



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios

Primer informe
Plan de acción de mejora
Marco Común de Evaluación (CAF), 2024

Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)
Abril, 2024

Contenido

1. Presentación institucional	3
¿Quiénes somos?.....	3
Misión.....	3
Visión	3
Valores	3
2. Contexto	4
3. Plan de mejoras 2024	5
4. Resumen del plan de mejora	6
Áreas de mejoras	7
Área de mejora 1	8
a. Criterio 1. Subcriterio 1.4.7.....	8
b. Acción de mejora establecida.....	8
c. Tareas para el logro de resultados	8
d. Evidencias:	8
e. Porcentaje de cumplimiento	9
5. Área de mejora 2.....	10
a. Criterio 2. Subcriterio 2.4.3.....	10
b. Acción de mejora establecida.....	10
c. Tareas para el logro de resultados	10
d. Evidencias	10
e. Porcentaje de cumplimiento	11
Área de mejora 3	12
a. Criterio 2. Subcriterio 2.4.4.....	12
b. Acción de mejora establecida.....	12
c. Tareas para el logro de resultados	12
d. Evidencias	12
e. Porcentaje de cumplimiento	14
Área de mejora 4	15
a. Criterio 3. Subcriterio 3.2.3.....	15
b. Acción de mejora establecida.....	15
c. Tareas para el logro de resultados	15
d. Porcentaje de cumplimiento	15
e. Evidencias:	15
Área de mejora 5	15

a. Criterio 3. Subcriterio 3.2.3.....	15
b. Acción de mejora establecida.....	15
c. Tareas para el logro de resultados	15
d. Porcentaje de cumplimiento	15
e. Evidencias:	15
6. Área de mejora 6.....	16
a. Criterio 5. Subcriterio 5.2.2.....	16
b. Acción de mejora establecida.....	16
c. Tareas para el logro de resultados	16
d. Evidencias	16
e. Porcentaje de cumplimiento	17
Área de mejora 7.....	18
a. Criterio 6. Subcriterio 6.1.....	18
b. Acción de mejora establecida.....	18
c. Tareas para el logro de resultados	18
d. Evidencias:	18
e. Porcentaje de cumplimiento	20
Área de mejora 8.....	21
f. Criterio 7. Subcriterio 7.1.7.....	21
g. Acción de mejora establecida.....	21
h. Tareas para el logro de resultados	21
i. Porcentaje de cumplimiento	21
j. Evidencias:	21
7. Área de mejora 9.....	21
a. Criterio 9. Subcriterio 9.1.1.....	21
b. Acción de mejora establecida.....	21
c. Tareas para el logro de resultados	21
d. Evidencias:	22
8. Área de mejora 10.....	23
a. Criterio 9. Subcriterio 9.2.9.....	23
b. Acción de mejora establecida.....	23
c. Tareas para el logro de resultados	23
d. Evidencias	23
e. Porcentaje de cumplimiento	27
Conclusiones	28

1. Presentación institucional

¿Quiénes somos?

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es una institución del Gobierno dominicano, creada por el Poder Ejecutivo mediante el Decreto 1073-04 del 31 de agosto del 2004, como un instrumento de carácter técnico para identificar y priorizar a las familias que serán elegibles para recibir todos los beneficios de los programas sociales y subsidios que se efectúen con recursos públicos. En tanto, el Decreto 426-07 provee un marco funcional más específico para la institución, al definir su propósito de la siguiente manera *identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza, que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de la Pobreza y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas*. Asimismo, se estableció a SIUBEN como una entidad pública, agregada al Gabinete de Coordinación de Política Social.

En tanto, en julio de 2022 mediante el Decreto 396-22, es adscrita al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), como dependencia responsable de identificar y categorizar los hogares y sus integrantes, a través de índices nacionales y análisis necesarios para el diseño, implementación y evaluación de las intervenciones de los programas y políticas a nivel nacional, con un abordaje inclusivo y ético.

Misión

Gestionar el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB) 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.

Visión

Ser una institución innovadora con altos estándares técnicos, de gobernanza, transparencia y manejo ético de la información, que gestiona el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios con las mejores prácticas globales en el manejo de datos y agregando valor para orientar la asignación efectiva de recursos públicos.

Valores

- **Justicia:** participamos 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.
- **Respeto:** actuamos de manera incondicional asumiendo a todos los seres humanos en igualdad de derechos, respetando su dignidad, su privacidad e intimidad.
- **Confidencialidad:** Resguardamos 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.
- **Responsabilidad:** actuamos en base a principios para el logro de nuestros objetivos, incorporando mejoras continuas y previendo las mejores consecuencias para nuestros usuarios.

2. Contexto

La gestión del Registro Social Universal y el Registro Único de Beneficiarios, se desarrollan bajo los esquemas de un Sistema de Gestión Integrado (SGI)¹ que asegura la eficacia, eficiencia y la mejora continua de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos y el aprovechamiento de las oportunidades, para gestionar los requerimientos, necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Para garantizar la estrategia institucional, SIUBEN tiene como marco de referencia los requisitos legales, normativos y reglamentario aplicables, así otros requisitos y normas referentes para la protección de datos, calidad, seguridad de la información y continuidad del negocio. Mediante la aplicación y seguimiento de las políticas y procedimientos internos, que asegura la calidad, disponibilidad e integridad de los procesos, servicios e informaciones.

Dentro del marco normativo nacional, SIUBEN aplica el Marco Común de Evaluación (CAF², por sus siglas en inglés). El CAF es una metodología de evaluación para la calidad en la gestión y el rendimiento de las administraciones públicas, inspirado en el *Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)*. El Ministerio de Administración Pública (MAP), ha adoptado este modelo y mediante el *Decreto 211-10*, instruye su implementación, con carácter obligatorio, para las instituciones públicas, con el objetivo de aplicar una herramienta común para medir la calidad en la administración pública general.

Como consecuencia, el *modelo CAF* permite a las instituciones autoevaluarse usando una *guía estandarizada* que permite identificar los puntos fuerte y áreas de mejoras en los procesos. De igual modo, orienta para la elaboración del *plan de mejora* consecuente, con un conjunto de acciones a ejecutar para eliminar o mitigar las áreas de mejoras identificadas en el autodiagnóstico.

El siguiente informe, es el resultado de las mejoras aplicadas, tras la aplicación del autodiagnóstico CAF en el 2023, siendo este la evidencia de la realización de las acciones correspondientes, lo que muestra el ciclo de mejora continua en el cual se mantiene SIUBEN, incorporando en su planificación, aquellas acciones que resulten para mantener resultados de excelencia en sus procesos.

¹ Integrado por: Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015, ISO; Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27001:2014 y Continuidad de Negocio, ISO 22301:2019.

² Common Assessment Framework (CAF).

