



Presidencia de la República Dominicana
Gabinete de Coordinación
de Políticas Sociales

PLAN ESTRATÉGICO

ESTRATÉGICO

PLAN ESTRATÉGICO 2011



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Juan Pablo", written over the stamp.

República Dominicana
Octubre 2011



ÍNDICE

I. Presentación	2
II. Introducción	3
III. Antecedentes Marco Legal del Sistema de Protección Social y la Focalización	3
IV. Integración y Dirección del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	5
V. Instituciones que Conforman el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	6
VI. Marco de Actuación del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	7
VII. Funciones Básicas del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	9
VIII. Grupos de Interés – Clientes – Usuarios Actuales	11
IX. Identidad Institucional del SIUBEN	13
X. Estrategia General SIUBEN	17
XI. Ejes y Productos Estratégicos	17
XII. Mapa Estratégico	18
XIII. Capacidades Organizacionales Requeridas para Materializar el Plan Estratégico	20
XIV. Metodología Aplicada en la Elaboración del Plan Estratégico	24
PLAN ESTRATÉGICO 2011-2014	
XV. Diagnostico Organizacional	27
XVI. Plan Estratégico 2011 – 2014	44
XVII. Resultados Programados por Eje Estratégico	54

II. INTRODUCCIÓN

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es una de las entidades que conforman el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales del Gobierno Dominicano y tiene como función esencial identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza, que habitan en zonas geográficas comprendidas en el Mapa de Pobreza y fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de la política social pública.

El SIUBEN ejecuta sus funciones apoyada en una desconcentración geográfica, a través de una sede central en el Distrito Nacional y diez oficinas regionales, distribuidas y ubicadas de forma conveniente para cubrir todo el territorio del país.

Desde su origen, el SIUBEN ha venido desarrollando un rol fundamental en la definición de la política social del Gobierno, lo cual le ha permitido lograr un adecuado posicionamiento, con altos estándares de desempeño. Con miras a seguir elevando los niveles de eficacia y mejorando los servicios actuales, la Dirección del SIUBEN ha elaborado el presente plan estratégico, el cual es el resultado de un largo proceso de trabajo llevado a cabo por un equipo integrado con personal interno y consultores externos.

El plan estratégico del SIUBEN tiene un horizonte temporal de cuatro años y representa la base para generar enfoque y alineamiento de la institución con las demandas de servicios por parte de los programas y la política social del Gobierno.

III. ANTECEDENTES MARCO LEGAL DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL Y LA FOCALIZACIÓN

Los programas de protección social en la República Dominicana, históricamente, habían sido administrados de forma dispersa, con una multiplicidad de instituciones involucradas, lo que provocaba una disminución considerable del impacto de dichos programas en los sectores más carenciados de la sociedad.

Del mismo modo, la misma dispersión en la gestión y el formato de subsidio generalizado en la mayoría de los casos, se convertía en una vía franca para la falta de transparencia y los actos de corrupción en la ejecución de los programas.

A partir de agosto del año 2004, los programas de protección social del gobierno toman otro rumbo, con la creación del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y las diferentes entidades que lo integran, entre ellas el SIUBEN.

De esta forma, se establecen las bases para una estrategia de focalización de la política y los programas de protección social, que genere un impacto directo en los sectores carenciados, asegurando que los recursos invertidos por el Estado Dominicano vayan directamente a quienes los necesitan.

Así surgen una serie de decretos que vienen a dar forma a la estrategia de focalización, la cual tiene como base fundamental la categorización de los hogares. Así, esta estrategia de focalización tiene su marco legal en las siguientes disposiciones y normativas:

- 1. DECRETO 1073-04**, del 31 de agosto de 2004. Que declara de alto interés nacional el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), y lo establece como el instrumento de focalización de la política social del gobierno.
- 2. DECRETO NÚM. 426-07**, del 18 de agosto de 2007. Que crea el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) como una entidad del Gabinete de Coordinación de Política Social, adscrita al Poder Ejecutivo y le asigna las funciones que hoy desempeña la institución.
- 3. DECRETO NÚM. 1082-04**, del 3 de septiembre de 2004. Que crea e integra los Gabinetes de Política Institucional, de Política Económica, de Política Social y de Política Medioambiental y Desarrollo Físico.
- 4. DECRETO NÚM. 143-05**, del 21 de marzo de 2005. Que establece que el SIUBEN es responsable de la identificación, el registro y la categorización de los hogares elegibles a los beneficios de los programas sociales del Gobierno.
- 5. DECRETO NÚM. 1251-04**, del 22 de septiembre de 2004. Que integra como miembros a los Gabinetes de Política Social y de Coordinación de la Política Medioambiental y Desarrollo Físico, y establece un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, que tendrá como misión coadyuvar al Gabinete de Política Social en la formulación de sus planes y programas.



