, 2024: 97.66% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Uso del Siscompras: https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/ 	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>A través de la política de conciliación de vida personal y familiar se implementó el beneficio del subsidio de almuerzo en un 100% al personal fijo, contratado y militares que pertenecen a los grupos ocupacionales I, II, III, cuyo sueldo sea igual o menor a 35,000.00.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional, 2024 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de conciliación de vida personal y laboral 	
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>En este contexto, el SIUBEN en la fase II del proyecto que incluye a la provincia de Elías Piña esta encargada de realizar el levantamiento de información socioeconómica con el fin de conocer y analizar las condiciones de vida de las familias. El cual es fundamental para garantizar que las políticas públicas a implementar estén alineadas con las necesidades reales de los habitantes y lleguen de manera equitativa a la población local. De igual forma, para apoyar el desarrollo económico la institución para contratar incluye en su ficha técnica que “debe ser residente de los municipios donde realizarán las labores de levantamiento de información socioeconómica”.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha Técnica levantamiento de hogares en Elías Piña 	
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>Durante todo el 2024 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Transparencia: https://transparencia.siuben.gob.do/consulta-publicas. • Reporte de monitoreo portales de transparencia, período octubre-diciembre, 2024. • Reporte de monitoreo portales de transparencia, período enero-marzo 2025 	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>SIUBEN reconoce que sus operaciones institucionales y el comportamiento de su personal pueden generar impactos indirectos en el medio ambiente. En atención a esta realidad, y en coherencia con su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social (ambiental), se encuentra en la formulación e implementación de un Plan de Responsabilidad Social Institucional (PRSI),e cual tiene como objetivo central iniciativas orientadas a la protección del medio ambiente y el apoyo social. En cumplimiento al plan de mejoras CAF 2025.</p> <p>Adicionalmente, desde su rol técnico, el SIUBEN incorpora criterios ambientales en sus herramientas de análisis de vulnerabilidad, incluyendo el uso del Índice de Vulnerabilidad Ante Choques Climáticos (IVACC). Este indicador permite identificar a los hogares con mayor riesgo frente a eventos climáticos extremos como huracanes, tormentas o crecidas de ríos, y orientar de manera más precisa la política social y los mecanismos de protección del Estado, contribuyendo así a una mejor preparación y resiliencia frente al cambio climático.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejoras CAF 2025 • Oficio de Creacion Mesa de trabajo PRSI 	
<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>En octubre 2024 SIUBEN recibió un certificado por la DIGEIG en reconocimiento a las instituciones que garantizan el derecho de libre acceso a la información pública, con una puntuación de 99.89% en el Índice de Transparencia lo que le acredita como una de las instituciones más transparentes de la Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Nota de prensa del reconocimiento • índice de transparencia • Encuesta de satisfacción de los servicios públicos, de 2024. 	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>En cumplimiento a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, cumple con el porcentaje de compras verdes. En la identificación de necesidades institucionales se ha direccionado a realizar compras medioambientales en colaboración con la política de compras verdes, tales como papel de escritorio, vasos de agua y café, servicio de fumigación, cuidando el impacto medioambiental</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Uso del Siscompras: https://www.dgcp.gob.do/indicador-de-uso-del-siscompras/ 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución a través del procedimiento de gestión de partes interesadas realiza seguimiento a las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. El cual incluye la frecuencia o periodicidad de dichas acciones. Además, se identifica el nivel de significancia (alto, medio y bajo) de cada de estos grupos o partes interesadas y sus resultados quedan plasmados en la matriz de partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Partes Interesadas, • Matriz de Partes Interesadas 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>La institución y su presencia en las redes sociales, evidencia los siguientes seguidores:</p> <p>En el 2025</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram: 47,100 - Facebook: - X (antes Twitter): 12,215 <p>En el 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram: 32,300 - Facebook: 24,533 - X (antes Twitter): 12,006. <p>En el 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram 21,2377 - Facebook 23,304 - Instagram 21,2377 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métrica de redes sociales y portal web, 2024. • Memorias institucionales 2024. 	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>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.</p> <p>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>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política Beneficios Institucionales para el Personal 	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>En el segundo semestre de 2024, la institución realizó las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Día Naranja: proclamado el día 25 de cada mes para generar conciencia y prevenir la violencia contra mujeres y niñas. -Aniversario SIUBEN. -Día del Padre. -Reconocimiento al trabajo extraordinario. -Celebración del día de la Secretaria y Secretario. -Día del Servidor Público. -Verano divertido. -Encendido del árbol navideño. -Participación en la campaña <i>Vivir sin violencia es Posible</i>. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024 	No se ha medido la participación de la institución en actividades filantrópicas.
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>La institución para el intercambio de conocimiento cuenta con una política para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios. Con ésta, se crea la bitácora para el registro y gestión de estas experiencias y buenas prácticas. En el periodo 2024 se realizaron 14 Benchmarking funcionales con diversas organizaciones, dentro de estos podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú Chile, - Secretaría de Desarrollo Social de Honduras (SEDESOL), - Secretaria del Registro Social del Ministerio de Desarrollo Social, SAGICAD, 	