3. Plan de mejoras 2024



Plan de mejora Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) 2024

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1	1.4.7	No se han establecido líneas de acción para la comunicación a los grupos de interés.	Elaborar un plan de comunicación centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Actualizar el plan de comunicación institucional, acorde a los grupos de interés identificados en la matriz de partes interesadas.	1- Solicitar al Departamento de Calidad en la Gestión la revisión del plan de comunicación. 2- Incluir en el plan de comunicación de 2024, los canales identificados. 3- Publicar el plan de comunicación actualizado en el sistema de gestión integrado. 4- Socializar, vía correo electrónico, el nuevo plan de comunicación.	Diciembre 2024	Junio 2024	No aplica	Plan de comunicación alineado con la matriz de partes interesadas	Encargado o encargada de Comunicaciones.
2	2	1.4.14.1	No se han descrito los lineamientos para la innovación institucional.	Definir una política de innovación y comunicar a todos los grupos de interés.	Crear una política de innovación institucional.	1- Elaborar una política de innovación. 2- Socializar los lineamientos de política de innovación con las partes interesadas.	Diciembre 2024	Junio 2024	Presupuesto	Política elaborada y socializada. Porcentaje de implementación del plan de innovación	Encargado o encargada de Calidad en la Gestión.
3	3	1.4.14.4	No se evidencia la integración de las buenas prácticas (benchmarking, benchmarking, , tras el intercambio de experiencias.	Consolidar los resultados de las buenas prácticas (benchmarking y benchmarking, aplicables o no a los procesos institucionales.	Crear una bitácora de buenas prácticas de benchmarking y benchmarking, que sirvan como acciones asumidas y aplicadas a los procesos institucionales.	1- Elaborar una bitácora que consolide los resultados de los intercambios de experiencias y buenas prácticas. 2- Solicitar la inclusión y revisión del Departamento de Calidad en la Gestión para formalizar en el Sistema Integrado de Gestión. 3- Socializar con los colaboradores y colaboradoras la bitácora elaborada.	Diciembre 2024	Junio 2024	No aplica	Bitácora consolidada, con el estatus de implementación de las acciones implementadas.	Encargado o encargada de Planificación y Desarrollo.
4	2	1.2.2	No se evidencia nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias de los colaboradores y colaboradoras.	Identificar recursos de educación basados en competencias, para la generación de conocimiento específico sobre Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	Asegurar que el proveedor de capacitación cuenta con estrategias innovadoras para las capacitaciones de los colaboradores y colaboradoras.	1- Definir los Términos de Referencia para la contratación del servicio de proveedores que utilicen herramientas innovadoras para lograr el aprendizaje. 2- Luego del proceso de contratación, validar las herramientas a utilizar con el proveedor. 3- Diseñar objetivos de enseñanza tomando en cuenta la taxonomía de Bloom.	Julio 2024	Diciembre 2024	Presupuesto	Especificaciones técnicas con objetivos basados en la Taxonomía de Bloom y herramientas innovadoras para lograr el aprendizaje.	Encargado o encargada de Recursos Humanos.
5	2	1.2.2	No se han desarrollado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias.	Identificar recursos de educación basados en competencias, para la generación de conocimiento específico sobre Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	Asegurar que el proveedor de capacitación cuenta con estrategias innovadoras para las capacitaciones de los colaboradores y colaboradoras.	1- Identificar los recursos de enseñanza aprendida para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio. 2- Incluir en las especificaciones técnicas los recursos de enseñanza aprendida para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio en el proceso de contratación de los servicios.	Julio 2024	Diciembre 2024	Presupuesto	Especificaciones técnicas con los recursos de enseñanza aprendida para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	Encargado o encargada de Recursos Humanos.
6	3	1.2.1 1.2.2	No se realiza la evaluación de control de la calidad de los llamados grabados en el Call Center que se reciben de los usuarios y usuarias.	Establecer herramientas para evaluar la calidad de los llamados grabados en el centro de llamadas.	Definir los criterios de calidad para evaluar la calidad del agente, la resolución de problemas, el tono de voz, la creación de la información proporcionada y la adherencia a los scripts.	1- Diseñar un formulario estructurado que contenga los criterios de calidad identificados. 2- Proporcionar capacitación a los evaluadores para que comprendan los criterios de calidad y sean capaces de solicitarlo de manera consistente. 3- Seleccionar una muestra representativa de llamadas para evaluar. 4- Establecer un programa regular de evaluaciones de llamadas para obtener datos consistentes y actualizados sobre la calidad del servicio. 5- Desarrollar un sistema para proporcionar retroalimentación a los agentes basados en los resultados de las evaluaciones de llamadas.	Julio 2024	Diciembre 2024	Headset para los evaluadores. Nuevas líneas virtuales (Flujo SIP) para poder auditar los llamados de usuarios técnicos que contactan a los usuarios a través de Redes.	Criterios establecidos para valorar la eficacia de los llamados.	Director o directora de Operaciones. Encargado o encargada de Calidad en la Gestión.
7	6	6.1.	No se evidencian acciones transversales para la innovación en los procesos.	Definir en las políticas de innovaciones las acciones de innovación de cara a los ciudadanos clientes.	Divulgar los resultados de las innovaciones implementadas por la institución y las Partes Interesadas.	1- Solicitar el apoyo para la documentación del proceso de innovación al Departamento de Calidad en la Gestión. 2- Elaborar una política de innovación. 3- Establecer lineamientos para la divulgación o comunicación de las innovaciones a las partes interesadas. 4- Socializar la política. 5. Establecer mecanismos de consulta a los grupos de interés para recibir sus propuestas de innovación.	Julio 2024	Diciembre 2024	No aplica	Política elaborada y socializada. Informe de resultados de los mecanismos de consulta.	Encargado o encargada de Calidad en la Gestión.
8	7	7.1. 7.1.2.	No se evidencian suficientes acciones para medir la apertura de la institución para los cambios e innovaciones, a pesar de que se realizan los planes de mejoras en distintos procesos.	Definir en las políticas de innovaciones las acciones de innovación de cara a la creación de los grupos de interés.	Considerar, a partir de los encuestas de percepción, sugerencias en los business, encuentros con los grupos de interés, entre otros, las ideas innovadoras para los procesos, que sean aplicables y factibles.	1- Establecer criterios para la selección de las ideas innovadoras, según factibilidad. 2- Registrar las ideas innovadoras aplicables a los procesos institucionales. 3- Crear un plan de acción para la ejecución de las ideas innovadoras, según grupo de interés y canales de comunicación.	Julio 2024	Diciembre 2024	No aplica	Bitácora de innovación con las ideas de los grupos de interés.	Director o directora de Análisis de Información Socioeconómica. Director o directora de Operaciones. Encargado o encargada de Cartografía.
9	8	8.1 8.1.1.	No se evidencia el seguimiento a las actividades integradas de la base de datos, en sus diferentes fases de estudio.	Seguimiento integral de la base de datos de la institución, por todas las áreas involucradas.	Disponer de un Dashboard para el seguimiento y control de los procesos involucrados, los cargos de trabajo que ingresan de las áreas involucradas, así como las fases de producción y culminación de los trabajos.	1- Solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información un dashboard para la integración de las bases de datos. 2- Definir plan de trabajo en el Departamento de Tecnología y Comunicación para la creación de dashboard.	Julio 2024	Diciembre 2024	Desarrollador de Dashboard	Dashboard para el Departamento de Revisión y Control de Datos en funcionamiento que de respuesta al seguimiento y control del área	Encargado o encargada de Revisión y Control de Datos.
10	9	9.2.9	No hay evidencias de la evaluación de impacto del costo-efectividad de los procesos.	Desarrollar la metodología de costos de procesos	Desarrollar el plan de actividades	1- Diseñar herramienta de presupuestación y costos. 2- Capacitar al personal involucrado en la implementación de la herramienta. 3- Elaborar un manual de la herramienta de presupuestación y costos.	Diciembre 2024	Julio 2024	Presupuesto	Herramienta de costos y presupuesto desarrollada y en uso.	Encargado o encargada de Planificación y Desarrollo.

4. Resumen del plan de mejora

Resumen del plan de mejora			
Criterio	Subcriterio	Área de mejora	% logrado
1	1.4.7	No se han establecido líneas de acción para la comunicación a los grupos de interés.	40%
2	2.4.3	No se han descrito los lineamientos para la innovación institucional.	100%
2	2.4.4.	No se evidencia la integración de las buenas prácticas (benchmarking, benchlearning), tras el intercambio de experiencias.	100%
3	3.2.3	No se evidencia nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias de los colaboradores y colaboradoras.	30%
3	3.2.3	No se han desarrollado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias de conocimiento específicos sobre Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	30%
5	5.2.2	No se realiza la evaluación de control de la calidad de las llamadas grabadas en el Call Center que se reciben de los usuarios y usuarias.	100%
6	6.1	No se evidencian acciones transversales para la innovación en los procesos.	40%
7	7.1.7	No se evidencian suficientes acciones para medir la apertura de la institución para los cambios e innovaciones, a pesar de que se realizan los planes de mejoras en distintos procesos.	30%
9	9.1.1	No se evidencia el seguimiento a las actividades integradas de la base de datos, en sus diferentes fases de estudios.	100%
9	9.2.9	No hay evidencias de la evaluación de impacto del costo-efectividad de los procesos.	100%
Nivel de cumplimiento			67%

Áreas de mejoras

Área de mejora 1

a. Criterio 1. Subcriterio 1.4.7

No se han establecido líneas de acción para la comunicación a los grupos de interés.

b. Acción de mejora establecida

Alinear el plan de comunicación institucional, acorde a los grupos de interés identificados en la matriz de partes interesadas.

c. Tareas para el logro de resultados

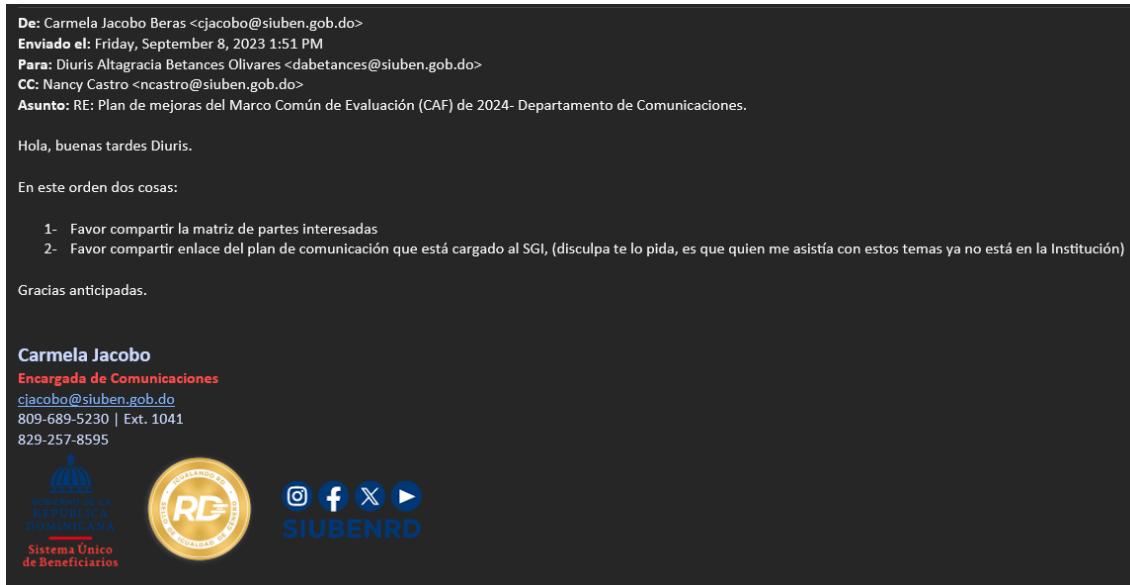
- **Tarea 1:** determinar los canales a utilizar con los Grupos de Interés.
- **Tarea 2:** solicitar al Departamento de Calidad en la Gestión la revisión del plan de comunicación.
- **Tarea 3:** incluir en el plan de comunicación de 2024, los canales identificados.
- **Tarea 4:** publicar el plan de comunicación actualizado en el sistema de gestión integrado.
- **Tarea 5:** socializar, vía correo electrónico, el nuevo plan de comunicación.

d. Evidencias:

- **Evidencia tarea 1:** canales, mecanismos de comunicación e involucramiento, según el tipo de grupo de interés determinados