6. DECRETO NÚM. 570-05, del 11 de octubre de 2005. Que crea la Comisión de Racionalización y Reestructuración del Sector Social, en el ámbito del Gabinete de Política Social.

7. DECRETO NÚM. 1554-04, del 13 de diciembre de 2004. Que establece el Programa de Protección Social, con el propósito de proteger contra los riesgos a la población en pobreza extrema y a la población en situación de vulnerabilidad social.

8. DECRETO NÚM. 1560-04, del 16 de diciembre de 2004. Que crea la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).

9. DECRETO NÚM. 536-05, del 23 de septiembre de 2005. Que crea el programa Solidaridad dentro de la Red de Protección Social y dicta otras disposiciones.

10. DECRETO NÚM. 119-08, del 14 de febrero de 2009. Que ordena la reestructuración y fortalecimiento del sistema de protección social y las entidades que lo integran.

11. LEY NÚM. 41-08 de Función Pública. Que rige la carrera administrativa de la Administración Pública y sus Reglamentos 523-09, 524-09 y 525-09, 527-09.

12. LEY NÚM. 496-06. Que Crea el Ministerio de Planificación, Economía y Desarrollo, y establece el sistema nacional de planificación y sus Reglamentos 493-07 y 498-06.

IV. INTEGRACIÓN Y DIRECCIÓN DEL GABINETE DE COORDINACIÓN DE POLÍTICA SOCIAL

El Gabinete de Coordinación de la Política Social funciona bajo la coordinación del Vicepresidente de la República, ejerciendo como su función principal la de velar por la congruencia y coordinación de las políticas, los planes y programas que formulan los organismos integrados a este. Está integrado por las siguientes instituciones:

- 1. Ministerio Administrativo de la Presidencia**
- 2. Ministerio de Planificación Economía y Desarrollo**

3. Ministerio de Educación

4. Ministerio de Salud Pública y Protección Social

5. Ministerio de Trabajo

6. Ministerio de Deportes, Educación Física y Recreación

7. Ministerio de la Mujer

8. Ministerio de la Juventud

9. Ministerio de Cultura

10. Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología

11. Un miembro de la Sociedad Civil

V. INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL GABINETE DE COORDINACIÓN DE POLÍTICA SOCIAL

El Gabinete de Coordinación de Política Social está integrado por las siguientes instituciones:

- 1. Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)**. Responsable de la identificación, registro, categorización y priorización de los hogares y familias en condición de pobreza.
- 2. Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)**. Responsable por la unificación, administración y pago de los subsidios sociales focalizados otorgados por el Gobierno Dominicano.
- 3. Programa Solidaridad (SOLIDARIDAD)**. Mecanismo de transferencia condicionada a los hogares pobres seleccionados a partir de la categorización realizada.

VI. MARCO DE ACTUACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE BENEFICIARIOS (SIUBEN):

De acuerdo al Decreto Núm. 426-07 de fecha 7 de noviembre de 2007, el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es una entidad adscrita al Gabinete de Coordinación de Política Social, cuya función es 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.

A efectos de renovar y actualizar el Padrón de Hogares Elegibles, el SIUBEN realizará cada cuatro años un censo por barrido, de todos los hogares comprendidos en el Mapa de Pobreza, y visitará zonas fuera del Mapa de la Pobreza, donde se ubican los hogares que serían incluidos en el levantamiento, como resultado de la demanda.

Las familias censadas por el SIUBEN formarán parte de la base de datos general de hogares, a partir de la cual se conformará el Padrón de Hogares Elegibles, el cual surge de los análisis y las estimaciones del Índice de Calidad de Vida (ICV) y de la clasificación de las familias, según su nivel de bienestar.

Para garantizar la actualización permanente del Padrón de Hogares Elegibles, SIUBEN realizará, cada vez que lo estime conveniente, un levantamiento de información que permita verificar, rectificar y actualizar los datos. Las validaciones que el SIUBEN realice se harán por muestreo; mientras que las novedades reportadas por los programas sociales que utilizan dicho padrón, serán verificadas de forma exhaustiva.

