



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios

Informe de autoevaluación institucional

Basado en el Marco Común de Evaluación

Common Assessment Framework (CAF)

Sistema Único de Beneficiarios

(SIUBEN)

Preparado por:

Nancys Castro, encargada de Calidad en la Gestión.
Diuris Betances, analista de Calidad

Santo Domingo, Distrito Nacional
7 de mayo 2024

Contenido

I. Resumen ejecutivo.....	3
2. Marco institucional	3
Misión	3
Visión.....	3
Valores institucionales.....	3
Base legal.....	3
Estructura organizativa.....	4
3. Resultados del proceso de autoevaluación.....	5
3.1. Principales fortalezas identificadas	5
3.2. Áreas de mejora en los criterios facilitadores.....	8
Criterio 2: Planificación y estrategia.....	8
Criterio 4: alianzas y recursos	8
3.3. Áreas de mejora en los criterios de resultados	8
Criterio 7: resultados en las personas	8
Criterio 8: resultados de la responsabilidad social	9
3.4. Conclusiones y lecciones aprendidas.....	9
3.5. Resumen de puntuaciones	10

I. Resumen ejecutivo

El presente informe muestra los principales hallazgos de la autoevaluación del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) bajo los criterios del Marco Común de Evaluación (CAF), evidenciando las fortalezas y oportunidades de mejoras en el cumplimiento de la misión institucional.

El período de evaluación comprende desde junio de 2023 a mayo 2024.