Matriz de Partes Interesadas - Sistema Único de Beneficiarios							Código	B-PLA-02
							Versión:	5.0
							Revisión:	1.0
							Fecha de Revisión:	12/11/2018
							Fecha de Revisión:	3/26/2024
Riesgo u Oportunidades de las Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas								
No.	Categoría	Tipo de Parte Interesada	Parte Interesada	Significancia de la Parte Interesada	Comentarios Asociados	Mecanismos de comunicación e involucramiento	Origen o causa del riesgo/oportunidad	Actividad de control
1	Red de Protección Social	Externa	Programa Superate	ALTA	Si no se toman acciones puede disminuir la eficacia en el logro de los objetivos, generar dificultades con otros actores claves (Agencias Internacionales, Miembros Sociedad Civil), y el cumplimiento de metas y presupuesto de la entidad puede quedar severamente afectado.	Encuentro planificado Correo Electronico Contacto telefonico Convenio firmado	1- Sobrecarga eléctrica. 2- Avería en el servicio de comunicaciones con el proveedor. 3- Falta de actualización firewalls internos. 4- Cambios de prioridades Institucionales de la contraparte que impiden dar cumplimiento y seguimiento a los puntos establecidos en el convenio. 5- Nuevas puertas de entrada de datos implican nuevos riesgos. 6- Debido a la exposición de las informaciones personales de forma interna y el posible uso no autorizado de estas informaciones.	Aplicar controles técnicos y operativos. Plan de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica. Concientización en Ingeniería social a personal Interno-Plan Capacitación. Destacar la relevancia del convenio para el logro de los objetivos institucionales.
2	Red de Protección Social	Externa	Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)	ALTA	Si no se toman acciones puede disminuir la eficacia en el logro de los objetivos, generar dificultades con otros actores claves (Agencias Internacionales, Miembros Sociedad Civil), y el cumplimiento de metas y presupuesto de la entidad puede quedar severamente afectado.	Correo electrónico	1- Sobrecarga eléctrica. 2- Avería en el servicio de comunicaciones con el proveedor. 3- Falta de actualización firewalls internos. 3- Cambios de prioridades Institucionales de la contraparte que impiden dar cumplimiento y seguimiento a los puntos establecidos en el convenio	Aplicar controles técnicos y operativos. Plan de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica. Concientización en Ingeniería social a personal Interno-Plan Capacitación. Linea atena. Destacar la relevancia del convenio para el logro de los objetivos institucionales.
3	Red de Protección Social	Externa	Gabinete de Política Social	ALTA	Solicita información al SIUBEN para la articulación de sus políticas. Necesario suministrar información una vez esta sea requerida.	Encuentro planificado Correo Electronico Contacto telefonico	1- Sobrecarga eléctrica. 2- Avería en el servicio de comunicaciones con el proveedor. 3- Falta de actualización firewalls internos.	Aplicar controles técnicos y operativos. Plan de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica.
4	Institución del Estado Dominicano	Externa	Gabinete de la Familia	ALTA	Solicita información al SIUBEN para la articulación de sus políticas. Necesario suministrar información una vez esta sea requerida.	Correo Electronico	1- Sobrecarga eléctrica. 2- Avería en el servicio de comunicaciones con el proveedor. 3- Falta de actualización firewalls internos. 4- Cambios de prioridades Institucionales de la contraparte que impiden dar cumplimiento y seguimiento a los puntos establecidos en el convenio	Aplicar controles técnicos y operativos. Plan de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica. Destacar la relevancia del convenio para el logro de los objetivos institucionales.

- **Evidencia tarea 2:** solicitud, vía correo electrónico, al departamento de Calidad en la Gestión, la revisión del plan de comunicación



- **Evidencia tarea 3:** canales identificados en el plan: pendiente.

- **Evidencia tarea 4:** publicación del plan de comunicación: pendiente.

- **Evidencia tarea 5:** socialización del plan de comunicación: pendiente.

e. Porcentaje de cumplimiento

40%.

- **Evidencia tarea 2:** socialización de la política de innovación al staff directivo y la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

4/10/23, 10:08

Correo: Paúl Ernesto Rosa Mota - Outlook

Nuevo de documento en el Sistema de Documentación del SGI / R-SGI-06

Paúl Ernesto Rosa Mota <prosa@siuben.gov.do>

Mié 04/10/2023 10:08

Para: Jeffrey Rafael Lizardo Ortiz <jlizardo@siuben.gov.do>; Luz María Quinones García <lgarcia@siuben.gov.do>; Carmela Jacobo Beras <cjacobob@siuben.gov.do>; Wilfredo Antonio Soto Castillo <wsoto@siuben.gov.do>; Miguel Rincon <mrincon@siuben.gov.do>; Carmelo de Jesus <cjesus@siuben.gov.do>; Omar Disla <odisla@siuben.gov.do>; Paula Guillen <pguillen@siuben.gov.do>; Graciela Reyes Sanchez <gsanchez@siuben.gov.do>; Luz Yasiris Madera Taveras <lmadera@siuben.gov.do>; Encargados Regionales <EncargadosRegionales@siuben.gov.do>; Darío Antonio López Villar <dlopez@siuben.gov.do>; Marlon Jose Galan Gutiérrez <mgalan@siuben.gov.do>; Tirisís Esperanza Quezada Aliff <tquezada@siuben.gov.do>; Altigracia Ramona Peralta <arperalta@siuben.gov.do>; Annalisa Staffa <astaffa@siuben.gov.do>; Hamlet Durán <hduran@siuben.gov.do>; Humberto Mendez De la Cruz <hmendez@siuben.gov.do>; Freddy Ochoa Cabrera <fochoa@siuben.gov.do>; Manuel Emilio Santos Jimenez <msantosj@siuben.gov.do>
CC: Nancy Castro <ncastro@siuben.gov.do>; Diuris Altigracia Betances Olivares <dabetances@siuben.gov.do>; Nicaury Lebrón Ramírez <nlebron@siuben.gov.do>

Buenos días distinguidos y distinguidas

Luego de un cordial saludo, comunico nuevo documento en el Sistema de Documentación, la Política de Gestión de la Innovación en su versión 1 correspondiente a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Para consultar el documento completo, pueden acceder a través del enlace:

[Política Gestión de la Innovación](#)

Favor socializar con sus equipos de trabajo el contenido publicado, a fin de mantener la eficacia de nuestro sistema integrado de gestión.

Saludos,

The screenshot shows an Outlook email window. The subject is 'FW: Gestión de la Innovación'. The sender is Wilfredo Antonio Soto Castillo, with a profile picture. The recipients listed are Miguel Rincon, Carmelo de Jesus, Abraham Ramirez Arias, Wanda Alonzo, and Jacinto Acevedo. A PDF attachment titled 'Gestión de la Innovación.pdf' (640 KB) is visible. The email body contains the text: 'Favor de dar lectura comprensiva a esta nueva policita para dar cumplimiento a un nuevo Indicador que tenemos del ITtgc'. Below this is a signature block for Wilfredo Soto, Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones, with contact information: wsoto@siuben.gov.do, 809-689-5230 - Ext. 905, and 809-480-3202. At the bottom, the original email header is visible: 'From: Paúl Ernesto Rosa Mota <prosa@siuben.gov.do>', 'Sent: Wednesday, October 4, 2023 9:59 AM', 'To: Wilfredo Antonio Soto Castillo <wsoto@siuben.gov.do>', 'Cc: Nancy Castro <ncastro@siuben.gov.do>', and 'Subject: Geston de la Innovación'. The email concludes with 'Buenos días Sr. Wilfredo.' and 'Aquí le adjunto la política de Gestión de la Innovación correspondiente a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.'

e. Porcentaje de cumplimiento

100%.

Área de mejora 3

a. Criterio 2. Subcriterio 2.4.4

No se evidencia la integración de las buenas prácticas (benchmarking, benchlearning), tras el intercambio de experiencias.

b. Acción de mejora establecida

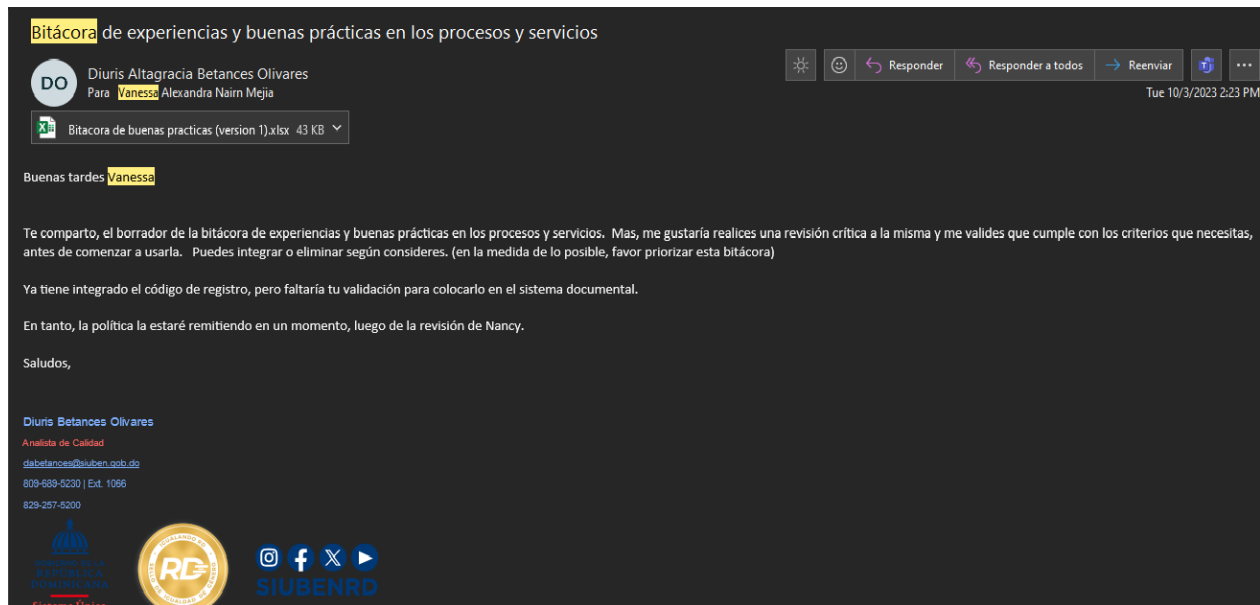
Crear una bitácora de buenas prácticas de benchmarking y benchlearning, que sistematice las acciones asumidas y aplicables a los procesos institucionales.

c. Tareas para el logro de resultados

- **Tarea 1:** elaborar una bitácora que compile los resultados de los intercambios de experiencias y buenas prácticas.
- **Tarea 2:** solicitar la inclusión y revisión del Departamento de Calidad en la Gestión para formalizar en el Sistema Integrado de Gestión (SGI).
- **Tarea 3:** socializar con los colaboradores y colaboradoras la bitácora elaborada.

d. Evidencias

-Evidencias de tarea 1: correo para la integración en el SGI.



-Evidencia de tarea 2: formato de la bitácora y bitácora completa con los resultados de los intercambios de experiencias y buenas prácticas.