El SIUBEN adoptará los mecanismos necesarios para realizar la actualización periódica de la información, con el objetivo de registrar novedades, validar las condiciones socio-económicas de los hogares y hacer correcciones a las distorsiones generadas durante el levantamiento de la información de campo. Se hará énfasis en la corrección de las inconsistencias de datos detectados a través de otros sistemas de información y aquéllas reportadas por los programas sociales. Las novedades reportadas por los programas sociales son aquéllas que provienen de modificaciones en la composición familiar del hogar: desaparición o incorporación de nuevos miembros (nacimientos o decesos); ausencia temporal y/o permanente del jefe del hogar o de algún miembro; cambio de residencia o problemas de documentación del jefe del hogar.

El SIUBEN captará de las organizaciones sociales y comunitarias, de las entidades públicas y privadas y de los programas sociales, reclamos, denuncias y solicitudes para la exclusión de hogares, los cuales a pesar de haber sido categorizados como pobres, tienen niveles de bienestar que no los hacen elegibles para recibir los subsidios públicos.

Con el propósito de analizar los métodos y los criterios utilizados en la focalización de los hogares, cada dos años, después del censo por barrido, se evaluará la metodología aplicada en la selección de beneficiarios, así

como el desempeño de la focalización, con el fin de conocer su efectividad y de adoptar medidas que permitan mejorar su eficacia.

El SIUBEN tendrá vinculación institucional y funcional con el Gabinete de la Política Social y mantendrá relaciones institucionales con las entidades que conforman la Red de Protección Social y con entidades sectoriales del sector social, que demanden información de su base de datos para atender las necesidades de las familias en situación de pobreza.

La Coordinación Técnica del Gabinete de la Política Social hará el vínculo entre las instituciones y programas que conforman la Red de Protección Social y el SIUBEN, a fin de garantizar la coordinación y el seguimiento a las prioridades que establece la política social del gobierno a estos programas.

La información suministrada a los programas de protección social deberá responder a las coberturas geográficas, a los objetivos de éstos, a las características del grupo beneficiario y al perfil de las necesidades de los hogares que atienden.

A los fines de que la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) pueda instrumentar los pagos de los subsidios focalizados, el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) le proveerá las informaciones requeridas del Registro Único de Beneficiarios de los programas sociales.

El Registro Único de Beneficiarios se elaborará a partir del Padrón de Hogares Elegibles, elaborado por el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y como resultado del análisis de consistencia y las depuraciones llevadas a cabo con otros sistemas de información provenientes de la Contraloría General de la República, la Secretaría de Estado de Hacienda, la Tesorería de la Seguridad Social, la Junta Central Electoral, entre otros.

El SIUBEN es la entidad responsable de conformar, administrar y actualizar el Registro Único de Beneficiarios de los programas sociales, con base al Padrón de Hogares Elegibles.

El SIUBEN tendrá su sede principal en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, y contará con diez (10) oficinas regionales, que serán las responsables de los procesos de levantamiento de información y depura-



ción de la base de datos, de la actualización, verificación, inclusión y/o exclusión de los hogares.

Durante los censos por barrido, esta entidad quedará facultada para habilitar, en forma transitoria, delegaciones en provincias y/o municipios del país, conforme a las necesidades del levantamiento de información.

Las Oficinas Regionales funcionarán como instancias técnico-operativas, facultadas para llevar a cabo actividades de planificación de los levantamientos de información a nivel regional, de coordinación con la sociedad civil, ejecutoras de los operativos de obtención de información complementaria y para la actualización del registro de hogares pobres.

El SIUBEN establecerá relaciones de coordinación interinstitucional con aquellas dependencias del gobierno que generan informaciones necesarias para llevar a cabo el levantamiento de información y la focalización de los hogares.

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo proveerá al SIUBEN, la información proveniente de estudios, investigaciones y aplicación de metodologías para la generación del Mapa de la Pobreza y sus actualizaciones, a fin de orientar los procesos de levantamiento de hogares, en las zonas prioritarias para la política social.

La Oficina Nacional de Estadística (ONE) proveerá al SIUBEN, el material cartográfico necesario para llevar a cabo la localización y la ubicación geográfica de los hogares; así como las actualizaciones realizadas en las demarcaciones que son objeto del levantamiento, de modo que se facilite la logística del trabajo de campo, en las zonas prioritarias delimitadas.

VII. **FUNCIONES BÁSICAS DE SISTEMA ÚNICO DE BENEFICIARIOS (SIUBEN):**

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) de acuerdo a su misión y sus propósitos, ejercerá las siguientes funciones:

1. Aplicar la ficha de caracterización socio-económica a los hogares considerados de prioridad, resultado de la focalización geográfica, que establece el Mapa de la Pobreza.