2. Marco institucional

Misión

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

Visión

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

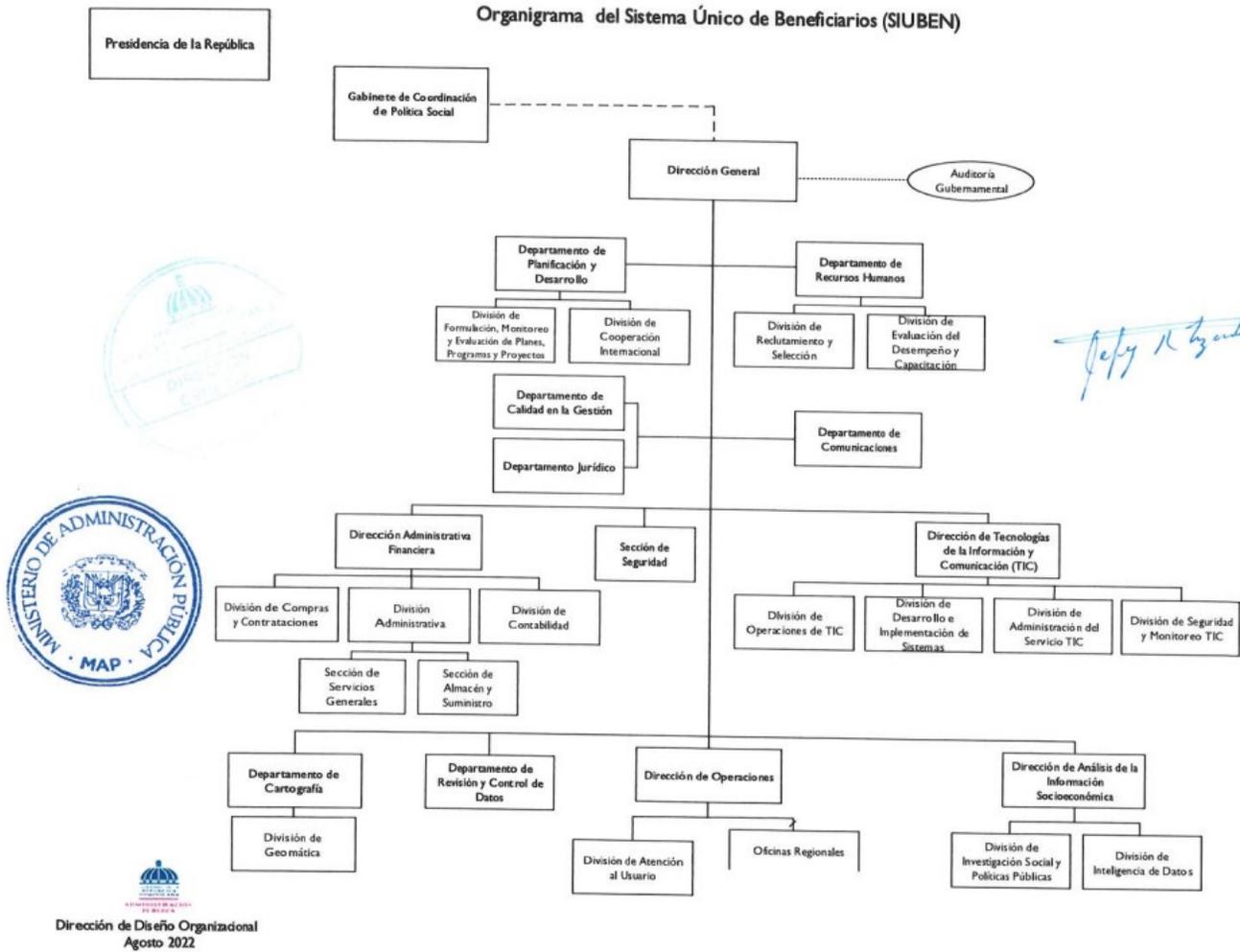
Valores institucionales

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

Base legal

- Decreto 426-07:** crea el SIUBEN como una entidad del Gabinete de Política Social, adscrita al Poder Ejecutivo. Mediante este instrumento legal, el SIUBEN se estructura y fortalece institucionalmente, al definir el marco de funciones de la identidad y de sus áreas técnicas.
- Decreto 396-22:** modifica el Artículo I del decreto 426-07, disponiendo la creación de SIUBEN como una dependencia del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), cuya función es identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza, que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de Pobreza y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas.

Estructura organizativa



3. Resultados del proceso de autoevaluación

3.1. Principales fortalezas identificadas

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), demuestra fortalezas constantes y permanentes en la consecución de su misión de identificar y priorizar a las familias elegibles para los beneficios de los programas y subsidios sociales, apegado al marco regulatorio, estrategias y planes nacionales, así como las normativas internacionales.

La estrategia institucional se desarrolla con un liderazgo comprometido con las personas y grupos de interés, garantizando los recursos necesarios para el desarrollo de los planes, programas y proyectos, considerando las necesidades y expectativas, intercambiando experiencias, utilizando las mejores prácticas mediante la mejora continua y la innovación.

En el período evaluado, se destacan avances como el rediseño para el procesamiento de la base de datos, unificando las bases de datos del segundo y tercer levantamiento de la encuesta socioeconómica de hogares y otros levantamientos, conformando la *Base de Datos Unificada* del Registro Social Universal de Hogares (RSUH).

En el uso de los recursos tecnológicos, se muestran nuevas plataformas para las consultas de datos, en diferentes formatos, así como la creación de módulos internos. Dentro de los canales que facilitan la consulta y el registro de datos, se destacan:

- *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.

La institución interoperó con nueve (9) instituciones públicas, con las cuales se intercambiaron datos actualizados mediante el cruce de información, fortaleciendo así la precisión, sistematización y actualización de los datos.

Como nuevos mecanismos de capturas de información, se integró el Centro de Llamadas Telefónica (CAT), la plataforma de Autorregístrate e Interoperabilidad, que garantizan la calidad, mejores tiempos de respuesta, consistencia y trazabilidad de los datos, para el análisis oportuno y la integración de nuevos índices de medición.

En cuanto a las relaciones con la sociedad, se mantiene actualizada *la matriz de Partes Interesadas*, con el registro de 74 entidades, entre los ciudadanos, ciudadanas, representantes de instituciones públicas, privadas, organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales, con quienes se mantiene constante comunicación para satisfacer sus legítimas necesidades y cumplir con las expectativas.

Se realizaron intercambios de experiencias con Chile, Perú, Haití, Cuba, Honduras, Ecuador, Brasil y Mozambique, colaborando con conocimientos, lecciones aprendidas, logros y oportunidades de mejoras en los temas de protección social en la región. Este año, también se elaboró la *política para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en los procesos y servicios*, así como una bitácora para el registro y gestión de estas.

Se destaca el trabajo en equipo con otras instituciones para revisiones técnicas y actualizaciones de instrumentos de trabajo a favor de la mejora de los procesos. Se destaca la participación en:

- 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).
- En la Mesa Intersectorial de Cuidados para la creación de un Sistema Nacional de Cuidados.

En los procesos de recursos humanos, se muestran acciones para el empoderamiento del personal, promoviendo el desarrollo de competencias a través del *plan anual de capacitación*, atendiendo a las necesidades de los colaboradores y colaboradoras. El presupuesto para los planes de capacitación y sensibilización ejecutado en el 2023 fue de RD \$919.037,00, con un total de 4,938 horas impartidas. La ejecución de este plan fue de 100%. Se realizaron además, 45 mentorías a nivel nacional, así como dos (2) entrenamientos cruzados.

En la evaluación del desempeño de 2023, se evidencia que de un total de 251 colaboradores y colaboradoras en nómina, fueron evaluados 248, lo que representa un 99% del total del personal.

Las estadísticas muestran que el 54% de los colaboradores son mujeres y el 46% hombres.

Las promociones y contratación en puestos de alto nivel, 6 corresponden a mujeres y 4 a hombres.

En el 2023, la institución ganó oro en el *Sello Igualando RD* para el sector Público, premio otorgado por el *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*. Esto implicó el despliegue de políticas y plan de género con acciones puntuales, así como un presupuesto con enfoque de género. Como parte de las acciones, la institución participó en la jornada *vivir sin violencia es posible* para apoyar la campaña en varios barrios del sector de Cristo Rey, junto con líderes comunitarios, para sensibilizar sobre la violencia hacia la mujer, promover las líneas de denuncias y mostrar los servicios de atención del Ministerio de la Mujer.