Bitácora de experiencias y buenas practicas en los procesos y servicios											
Fase de preparación											
No.	Objetivo estrategico vinculado	Fecha	País	Organismo multilat	Institución solicitante	Tipo de institución	Información de contacto	Necesidad de información solicitada	Tipo de benchmarking	Modalidad	Área y colaboradores responsable en el benchmarking
Página 1											

Bitácora de intercambios de experiencias y buenas prácticas
Planificación y Desarrollo
División Cooperación Internacional

Fase de preparación											
No.	Objetivo estrategico vinculado	FECHA	País	Organismo Multilateral	Institución solicitante	Tipo de institución	Información de contacto	Necesidad de información solicitada	Tipo de benchmarking	Modalidad	
1	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	MAYO	INDIA	PISA	Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo de India	GOBIERNO CENTRAL	Chaitanya BOCCIREDDY	1. Manera de recolectar y analizar datos 2. Mecanismos de gestión social 3. Estrategia y metodologías 4. Desarrollo de la información SIUBEN 5. Estructura y organización de datos 6. Gestión de los datos 7. Fortalecimiento y replicación de programas piloto de gestión	Benchmarking horizontal	Presencial	
2	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	MAYO	PERU	CHILE RFO	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú	GOBIERNO CENTRAL	Cecilia Chávez	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Virtual	
3	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	JUNIO	CUBA	PISA	INSTITUTO NACIONAL DE INGENIERIA Y TECNOLOGIA DE CUBA	GOBIERNO CENTRAL	Adriana Suarez	1. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Presencial	
4	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	JUNIO	PERU	CHILE RFO	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú	GOBIERNO CENTRAL	Cecilia Chávez	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Virtual	
5	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	AGOSTO	VENEZUELA	PISA	Ministerio de Desarrollo Social de Venezuela	GOBIERNO CENTRAL	Milena Tijera	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Presencial	
6	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	SEPTIEMBRE	ESTADOS UNIDOS	BANCO MUNDIAL	Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo de India	GOBIERNO CENTRAL	Regina Lisa Paz Ayala	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Virtual	
7	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	OCTUBRE	BRAZIL	PIISA	Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo de India	GOBIERNO CENTRAL	Edna Cabral Soares Salinas	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Virtual	
8	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	NOVIEMBRE	MEXICO	PIISA	Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo de India	GOBIERNO CENTRAL	Margarita Ornela	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Presencial	
9	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	DICIEMBRE	INDIA	BANCO MUNDIAL	Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo de India	GOBIERNO CENTRAL	Usha Mahapatra	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Virtual	
10	Eje Estratégico 2: Gobernancia y Fortalecimiento Institucional	DICIEMBRE	BRAZIL	PIISA	Ministerio de Asuntos Sociales y Trabajo de India	GOBIERNO CENTRAL	Zuleyka Mayorga Daniela	1. Casos de éxito de la OACCT 2. Caracterización de público de interés objetivo 3. Planificación instrumentales de fortalecimiento y análisis de vulnerabilidades, estrategias metodológicas para el análisis de los datos, selección de variables y gestión de datos 4. Salidas de calidad de datos y calidad de información sobre el campo de gestión 5. Rol en casos de emergencia: Instrumentos de FRR, análisis de vulnerabilidad y evaluación 6. Promoción, apoyo y asesoría.	Benchmarking horizontal	Virtual	

- Evidencia de tarea 3: socialización con los grupos de interés

From: Vanessa Alexandra Nairn Mejia <vnairn@siuben.gob.do>
Sent: martes, 23 de enero de 2024 12:30 p. m.
To: Luis Alfredo Lugo Hidalgo <luis.lugo@economia.gob.do>; Zoila Perez <zoila.perez@mepyd.gob.do>
Cc: Hamlet Durán <hduran@siuben.gob.do>
Subject: Bitácora de intercambios de experiencias del SIUBEN 2023

You don't often get email from vnairn@siuben.gob.do. [Learn why this is important](#)

Muy buenos días apreciado equipo MEPyD,
Espero que al recibir este mensaje se encuentren bien, sobre todo en este inicio de año en las manos del Señor,

Con mucho gusto les comparto nuestra bitácora de Intercambios de experiencias que hemos realizado el año pasado, esperando que sea de utilidad de cara a ir asentando las experiencias que como país y como institución estamos brindando a otros países, inclusive más allá de la región.

Quedo atenta a cualquier consideración que puedan tener,

<https://outlook.office.com/mail/id/AAQkADYwZDM2MGM2LWY3OTctNGFIZS1hNjFjLWZjYjY2Q4MgAQAHu4C%2BpsaxVCj%2FndrENhesM%...> 1/2

2/22/24, 1:38 PM

Correo: Vanessa Alexandra Nairn Mejia - Outlook

Saludos cordiales,

Vanessa Nairn
Encargada de la División de Cooperación Internacional
vnairn@siuben.gob.do
809-689-5230 | Ext. 1055
849-855-5737

Bitacora Intercambios de buenas prácticas hasta Octubre 2023

 Vanessa Alexandra Nairn Mejia
Para Hamlet Durán; Diuris Altargracia Betances Olivares

Respondió a este mensaje el 10/25/2023 1:46 PM.

 OCTUBRE 2023.xlsx
42 KB

Muy buenas tardes apreciado Hamlet y apreciada Diuris,

Felizmente les comparto el primer reporte de la Bitácora de Intercambios de experiencias, elaborada con el fin de registrar este proceso de manera sistemática, realizado por la institución cada vez con mayor frecuencia. Este instrumento incluye una parte de implementación de lecciones aprendidas las cuales no se ha avanzado hasta ese punto, lo cual propondremos realizar mediante algunas jornadas con personal clave para este proceso, posteriormente, es por esto que esta información no ha sido recogida por el momento.






Quedo atenta a cualquier observación,

Saludos cordiales,


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
Sistema Único de Beneficiarios
Vanessa Nairn
Enc. División de Cooperación Internacional
(809)-689-5230 | Ext. 1055 (849)-855-5737



Esta impresión está sujeta a los ajustes necesarios, de esta manera ahorramos agua, energía y recursos forestales.

 Responder  Responder a todos  Reenviar  

Wed 10/25/2023 1:00 PM

e. Porcentaje de cumplimiento

100%.

Área de mejora 4

a. Criterio 3. Subcriterio 3.2.3

No se evidencia nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias de los colaboradores y colaboradoras.

b. Acción de mejora establecida

Asegurar que el proveedor de capacitación cuente con estrategias innovadoras para las capacitaciones de los colaboradores y colaboradoras.

c. Tareas para el logro de resultados

- **Tarea 1:** elaborar los Términos de Referencias para la contratación del servicio de proveedores de capacitación que utilicen herramientas innovadoras para lograr el aprendizaje.
- **Tarea 2:** luego del proceso de contratación, validar las herramientas a utilizar por el proveedor.
- **Tarea 3:** diseñar objetivos de enseñanza tomando en cuenta la taxonomía de Bloom.

d. Porcentaje de cumplimiento

30%.

e. Evidencias:

- En proceso.

Área de mejora 5

a. Criterio 3. Subcriterio 3.2.3

No se evidencia nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias de los colaboradores y colaboradoras, relativos a los temas de seguridad de la información y continuidad del negocio.

b. Acción de mejora establecida

Identificar recursos de educación basados en competencias, para la generación de conocimiento específicos sobre Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.

c. Tareas para el logro de resultados

- Identificar los recursos de enseñanza aprendizaje para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- Incluir en las especificaciones técnicas los recursos de enseñanza aprendizaje para los temas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio en el proceso de contratación de los servicios.

d. Porcentaje de cumplimiento

30%.

e. Evidencias:

- En proceso.

6. Área de mejora 6

a. Criterio 5. Subcriterio 5.2.2

No se realiza la evaluación de control de la calidad de las llamadas grabadas en el Call Center que se reciben de los usuarios y usuarias.

b. Acción de mejora establecida

Definir los criterios de calidad para evaluar la cortesía del agente, la resolución de problemas, el tono de voz, la precisión de la información proporcionada y la adherencia a los scripts.

c. Tareas para el logro de resultados

- **Tarea 1:** diseñar un formulario estructurado que contenga los criterios de calidad identificados.
- **Tarea 2:** proporcionar capacitación a los evaluadores para que comprendan los criterios de calidad y sean capaces de aplicarlos de manera consistente.
- **Tarea 3:** establecer un programa regular de evaluaciones de llamadas para obtener datos consistentes y actualizados sobre la calidad del servicio.
- **Tarea 4:** desarrollar un sistema para proporcionar retroalimentación a los agentes basada en los resultados de las evaluaciones de llamadas.

d. Evidencias

- **Evidencia tarea 1:** formulario estructurado que contenga los criterios de calidad identificados.

MONITOREO CAT OFICINA PRINCIPAL

MONITOR

1. NILENIA
 2. MARIA VICTORIA
 3. YISER
 4. GEOVANNY

Fecha de la entrevista

yyyy-mm-dd

TECNICO

- ABIELIS JELYNETT WILAMO VALDEZ DREISY DANIS PINALES ESTREISY DANIELA REYES DICLO
 ESTELA JOSEFINA BERROA PINALES LUZ KARLA VILLANUEVA ALICIA
 LUZ JOSECKY KRANWIKEL RAMOS MARINA MERCEDES REYES GUZMAN MERILIN GIL DURAN
 NICLAURY HERRERA CUELLO ROSA ANGELICA CUEVAS JOEL DEL RIO SOSA
 IVELISSE REYES BASARTE LUIS MARCOS RODRIGUEZ ALCANTARA
 TAHIRA CRISTAL MATEO GERONIMO AWILDA ROJAS DEL VILLAR
 VIRTUDES MARIA MARCIAL RAMIREZ Altigracia Marisel Batista Mella

NUMERO DE FORMULARIO EVALUADO

DICCIÓN

- 01 -EXCELENTE 02-MUY BIEN 03-BIEN 04-BUENO 05-DEBE MEJORAR

OBSERVACIÓN /DICCIÓN

SCRIPT ENTRADA

- 01 -EXCELENTE 02-MUY BIEN 03-BIEN 04-BUENO 05-DEBE MEJORAR

OBSERVACIÓN /SCRIPT ENTRADA

EMPATÍA

- 01 -EXCELENTE 02-MUY BIEN 03-BIEN 04-BUENO 05-DEBE MEJORAR

OBSERVACIÓN /EMPATÍA

TONO DE VOZ

- 01 -EXCELENTE 02-MUY BIEN 03-BIEN 04-BUENO 05-DEBE MEJORAR

OBSERVACIÓN /TONO DE VOZ

TIEMPO /FLUIDEZ

- 01 -EXCELENTE 02-MUY BIEN 03-BIEN 04-BUENO 05-DEBE MEJORAR

OBSERVACIÓN / TIEMPO /FLUIDEZ

CUESTIONARIO

- 01 -EXCELENTE 02-MUY BIEN 03-BIEN 04-BUENO 05-DEBE MEJORAR

1. EL TÉCNICO INVESTIGÓ SOBRE LOS MIEMBROS DEL HOGAR. (CANTIDAD DE MIEMBROS, DOCUMENTOS, ESCOLARIDAD, ETC.)

- SI No

2. EL TÉCNICO PREGUNTÓ POR EL NIVEL DE ESCOLARIDAD DE CADA UNO DE LOS MIEMBROS.

- SI No

3. EL TÉCNICO CORROBORÓ LA IDENTIDAD DE TODOS LOS MIEMBROS QUE VIVEN EL HOGAR.

- SI No

4. EL TÉCNICO COMPLETÓ EL FORMULARIO CORRECTAMENTE SIN OMITIR NINGUNA PREGUNTA NI ALTERAR LA INFORMACIONES.

- SI No

5. EL TÉCNICO AÑADIÓ CORRECTAMENTE LA DIRECCIÓN INDICADA POR EL SOLICITANTE.

- SI NO

NO. ESPECIFICAR

OBSERVACIÓN/CUESTIONARIO

DESPEDIDA

- 01 -EXCELENTE 02-MUY BIEN 03-BIEN 04-BUENO 05-DEBE MEJORAR

OBSERVACIÓN /DESPEDIDA

OBSERVACIÓN

AUDIO

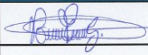
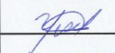
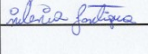
Haga clic aquí para subir el archivo. (<10MB)

DEL 1 A 10 COMO USTED CALIFICARÍA ESTA LLAMADA SIENDO 1 MALO Y 10 EXCELENTE

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Firma del Técnico.