	<p>- Ministerio de Desarrollo Social de Panamá</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios. • Bitácora para el registro de los intercambios de experiencias y buenas prácticas 2024 	
<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>Se muestra el plan general de emergencia y evacuación, dirigido por el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. En el 2024 se realizaron jornadas y capacitaciones tales como: - Jornada visual - Capacitación sobre procedimiento de evacuación ante emergencia. - Autocuidado y autoestima - Uso y manejo de extintores. - Jornada de salud - Evacuación - Primeros Auxilios SIUBEN participó en un simulacro de evacuación de edificaciones, siendo parte de las instituciones públicas que se preparan para enfrentar emergencias y desastres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Certificado de participación del Centro de Operaciones de Emergencia (COE) 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Dentro de los resultados de la medición de la reducción del consumo energético y consumo de kilovatios por día, se evidencia la política de gestión medio ambiental donde se establece la reducción de insumos, el uso excesivo de recursos energéticos e hídricos, optimizar los recursos para mermar la cantidad de desechos, contaminación y tala de árboles.</p>	

	<p>De igual forma, la institución se asegura de las contrataciones sostenibles, realizando análisis de costos/reducción de consumo energético. Además, presenta trimestralmente un informe sobre una encuesta Proveedores con perfil de responsabilidad social y medio ambiental, como incentivo de colaboración.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • política de gestión medio ambiental • Capsulas informativas vía comunicación interna sobre uso correcto de unidades de climatización y energía. 	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios pulicos en los resultados globales de dimensiones SEVQUAL, la SIUBEN obtuvo un porcentaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2024, 91% - 2023, 99.3% - 2022, 97% <p>Ademas, en términos de cantidad y calidad SIUBEN presenta un mejorado proceso de captura y actualización, mayor efectividad y eficiencia en la identificación, categorización y focalización de los hogares vulnerables.</p> <p>Se cuenta con plataformas orientadas a mejorar el servicio y su calidad como son: Consúltate, Registro virtual de Hogares, Datos SIUBEN e IPT. <i>Tableros</i></p>	

	<p>de Información que incluye el Dashboard de los Datos SIUBEN y otros tableros de interés, proporcionando a la ciudadanía acceso rápido a las informaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024. • Informes de resultados de encuesta de satisfacción de servicios 2024, 2023 y 2022 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En la implementación del Registro Social Universal de Hogares, la institución cuenta con información socioeconómica de 2,856,150 hogares, constituyendo un impresionante 87% de cobertura a nivel nacional, respecto la línea base del indicador de este producto en el PEI 2021-2024. Lo cual es beneficioso a la población para que pueda ser objeto de selección para recibir asistencia del Estado/a través de los programas de protección social disponibles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional, 2024 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>A lo largo del 2024 se realizaron 14 Benchmarking funcionales con diversas organizaciones, dentro de estos podemos mencionar: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú Chile, Secretaría de Desarrollo Social de Honduras (SEDESOL), Secretaria del Registro Social del Ministerio de Desarrollo Social, SAGICAD y Ministerio de Desarrollo Social de Panamá.</p> <p>Estos encuentros organizados por la Cooperación Sur-Sur, la agencia del Sistema de las Naciones Unidas, PMA</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bitácora de intercambios de experiencias y buenas prácticas 	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>A abril de 2025, la institución tiene 194 acuerdos. Su grado de cumplimiento es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 50% completos (97 de los acuerdos). - El 17% sin avances, (correspondientes a 33) - El 32% en proceso (correspondiente a 63). - Uno está suspendido. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de registro de convenios 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En cuanto a resultados de evaluaciones de desempeño externas, se puede evidenciar la puntuación del SISMAP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - abril 2025: 96.2%. - abril 2024: 94.87%. - abril 2023: 92.10%. <p>En el 2024, 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 10 oportunidades de mejoras, 10 observaciones y 0 No Conformidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría externa, diciembre 2024. • https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/214?catchall= Sistema-%C3%9Anico-de-Beneficiarios 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Como resultado de innovaciones en servicios/productos la institución en julio del 2024</p>	