El compromiso con la transparencia pública se evidencia en los constantes y sólidos mecanismos que contribuyen a un robusto sistema para la prevención de comportamientos no éticos e identificación y gestión de acciones fraudulentas. La institución cuenta con el Código de Integridad y la Comisión de Integridad. Se destaca el puntaje en el cumplimiento de Índice de Transparencia, de manera sostenida en el 2023 de 100% de cumplimiento. De igual modo, se cumple con los lineamientos de los órganos rectores para los sistemas financieros y de compras, rindiendo cuentas en las instancias correspondientes.

La gestión de los recursos administrativos muestra resultados en el cuidado de las infraestructura, mobiliarios, equipos y vehículos, en el cumplimiento del plan de mantenimiento en un 100%. Dentro de los aportes a la sostenibilidad del medio ambiente, se trabajó en 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. Actualmente se realiza una auditoria energética, aún en fase de implementación.

En la gestión de comunicación externa, se evidencia el crecimiento en la red social Instagram en un 37%. En tanto, la comunicación interna mantiene sus canales masivos tales como correo electrónico, murales físicos y digitales, intranet, plataforma de gestión de conocimientos,

Como parte de las mejoras e innovación institucional, se creó la política de innovación y se ha dispuesto de la consulta a las Partes Interesadas de ideas innovadoras para los procesos. También se aseguró que el proveedor o proveedora de capacitación cuenten con estrategias innovadoras para las capacitaciones a impartir.

El área de Cartografía realizó vuelos de drones utilizando Inteligencia Artificial (IA), en las zonas con alta densidad poblacional y baja cobertura. Además, se están creando capas de las edificaciones en la actualización cartográfica, a través de la aplicación, SW Maps, de código abierto, y utilizando el formato KML en las tabletas, manejar digitalmente los mapas, sin la necesidad de realizar impresiones.

Durante la celebración de la XV Semana de la Calidad 2023, SIUBEN fue galardonado por el MAP, en las categorías: de Satisfacción Ciudadana (99%) y en la Trayectoria SISMAP Gestión Pública (91.95%).

En tanto, los indicadores de desempeño global se mantienen con los siguientes puntajes:

- Desempeño de la planificación operativa: 98%.
- Indicadores en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): 94.87%.
- Índice de Transparencia: 100%
- Nivel de satisfacción con los servicios: 91%.
- Carta Compromiso Ciudadano (CCC): 96%.
- El Sistema del iTICge, logrando la 11ª posición en la categoría de Servicio Ciudadano: 81.16%.
- Desempeño de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): 100%.
- El Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas: 99.87%.
- Promedio general de la encuesta de clima y cultura organizacional de 2023: 84%.
- Recertificación en las normas ISO 9001:2015; 27001:2013 y 22301:2019.

3.2. Áreas de mejora en los criterios facilitadores

Criterio 2: Planificación y estrategia

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Punto 2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

Área de mejora: no se tiene establecido la periodicidad para el levantamiento de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.

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

Punto 3. Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.

Área de mejora: No se evidencia suficientes evidencias de la integración de los aspectos de responsabilidad social en la planificación

Criterio 4: alianzas y recursos

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones

Punto 5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

Área de mejora: no se han aplicado las sugerencias de la auditoría energética.

3.3. Áreas de mejora en los criterios de resultados

Criterio 7: resultados en las personas

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultado con relación con la percepción global de las personas. Puntos 6, 7 y 9.

Área de mejora 1: No se evidencian acciones suficientes de la responsabilidad social de la organización.

Área de mejora 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.

Área de mejora 3: no se evidencian los resultados del plan de mejoras sugerido por el departamento de análisis regulatorio y compromisos de servicios del MAP, para la simplificación de trámites de captura de información desde Punto Solidario.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)

Resultados generales en las personas. Punto 4.

Área de mejora 1. No se evidencian actividades de voluntariado relacionadas con la responsabilidad social.

Criterio 8: resultados de la responsabilidad social

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a la opinión de la sociedad respecto:

Área de mejora 1. La institución no evidencia suficientes acciones de impacto social, dirigidas al medio ambiente y de apoyo social.

Área de mejora 2. No se evidencian acciones suficientes del impacto de SIUBEN en el desarrollo económico de la comunidad

3.4. Conclusiones y lecciones aprendidas

Al finalizar la autoevaluación, se han obtenido resultados que muestran las fortalezas y las oportunidades de mejoras para la gestión.

Los criterios de liderazgo, estrategia, planificación, personas, alianzas y procesos han mantenido puntajes máximos, dentro del modelo propuesto. De igual modo, los criterios de resultados en los clientes y ciudadanos y de rendimiento. En tanto, los criterios de resultados en las personas y sociedad presentan oportunidades para la mejora continua, las cuales son evaluadas para el plan de acción de 2025.

3.5. Resumen de puntuaciones

Período junio 2023 a mayo 2024		
Criterios	Puntos totales actual	Puntos totales propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	140	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	140	140
3: Personas (100 puntos)	100	100
4: Alianzas (100 puntos)	100	100
5: Procesos (120 puntos)	120	120
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	100	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	98	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	91	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100) puntos)	99	100
Puntuación total (sobre 1000 puntos)	987	1000