-Evidencia de la tarea 2: lista de asistencia de la capacitación a los evaluadores para que comprendan los criterios de calidad y sean capaces de aplicarlos de manera consistente.

Listado de Asistencia Reuniones Internas					
Ultimar detalles sobre "Sistema de Monitoreo de Llamadas"					
Fecha: 2 de octubre 2023					
Hora Inicio: 02:30 P.M			Hora Fin: 04:00 P.M		
NO	NOMBRE Y APELLIDO	SEXO (H/M) (Hombre/ Mujer)	Departamento	CARGO	FIRMA
1	Braulio Encarnación Gomez	H	Operaciones	Tecnico	
2	Yisel Taveras	M	Operaciones	Tecnico	
3	Nilenia Lantigua	M	Operaciones	Tecnico	
4					
5					
6					
7					

-Evidencia de la tarea 3: informe de resultados con retroalimentación a los agentes de las evaluaciones de llamadas.



Informe de evaluación de monitoreo a los diferentes Call Center (Este/ oficina principal) Mes de octubre 2023

Este informe se realiza en base al monitoreo de las llamadas realizadas hechas por los técnicos y las técnicas del Call Center del SIUBEN en la oficina principal y en la regional del Este, durante este mes se pudo constatar las incidencias ocurridas al inicio de la llamada y todo su curso.

Es importante destacar que estas evaluaciones se realizaron con una muestra de diez llamadas por día, divididas en dos llamadas por técnico. En esta se analizó la dicción; script de entrada; empatía; el tono de voz; tiempo/fluidez; forma de abordaje en el cuestionario; las informaciones correspondientes a los miembros del hogar (cantidad de miembros, documentos, escolaridad), entre otros puntos no menos importantes.

Además, es tomado en cuenta que el técnico o técnica complete el formulario correctamente sin omitir ninguna pregunta ni alterar las informaciones, es apreciado que el técnico o la técnica coloque las indicaciones específicas del entrevistado en cuanto a la dirección de la vivienda y las referencias comerciales o de otra índole cercanas al hogar levantado y finalmente se escucha y se evalúa la despedida por parte del técnico o la técnica al entrevistado.

En el mes de octubre estas llamadas se estuvieron escuchado solo por las técnicas de monitoreo Yisel Taveras y Nilenia Lantigua, los criterios evaluados en algunas ocasiones coincidieron en errores comunes de los técnicos y técnicas de ambos Call Center, tales como no presentarse con el script de entrada en una segunda llamada; no corroborar las identidades de los solicitantes, ya que alegan que vienen en el formulario; colocan respuestas inversas a lo respondido por el usuario debido a la rapidez; el error más común es la confusión en el grado y nivel de los miembros; muchas veces el técnico no realiza las preguntas de empleo a los menores de edad, donde están dirigidas a miembros de cinco años en adelante; asumen respuestas en preguntas como: la principal fuente de combustible utilizada para cocinar; no abundan y asumen respuestas en la características de la vivienda; al igual que el tipo de servicio sanitario.

Técnicos evaluados en el mes de octubre (oficina principal)

- Abielis Jelynett Wilamo Valdez (primer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Altigracia Marisel Batista (tercer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Awilda Rojas (primer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Carlos Rafael Cancu (primer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Dreisy Danis Pinales (primer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Esteisy Daniela Reyes (primer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Fraimy Leissy Molina (primer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Estela, Josefina Berroa (primer nivel) **evaluado por Yisel Taveras**
- Ivelisse Reyes (tercer nivel) **evaluado por Nilenia Lantigua**



- Jesús Figueroa (tercer nivel) **evaluado por Nilenia Lantigua**
- Joel del Rio (tercer nivel) **evaluado por Nilenia Lantigua**
- Lorenni Andujar (primer nivel) **(no se escucha)**
- Luis Rodriguez (tercer nivel) **evaluado por Nilenia Lantigua**
- Luisa Martinez (tercer nivel) **evaluado por Nilenia Lantigua**
- Luz kranwinkel (primer nivel) **evaluado por Nilenia Lantigua**

Técnicos evaluados en el mes de octubre (Este)

- Ariadny carmin Peguero **evaluado por Yisel Taveras**
- Cristian Esther Bastardo **(no se escucha)**
- Dineisy Kelly Cueto **evaluado por Yisel Taveras**
- Eisell Cristal Mejia **(no se escucha)**
- Glenys Santos Astacio **evaluado por Yisel Taveras**
- Iverlin Santana **(no se escucha)**
- Key Aponte **evaluado por Nilenia Lantigua**
- Lucía de la Rosa **evaluado por Nilenia Lantigua**

Técnicos que realizan las entrevistas con calidad evaluados en el mes de octubre de 2023:

- Luz Josecky kranwinkel: (excelente)
- Ivelisse Reyes Basarte: (excelente)
- Abielis Jelynett Wilamo Valdez: (excelente)
- Altigracia Marisel Batista: (muy buena)
- Dreisy Danis Pinales: (muy buena)
- Estela, Josefina Berroa: (debe mejorar el script de entrada y corroborar la cédula al iniciar la entrevista y en el nivel y grado debe colocar el ultimo aprobado no el actual, después es buena)
- Esteisy Daniela Reyes: única observación es que, debe presentarse al iniciar una segunda llamada. (muy buena)
- Joel del Rio: (muy bueno)
- Lucía de la Rosa: en la mayoría de sus llamadas no utiliza el script de entrada. (puede mejorar (buena)
- Luisa Maria Martinez: en algunas de sus llamadas resulta poco empática, puede mejorar (muy buena)

e. Porcentaje de cumplimiento

100%.

Área de mejora 7

a. Criterio 6. Subcriterio 6.1

No se evidencian acciones transversales para la innovación en los procesos.

b. Acción de mejora establecida

Divulgar los resultados de las innovaciones implementadas por la institución a las Partes Interesadas.

c. Tareas para el logro de resultados

- **Tarea 1:** solicitar el apoyo para la documentación del proceso de innovación al Departamento de Calidad en la Gestión.
- **Tarea 2:** elaborar una política de innovación.
- **Tarea 3:** establecer lineamientos para la divulgación o comunicación de las innovaciones a las partes interesadas.
- **Tarea 4:** socializar la política.
- **Tarea 5:** establecer mecanismos de consulta a los grupos de interés para recibir sus propuestas de innovación.

d. Evidencias:

- **Evidencia de tarea 1:** correo de solicitud de apoyo para el control de la documentación del proceso de innovación al Departamento de Calidad en la Gestión.

De: Abraham Ramirez Arias <aarias@siuben.gob.do>

Enviado: viernes, 29 de septiembre de 2023 11:20

Para: Nancy Castro <ncastro@siuben.gob.do>; Wilfredo Antonio Soto Castillo <wsoto@siuben.gob.do>

Cc: Wanda Alonzo <walonzo@siuben.gob.do>

Asunto: Política de Innovación

Buenos días Nancy.

Adjunto te comparto un borrador de una política de innovación sencilla para ser oficializada con miras al iTICge 2023. No sé si el señor [@Wilfredo Antonio Soto Castillo](#) ya te había comentado, pero tenemos una urgencia dado el poco tiempo que nos dieron desde la OGTIC.

Sería que la revisen y la pongan en el formato que corresponde para ser validada y firmada por el Director.

Hagan todas las modificaciones que entiendan pertinentes.

Saludos cordiales,

Abraham Ramírez Arias

Analista de Sistemas Informático

aarias@siuben.gob.do

809-689-5230 | Ext. 916

849-214-3962

- **Evidencia de tarea 2:** elaborar una política de innovación.

	POLITICA	Versión: 1.0
	GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	Fecha de Emisión: 28/9/2023
Área: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC		Fecha de Revisión: N/A
Página 1 de 4		

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Abraham Ramirez	Nancy Castro	Wilfredo Sosa	Jeffrey Lizaso
Analista de Sistemas Informáticos	Encargada de Calidad en la Gestión	Director de Tecnología de la Información y Comunicación	Director General
			

- **Evidencia de tarea 3:** ítems en la encuesta de satisfacción de 2024. Considerando las opiniones de las partes interesadas.

...

14. ¿Considera usted que el SIUBEN integra novedades para mejorar los procesos y servicios? *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

15. ¿Cuáles ideas innovadoras sugiere a los procesos de SIUBEN para las mejoras de sus servicios? *

Enter your answer

- **Evidencia de tarea 4:** correo de socialización de la política.