	<p>lanzo la plataforma Índice de Privaciones Territoriales (IPT), la cual ofrece visualizaciones dinámicas de datos sobre diversas privaciones que afectan a la población en términos de bienestar, educación, salud, sustento, vivienda y otros aspectos críticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de los servicios en la Administración Pública. • Plataformas digitales: https://siuben.gob.do/ 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Se evidencia resultados con la aplicación de reformas públicas a través de la implementación de interoperabilidad tecnológica con la integración de la plataforma X-Road de la OGTIC, mejorando el intercambio de datos con instituciones aliadas como Supérate, ADESS, INAPI, CONAPE y SENASA.</p> <p>Además, se evidencian acciones para dar cumplimiento a la simplificación de trámites, la cual se valida con las herramientas Regístrate SIUBEN y Regístrate Instituciones, para reducir: costos, tiempos, mejorar la experiencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional 2024. 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Para medir el nivel de eficacia, se muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución del Plan Operativo 2024: - Evaluaciones de desempeño completas: 100% - Satisfacción del personal 84% 	

	<p>- Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.</p> <p>- 293 fueron capacitadas, y 858 sensibilizadas, impactando el 46% de hombres y el 54% de las mujeres.</p> <p>- Inversión en entrenamiento y desarrollo del personal RD\$ 614,523.91</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de desempeño institucional, enero-diciembre 2024. • Informe de ejecución de la capacitación 2024. • Informe de resultados de la encuesta de clima. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Durante el 2024 a través de diferentes canales la institución identificó Oportunidades de mejoras de las cuales 19 fueron completadas y 10 se encuentra en proceso de ejecución por las áreas responsables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Gestión de Mejoras R-SGI-34. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>En junio 2024 se realizó un benchmarking interno con Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y del Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM) donde se compartieron avances significativos y buenas prácticas relacionadas con la transversalización del enfoque de género, incluyendo las políticas internas del SIUBEN y su Protocolo de Actuación en Caso de Violencia. Estas herramientas fueron destacadas como modelos que pueden ser adaptados y</p>	

	<p>replicados por otras instituciones del sector público.</p> <p>En octubre 2024, se realizó un segundo encuentro, esta vez con representantes del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS, se exploraron oportunidades para colaborar en la construcción de un Benchmarking de género para el sector público, que facilite la evaluación comparativa y el aprendizaje interinstitucional en materia de igualdad de género</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2024 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>SIUBEN tiene fuertes alianzas con instituciones que contribuyen al logro de los objetivos, a marzo 2025 el grado de cumplimiento de los convenios es del 82% considerando los compromisos completados y los que están en proceso.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de registro de convenios 	
<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 22 en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) con un puntaje de 82.66%.</p> <p>Actualmente la institución tiene las siguientes certificaciones vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano. - Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano. - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de madurez de las NORTIC: https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/SIU BEN 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En agosto 2024, se realizó las auditorías internas. Los resultados reflejaron las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso y disposición del personal auditado en el suministro de la información y las evidencias. - El conocimiento que tiene el personal auditado en cada área de los documentos que apoyan sus procesos. - Excelente manejo durante las entrevistas. - Gestión y fortalecimiento de las relaciones con los grupos interés. - Medición y seguimiento a la Gestión de la Planificación Estratégica. - Planificación, control y medición de sus procesos - Metodología y criterios de validación de los datos claramente definidas y ejecutadas - Alcance, Objetivos y Política definida de manera integral. <p>En tanto, se identificaron los siguientes hallazgos: Cero (0) No Conformidad, 2 observaciones y 9 oportunidades de mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe final de auditoría interna de agosto 2024. 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>En octubre 2024 SIUBEN recibió un certificado por la DIGEIG en reconocimiento a las instituciones que garantizan el derecho de libre acceso a la información pública, con una puntuación de 99.89%</p>	

	<p>en el Índice de Transparencia lo que le acredita como una de las instituciones más transparentes de la Administración Pública.</p> <p>En diciembre 2024 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 27001:2022 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, que componen el Sistema de Gestión Integrado (SGI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de reconocimiento (físico) • Nota de prensa del reconocimiento • Informe final de auditoría externa 2024 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>En el informe de evaluación anual 2024 de las Metas Físicas-Financieras, el presupuesto fue de RD\$ 338,218,273.00 De este, el ejecutado fue de 335,180,481.22, lo que refleja un porcentaje de ejecución de 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria 2024. • Informe de evaluación anual 2024 de las metas físicas-financieras 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se implementó una herramienta para el análisis de costo efectividad. Además, se evidencia que diversas unidades han tomado acciones para lograr lo objetivos estratégicos al menor costo posible.</p>	<p>No se ha medido el resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>

	<p>La creación de la capa de edificaciones en la actualización cartográfica utilizando la aplicación SW Maps y usando el formato KML en las tabletas, como forma de no imprimir los mapas, apoya en la reducción de costos de cartografía.</p> <p>La Consolidación de Puertas de Entrada de datos, además de optimizar la recolección y el tránsito de información, reduce el costo de los levantamientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe final de consultoría para el apoyo de la contratación de costeo de los procesos de levantamiento de SIUBEN. 	
--	---	--

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.