4/10/23, 10:08

Correo: Paúl Ernesto Rosa Mota - Outlook

Nuevo de documento en el Sistema de Documentación del SGI / R-SGI-06

Paúl Ernesto Rosa Mota <prosa@siuben.gob.do>

Mié 04/10/2023 10:08

Para: Jeffrey Rafael Lizardo Ortiz <jlizardo@siuben.gob.do>; Luz María Quinones García <lgarcia@siuben.gob.do>; Carmela Jacobo Beras <jacobob@siuben.gob.do>; Wilfredo Antonio Soto Castillo <wsoto@siuben.gob.do>; Miguel Rincon <mrincon@siuben.gob.do>; Carmelo de Jesus <cjesus@siuben.gob.do>; Omar Disla <odisla@siuben.gob.do>; Paula Guillen <pguillen@siuben.gob.do>; Graciela Reyes Sanchez <gsanchez@siuben.gob.do>; Luz Yasinis Madera Taveras <lmadera@siuben.gob.do>; Encargados Regionales <EncargadosRegionales@siuben.gob.do>; Dario Antonio López Villar <dlopez@siuben.gob.do>; Marlon Jose Galan Gutiérrez <mgalan@siuben.gob.do>; Tirisís Esperanza Quezada Aliff <tquezada@siuben.gob.do>; Altigracia Ramona Peralta <rperalta@siuben.gob.do>; Annalisa Staffa <astaffa@siuben.gob.do>; Hamlet Durán <hduran@siuben.gob.do>; Humberto Mendez De la Cruz <hmendez@siuben.gob.do>; Freddy Ochoa Cabrera <fochoa@siuben.gob.do>; Manuel Emilio Santos Jimenez <msantosj@siuben.gob.do>; CC: Nancy Castro <ncastro@siuben.gob.do>; Diuris Altigracia Betances Olivares <dabetances@siuben.gob.do>; Nicauri Lebrón Ramírez <nlebron@siuben.gob.do>

Buenos días distinguidos y distinguidas

Luego de un cordial saludo, comunico nuevo documento en el Sistema de Documentación, la *Política de Gestión de la Innovación* en su versión 1 correspondiente a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Para consultar el documento completo, pueden acceder a través del enlace:


[Política Gestión de la Innovación](#)

Favor socializar con sus equipos de trabajo el contenido publicado, a fin de mantener la eficacia de nuestro sistema integrado de gestión.

Saludos,

- **Evidencia de tarea 5:** lineamiento 5.3 de la política de Innovación y consulta a las Partes Interesadas en la encuesta de Satisfacción 2024).

5.3. Las fuentes para captar ideas innovadoras pueden ser a través de intercambios con los grupos de interés, resultados de mejoras implementadas, propuestas del personal, intercambios de buenas

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Sistema Único de Beneficiarios</p>	POLITICA	Versión: 1.0
	GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	Fecha de Emisión: 29/9/2023
	Área: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	Fecha de Revisión: N/A
		Página 3 de 4

prácticas, entre otras. Las mismas serán registradas en la bitácora de ideas innovadoras para fines de consulta.

5.4. Para fomentar la creatividad en el personal y se conviertan en una fuente generadora de ideas, es necesario brindarles la oportunidad de desarrollar sus habilidades, para esto el área de Recursos Humanos mediante su plan anual de capacitación realiza la formación que los incentiva a mantener un pensamiento innovador.

e. Porcentaje de cumplimiento

100%.

Área de mejora 8

f. Criterio 7. Subcriterio 7.1.7

No se evidencian suficientes acciones para medir la apertura de la institución para los cambios e innovaciones, a pesar de que se realizan los planes de mejoras en distintos procesos.

g. Acción de mejora establecida

Considerar, a partir de las encuestas de percepción, sugerencias en los buzones, encuentros con los grupos de interés, entre otras, las ideas innovadoras para los procesos, que sean aplicables y factibles.

h. Tareas para el logro de resultados

- **Tarea 1:** establecer criterios para la selección de las ideas innovadoras, según factibilidad.
- **Tarea 2:** registrar las ideas innovadoras aplicables a los procesos institucionales.
- **Tarea 3:** crear un plan de acción para la ejecución de las ideas innovadoras, según grupo de interés y canales de comunicación.

i. Porcentaje de cumplimiento

30%.

j. Evidencias:

- En proceso.

7. Área de mejora 9

a. Criterio 9. Subcriterio 9.1.1

No se evidencia el seguimiento a las actividades integradas de la base de datos, en sus diferentes fases de estudios.

b. Acción de mejora establecida

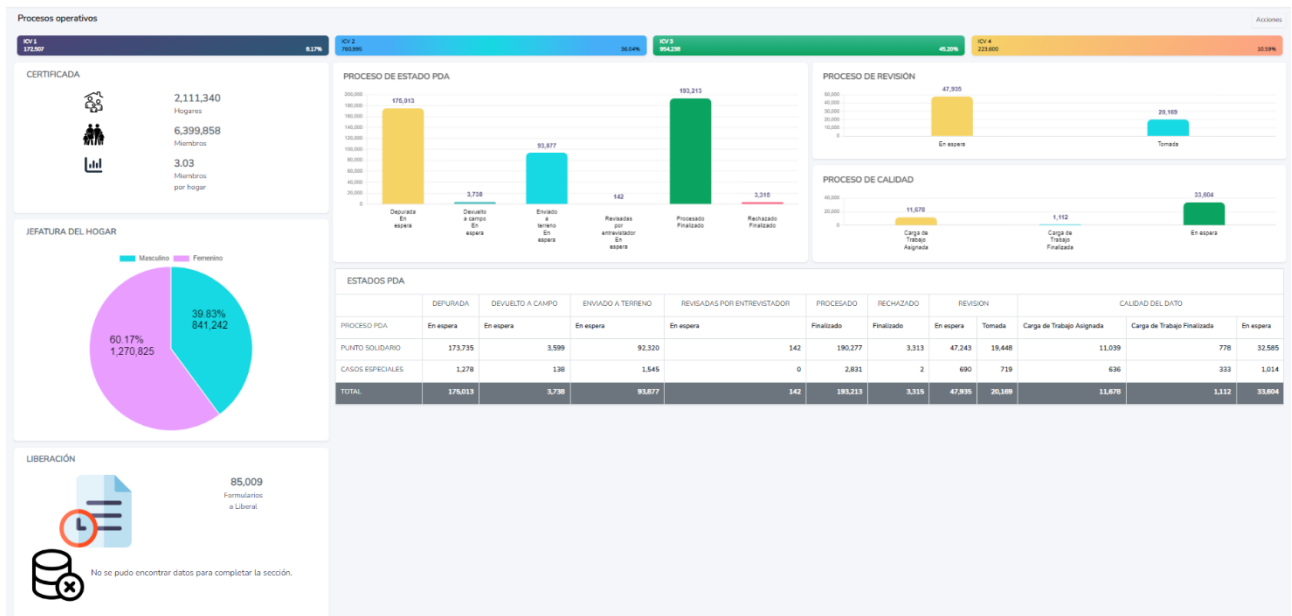
Disponer de un Dashboard para el seguimiento y control de los trabajos interdepartamentales, las cargas de trabajo que ingresan de las áreas involucradas, así como las fases de producción y culminación de los trabajos.

c. Tareas para el logro de resultados

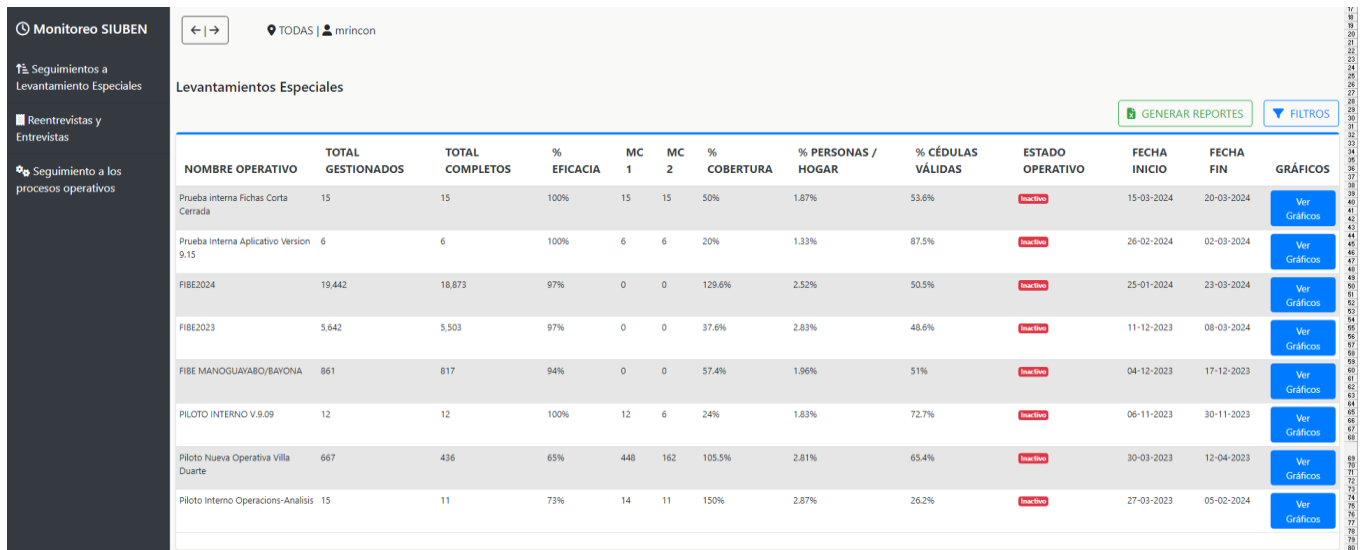
- **Tarea 1:** solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información un Dashboard para la integración de las bases de datos.
- **Tarea 2:** definir plan de trabajo en el Departamento de Tecnología y Comunicación para la creación de Dashboard.

d.Evidencias:

-Evidencia de tarea 1: Dashboard para el ambiente operativo



- Dashboard para el ambiente de levantamientos especiales



Monitoreo SIUBEN | TODAS | mrincon

Levantamientos Especiales

GENERAR REPORTES | FILTROS

NOMBRE OPERATIVO	TOTAL GESTIONADOS	TOTAL COMPLETOS	% EFICACIA	MC 1	MC 2	% COBERTURA	% PERSONAS / HOGAR	% CÉDULAS VÁLIDAS	ESTADO OPERATIVO	FECHA INICIO	FECHA FIN	GRÁFICOS
Prueba interna Fichas Corta Cerrada	15	15	100%	15	15	50%	1.87%	53.6%	Inactivo	15-03-2024	20-03-2024	Ver Gráficos
Prueba interna Aplicativo Version 9.15	6	6	100%	6	6	20%	1.33%	87.5%	Inactivo	26-02-2024	02-03-2024	Ver Gráficos
FIBE2024	19,442	18,873	97%	0	0	129.6%	2.52%	50.5%	Inactivo	25-01-2024	23-03-2024	Ver Gráficos
FIBE2023	5,642	5,503	97%	0	0	37.6%	2.83%	48.6%	Inactivo	11-12-2023	08-03-2024	Ver Gráficos
FIBE MANOGUAYABO/BAIONA	861	817	94%	0	0	57.4%	1.96%	51%	Inactivo	04-12-2023	17-12-2023	Ver Gráficos
PILOTO INTERNO V.9.09	12	12	100%	12	6	24%	1.83%	72.7%	Inactivo	06-11-2023	30-11-2023	Ver Gráficos
Piloto Nueva Operativa Villa Duarte	667	436	65%	448	162	105.5%	2.81%	65.4%	Inactivo	30-03-2023	12-04-2023	Ver Gráficos
Piloto Interno Operaciones-Análisis	15	11	73%	14	11	150%	2.87%	26.2%	Inactivo	27-03-2023	05-02-2024	Ver Gráficos

8. Área de mejora 10

a. Criterio 9. Subcriterio 9.2.9

No hay evidencias de la evaluación de impacto del costo-efectividad de los procesos.

b. Acción de mejora establecida

Desarrollar el plan de actividades.

c. Tareas para el logro de resultados

- **Tarea 1:** diseñar herramienta de presupuestación y costeo.
- **Tarea 2:** capacitar al personal involucrado derivadas para la implementación de la herramienta.
- **Tarea 3:** Elaborar un manual de la herramienta de presupuestación y costeo.

d. Evidencias

- **Evidencia de tarea 1:** Descriptivo de la herramienta de presupuestación y costeo.

14. Sobre la herramienta de presupuestación y costeo

La herramienta se diseñó a partir de los requerimientos y necesidades del SIUBEN, aprovechando al máximo el conocimiento de sus técnicos, la información recibida y los instrumentos existentes. Además, procurando respetar en todo momento los procedimientos de trabajo y procurando la mayor facilidad de uso.

En todo momento hubo una gran receptividad con los trabajos de la consultoría y se brindó una amplia colaboración, sobre todo por parte de las áreas de planificación, operaciones y financiera.

La herramienta ofrece las siguientes ventajas para el SIUBEN:

- a) Mejora de la eficiencia. Permite identificar y asociar los costos específicos de cada levantamiento de información, para mejorar la planificación y asignación de recursos. Al conocer los costos específicos, el SIUBEN podría ajustar su estrategia para optimizar el uso de los recursos y mejorar la eficiencia en la realización de los levantamientos.
- b) Optimización de recursos. La herramienta permite conocer los costos específicos asociados con cada actividad involucrada en los levantamientos de información, lo que permitiría la identificación de áreas donde se pueden reducir costos y optimizar los recursos disponibles. Por ejemplo, se podría identificar que ciertas actividades pueden ser más económicas si se realizan en conjunto, en lugar de individualmente, o bien adquirir localmente en lugar de transportarla, o viceversa.
- c) Mejora de la transparencia y la rendición de cuentas. Al permitir que se muestren claramente los costos asociados con cada levantamiento de información, se posibilita que los financiadores y la sociedad en general puedan conocer el uso de los recursos y sus resultados, lo que es muy útil para la rendición de cuentas con recursos públicos.
- d) Mejora de la toma de decisiones. La herramienta podría ayudar, a los responsables de la toma de decisiones en el SIUBEN, a evaluar diferentes opciones y decidir cuál es la más adecuada. Por ejemplo, se podría comparar el costo de realizar un levantamiento de información utilizando una empresa externa versus utilizar personal interno del SIUBEN.

En resumen, contar con una herramienta de costeo para los levantamientos de información proporciona una ventaja estratégica y operativa importante para el SIUBEN al elevar la eficiencia, optimizar los recursos y mejorar la transparencia y rendición de cuentas, contribuyendo también a una mejor de decisiones.

La herramienta incluye todos los renglones que actualmente se utilizan para la formulación de presupuestos por parte de la institución, concentrando los rubros presupuestarios. Estos renglones son:

- Actualización cartográfica
- Reclutamiento

- g) Encabezados y títulos claros. Indicando el contenido de cada hoja de cálculo y los datos presentados.
- a) Presentación ordenada y legible. Los datos se mostrarán de forma ordenada y legible para destacar los relevantes. Estarán organizados en columnas y filas, y las celdas tendrán una alineación clara y consistente.
- b) Formato de moneda. Se dispondrá de salidas en pesos dominicanos y dólares estadounidenses para facilitar comparaciones.
- c) Cálculos precisos. Los cálculos de costos serán precisos y procederán de fórmulas clara y fácil de entender.
- d) Resumen de los resultados. Se dispondrá de un resumen claro y conciso de los resultados, para facilitar la toma de decisiones.
- e) Fácil de actualizar. La hoja de cálculo podrá modificarse según las necesidades de la institución y cambios en los precios, sin tener que cambiar las fórmulas y cálculos existentes, a menos que se requiera.
- f) Protección de la hoja. Para evitar la alteración accidental de los datos, la herramienta se protegerá mediante contraseña y privilegio de acceso.

14.2 Áreas institucionales que se benefician de la herramienta

La expectativa de los funcionarios y técnicos del SIUBEN es que la herramienta pueda ser de utilidad para varias áreas de la institución y que aporte mejoras con relación a la actual. Algunas áreas identificadas como potenciales usuarias son: Operaciones, Planificación, Financiera, Recursos Humanos y Acceso a la Información.

En el caso de Operaciones, apoyaría en la preparación de las propuestas de los levantamientos y en las evaluaciones de las ejecuciones. Para Planificación sería de apoyo en las negociaciones con los financiadores y en el seguimiento y evaluación de las actividades de recolección de datos institucionales. Recursos Humanos tendrá mayor claridad sobre montos y contrataciones de personal para esas operaciones. El área financiera para una mejor ejecución y control del gasto. Para Acceso a la Información será de utilidad al poder disponer de mejores y más claros datos para el portal de transparencia.

14.3 Manual de la herramienta

El manual de la herramienta se encuentra en el ANEXO II de este informe.

- Capacitación
- Contratación
- Levantamiento
- Personal Adhoc (opcional)

Es flexible y permite acceder fácilmente a las distintas secciones a partir de un menú que las identifica. Incluye una tabla que registra los costos unitarios y los parámetros que definen cada rubro. Por ejemplo, se tiene que el ratio entre entrevistador y supervisor es de 4:1. Igualmente se establece una relación de 3 galones diarios por vehículo que participe en el levantamiento.

Los costos que arroja son bastante precisos ya que se alimentan con los precios reales suministrados por la propia institución a partir de ejercicios anteriores, los cuales pueden modificarse en la Maestra en caso de experimentar alguna variación.

La herramienta incluye un módulo de informes prediseñados para fines de evaluación y rendición de cuentas. Igualmente, un módulo de tablas y gráficos: líneas, pastel, histograma, dispersión, tendencias, combinados, etc. Los gráficos son generados de forma automática según requerimiento del usuario.

14.1 Funcionalidades y características de la herramienta de costeo

Entre las principales funcionalidades de la herramienta se pueden destacar:

- a) Obtención de costos totales. Capacidad de calcular el costo total del levantamiento por renglones y rubros presupuestarios: honorarios, viáticos, alquiler de vehículos, hospedaje, etc. Permite identificar las actividades más costosas que pudiesen requerir ajustes o reducciones.
- b) Flexibilidad. La herramienta es flexible para adaptarse a diferentes tipos de actividades de levantamiento de datos y a necesidades específicas de cada proyecto.
- c) Precisión. La herramienta produce una gran precisión, siempre y cuando sea alimentada con datos e informaciones reales en término de cantidad y precios globales y unitarios.
- d) Facilidad de uso. La herramienta es de fácil utilización y comprensión, y arroja informaciones para que los usuarios obtengan los resultados deseados, comparen alternativas y tomen decisiones confiables.
- e) Contribución a informes. La herramienta generará insumos gráficos de forma automática (columnas, líneas, pastel, histograma, dispersión, tendencias, combinados, etc.) para incorporarse en informes o reportes sobre las actividades de recolección de datos del SIUBEN.
- f) Facilidad de comparaciones. Los gráficos autogenerados además de facilitar la lectura mostrarán tendencias y permitirán comparar costos con levantamientos anteriores.

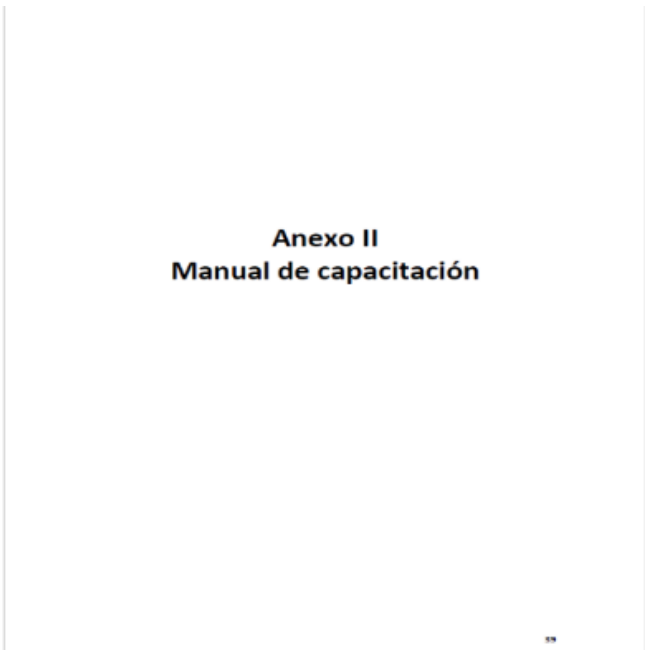
- **Evidencia de tarea 2:** lista de asistencia en la capacitación al personal involucrado derivadas para la implementación de la herramienta.

Listado de Asistencia Capacitación Consultoría de Costeo Fecha: Jueves 11 de mayo de 2023 Hora de Inicio: 9:00 A.M. Hora Término: 11:00 A.M.							
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	SEXO (Hombre/Mujer)	DEPTO.	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	EXTEN- SION	TIPO
1	Negredo, Hecine	M		CONTADOR	negredohe@caf.gov.do		
2	Luis Trujillo	M		CONTADOR	trujillo@caf.gov.do		
3	Diego Rodriguez	H	SECRETARÍA	SECRETARÍA	diego@caf.gov.do	216	
4	Yanet Dorado	M	SECRETARÍA	SECRETARÍA	yanet@caf.gov.do	216	
5	Tania Quezada	M	SECRETARÍA	SECRETARÍA	tanique@caf.gov.do	216	
6	Jenny Lizaso	M	SECRETARÍA	SECRETARÍA	jenny@caf.gov.do	216	
7	Haroldo Monte	H	SECRETARÍA	SECRETARÍA	haroldo@caf.gov.do	216	
8	Reynaldo Rodríguez	H	SECRETARÍA	SECRETARÍA	reynaldo@caf.gov.do	216	
9	Yanet Dorado	M	SECRETARÍA	SECRETARÍA	yanet@caf.gov.do	216	
10	Yanet Dorado	M	SECRETARÍA	SECRETARÍA	yanet@caf.gov.do	216	
11	Haroldo Monte	H	SECRETARÍA	SECRETARÍA	haroldo@caf.gov.do	216	

Fecha de Emisión: 06/04/2023 Versión: 01
 Fecha de Revisión: N/A Page: 1

Listado de Asistencia Capacitación Consultoría de Costeo Fecha: Jueves 11 de mayo de 2023 Hora de Inicio: 9:00 A.M. Hora Término: 11:00 A.M.							
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	SEXO (Hombre/Mujer)	DEPTO.	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	EXTEN- SION	TIPO
12	Bertha Esquivel	M	SECRETARÍA	SECRETARÍA	bertha@caf.gov.do	216	
13	Yanet Dorado	M	SECRETARÍA	SECRETARÍA	yanet@caf.gov.do	216	
14							
15							
16							
17							
18							

- **Evidencia de tarea 3:** manual de la herramienta de presupuestación y costeo. Módulos principales.



Menú Principal: Traslada al usuario al menú principal de la aplicación
a) **Tabla 12. Tablas**

b)

Modificar Parámetros:

El módulo de Modificar Parámetros muestra los parámetros y listas utilizados para hacer funcionar la herramienta. El mismo se compone por múltiples tablas que pueden ser editadas por usuarios que tengan dichos permisos de edición para permitir contar con dichas opciones o funcionalidades en la planificación presupuestaria:

- Renglones: Lista de Renglones disponibles.
- Unidades: Lista de Unidades disponibles.
- Objetos de Gasto: Lista de objetos de gastos y clasificadores disponibles.
- Usuarios Adm: Lista de usuarios que pueden editar la "Maestra" y los "Parámetros". Los usuarios a agregar a esta lista son los mismos utilizados para registrarse en el computador utilizado.
- Usuarios Ejecutor: Lista de usuarios que pueden editar la "Ejecución". Los usuarios a agregar a esta lista son los mismos utilizados para registrarse en el computador utilizado.
- Personal Adhoc: Listado e tipos de personal ad hoc disponibles.
- Vehículos: Tipos de vehículos disponibles y sus capacidades de pasajeros.
- Condiciones Veh: Opciones a seleccionar para cada vehículo utilizado.
- Menú Principal: Traslada al usuario al menú principal de la aplicación.

MÓDULO 1: CREAR PRESUPUESTO

En esta pestaña se introducen las variables básicas para definir el alcance del presupuesto en función de los requerimientos de la institución.

Tabla 2: Introducción de variables y parámetros

Se deben completar las siguientes variables:

- Nombre del proyecto:** en esta casilla se escribe el título del proyecto. Para los fines de este manual se presenta el presupuesto para el levantamiento de Azua y Santo Domingo Este.
- Tipo de levantamiento:** en esta ventana se especifica el tipo de levantamiento considerado, seleccionado entre los tres posibles, que son:
 - Por barrio
 - Focalizado
 - Por encuesta
- Territorio:** conocer el tipo de territorio permite al planificador tener una idea de las características del levantamiento en términos urbanos y orográficos. De aquí que el territorio es clasificado en cuatro categorías:
 - Urbana
 - Rural
 - Semiurbana
 - Combinado

MÓDULO 2: INFORMES

Este módulo contiene dos tipos de informes: informes de distinta índole e informe financiero. En este se presentan informes para fines de control de ejecución y de presupuesto para fines de ser presentados a los financiadores, para rendición de cuentas y transparencia. En cada uno de estos, presentados en las tablas 7 y 8 pueden verse las variables que se desprenden del presupuesto. El informe financiero se presenta de la forma acostumbrada por los técnicos y funcionarios de la institución, concentrados en una sola página, que puede ser impresa directamente sin necesidad de sombreados o ir al Menú de Excel pues se trata de un informe predeterminado.

Tabla 7. Informe

Tabla 8. Informe financiero

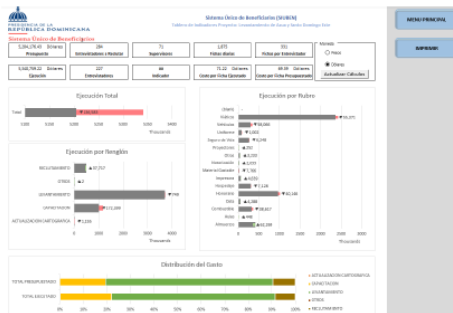
MÓDULO 3: INDICADORES

Los indicadores son una herramienta clave para la elaboración de un presupuesto de levantamiento de información ya que permiten medir y monitorear el desempeño y el progreso de los objetivos y metas. Algunas de las razones son:

- **Establecimiento de objetivos y metas:** Los indicadores ayudan a definir y establecer objetivos y metas claras y específicas para el levantamiento de información. Por ejemplo, se puede establecer el objetivo de identificar al menos el 90% de la población objetivo y un indicador asociado podría ser el porcentaje de población identificada en relación con la población objetivo.
- **Evaluación del progreso:** Los indicadores permiten monitorear el progreso del levantamiento de información y evaluar si se están logrando los objetivos y metas establecidos. Al medir y comparar los indicadores a lo largo del tiempo, se puede identificar si se están logrando mejoras o si se necesita realizar ajustes en la planificación o asignación de recursos.
- **Identificación de problemas:** Los indicadores también pueden ayudar a identificar problemas o desafíos que puedan surgir durante el levantamiento de información. Por ejemplo, si un indicador de costo por es significativamente más alto de lo esperado, se podría investigar y encontrar maneras de reducir los costos.
- **Asignación de recursos:** Los indicadores también pueden ayudar en la asignación de recursos, ya que permiten identificar las áreas del levantamiento de información que pueden necesitar más recursos o atención. Por ejemplo, si se observa que un indicador de satisfacción del beneficiario es bajo, se podría asignar más recursos para mejorar la comunicación y la participación de los beneficiarios.

En resumen, los indicadores son importantes para un presupuesto de levantamiento de información ya que permiten establecer objetivos y metas claras, monitorear el progreso, identificar problemas y desafíos, y asignar recursos de manera más eficiente.

Tabla 9. Tablero de indicadores



Tablero de Indicadores:

El módulo de Tablero de Indicadores contiene el listado de parámetros, indicadores y gráficos comparativos relacionados al ejercicio de costeo ejecutado.

- **Indicadores:** Presenta los indicadores y parámetros del ejercicio:
- **Presupuesto:** Total presupuestado en la moneda seleccionada
- **Ejecución:** Total ejecutado en la moneda seleccionada
- **Entrevistadores a Reclutar:** Cantidad de entrevistadores a reclutar considerando que una porción de estos desertará
- **Entrevistadores:** Cantidad efectiva de entrevistadores luego de deserción
- **Supervisores:** Cantidad de supervisores necesaria según el total de entrevistadores
- **Fichas Diarias:** Fichas a ser completadas por día laborado
- **Fichas por Entrevistador:** Fichas a ser completadas por cada entrevistador
- **Costo por Ficha Ejecutada:** Costo total ejecutado por cada ficha completada
- **Costo por Ficha Presupuestada:** Costo total presupuestado por cada ficha completada

Tabla 10. Tablas y gráficos



Tablas y Gráficos:

El módulo de Tablas y Gráficos muestra una comparación detallada en tabla de la planificación presupuestaria versus la ejecución, y gráficos que resumen la misma comparación.

Tablas:

- **Renglón Presupuesto:** Muestra los rubros agrupados por renglones. Pueden utilizarse los botones “-” y “+” para colapsar o expandir el listado detallado respectivamente.
- **Total Presupuestado:** Muestra el total presupuestado para cada rubro. Si se colapsan los renglones, se mostrarán los totales resumidos para dicho renglón.
- **Total Ejecutado:** Muestra el total ejecutado para cada rubro. Si se colapsan los renglones, se mostrarán los totales resumidos para dicho renglón.
- **Delta Presupuesto:** Muestra la diferencia entre el total ejecutado y el total presupuestado para cada rubro. En caso de que lo ejecutado exceda lo presupuestado en un rubro, dicha diferencia se muestra en rojo y encerrado en paréntesis. En caso contrario el valor se mostrará en color negro.

Gráficos:

- **Ejecución vs Presupuesto:** Compara el total presupuestado versus el ejecutado. Si lo presupuestado se excede, se muestra la diferencia en rojo, mientras que si la ejecución queda por debajo, dicha diferencia se muestra en verde.
- **Distribución del Presupuesto:** Muestra para cada renglón presupuestario el monto de manera numérica y la proporción del presupuesto de manera visual que cada uno representa.

e. Porcentaje de cumplimiento

100%.

Conclusiones

El presente informe evidencia los resultados planificados en el plan de mejoras derivado de la autoevaluación del CAF, completado en el 2023.

En las áreas de mejoras identificadas en los criterios 2, de estrategia y planificación, 5, de procesos y 9 de resultados claves de rendimiento, se han ejecutado en un 100% de las tareas. De éstas, se evidencian que:

- Se ha creado una política de innovación institucional.
- Se socializó con los diferentes grupos de interés relacionados.
- Se ha documentado una política para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios.
- Se ha elaborado la bitácora para el registro del intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios.
- Dicha bitácora fue socializada con los grupos de interés relacionados.
- Se ha diseñado un formulario con los criterios de calidad para la medición de las llamadas en el Call Center. Dicho formulario fue socializado con el personal técnico que realiza los monitoreos
- Se elaboró un primer informe de evaluación de los agentes basados en los resultados de las evaluaciones de llamadas.
- Se han realizados informes de la bitácora hasta febrero de 2024.
- Se ha diseñado el Dashboard para el seguimiento y monitoreo de los trabajos interdepartamentales.
- Se diseñó la herramienta de costo – beneficio y se socializó dicha herramienta.
- Se dispone de un manual de la herramienta de costo – beneficio.

En tanto, los criterios:

- 3 de personas, en un 30% de ejecución.
- 6 de resultados en los ciudadanos /clientes, en un 40%.
- 7 de resultados en las personas, en un 30%.

Los resultados de cumplimiento de dicho plan corresponden al 67%.