2. Realizar levantamientos continuos por demanda para identificación de hogares pobres situados en territorios no identificados en el Mapa de la Pobreza, y que puedan resultar de interés para la política social.

3. Realizar los análisis de categorización de los hogares y elaborar el Padrón de Hogares Elegibles, según los niveles de pobreza.

4. Realizar la actualización cartográfica y la segmentación de las áreas censadas.

5. Coordinar con la sociedad civil e instituciones públicas y privadas la recepción de solicitudes de inclusión y/o exclusión de hogares.

6. Crear y resguardar la base de datos de los hogares elegibles, generada a partir del levantamiento de información en zonas prioritarias y marginadas por situación de pobreza.

7. Garantizar un flujo de información actualizada sobre las condiciones socioeconómicas de los hogares, para el conocimiento y el uso de los programas sociales, que utilicen su base de datos.

8. Administrar el padrón de hogares elegibles y realizar reportes periódicos de actualización del Padrón de los Hogares, que es usado por los diferentes programas sociales, conforme a sus requerimientos.

9. Verificar y canalizar las solicitudes de inclusión y exclusión de los hogares, provenientes de instituciones y grupos sociales.

10. Evaluar y/o revisar periódicamente el instrumento de levantamiento de información y la metodología de categorización de la pobreza y realizar las adecuaciones que demanda la dinámica social del país.

11. Resguardar la información, garantizar la seguridad del sistema y adoptar tecnologías de información y de comunicación de probada utilidad, para el desarrollo en redes de los procesos operativos que ejecutan las oficinas regionales.

12. Suministrar información a las instituciones sociales, públicas y privadas, conforme a lo establecido en la Ley 200-04, General de Información y Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 13 de julio del 2004 y sus reglamentaciones.

13. Diseminar indicadores e informaciones que se derivan del análisis sobre las condiciones socio-económica de los hogares pobres.

14. Difundir y orientar a la ciudadanía a través de los medios masivos de comunicación la importancia de ofrecer al Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) información veraz.

15. Verificar y registrar las novedades surgidas de las informaciones reportadas por los programas sociales.

16. Realizar operativos de validación y registrar las correcciones y novedades.

VIII. GRUPOS DE INTERÉS - CLIENTES - USUARIOS ACTUALES

Las informaciones que produce el SIUBEN impactan una amplia gama de instituciones, tanto del gobierno como de la sociedad civil y organizaciones comunitarias.

1. Los Hogares y los Ciudadanos comprendidos dentro del Mapa de Pobreza y sectores puntuales fuera de éste, en su condición de ser estos hogares el foco y los receptores de la política y los programas de protección social del Estado Dominicano.

2. Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), en su rol de entidad integrante del Gabinete de Coordinación de Política Social, responsable de la administración de los recursos destinados por el Estado Dominicano a los programas de protección social;

3. Programa Solidaridad (SOLIDARIDAD), en su rol de entidad integrante del Gabinete de Coordinación de Política Social, responsable de componentes específicos de los programas de protección social del Estado Dominicano.

4. Congreso Nacional a través de las Oficinas Senatoriales de las Provincias y los Legisladores, en su rol de creación de iniciativas legislativas.

5. Seguro Nacional de Salud (SENASA), en su rol de suplidor de servicios de salud para los programas de subsidios focalizados;

6. Ayuntamientos, en su rol de gobiernos locales de los municipios, responsables de brindar servicios a los munícipes desde la perspectiva de entidad pública de mayor proximidad con los ciudadanos;

7. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), en calidad de órgano rector de las políticas de desarrollo nacional y sectorial, de las que debe formar parte los programas de protección social;

8. Ministerio de Educación (ME), desde su rol de formador de los recursos humanos, y componente importante de los programas de combate a la pobreza;

9. Ministerio de Salud Pública y Protección Social (MISPAS), como órgano rector y ejecutor de las políticas en materia de salud pública y programas de protección social en la materia;

10. Ministerio de la Mujer (MM), como órgano rector de uno de los ejes fundamentales de las políticas de género orientadas al desarrollo y participación de la mujer en las actividades sociales, políticas, económicas y comunitarias;

11. Ministerio de Trabajo (MT), desde la perspectiva de apoyo a los programas de empleo y desarrollo de la fuerza de trabajo.

12. Ministerio de Educación Superior, Ciencias y Tecnología (MESCYT), en su rol de rector de las políticas de educación superior y formación de recursos humanos.

13. Instituto Dominicano de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), en su rol de institución centro de la política de formación técnico profesional.

14. Ministerio de la Juventud (MJ), como responsable de las políticas de juventud;

15. Ministerio de Interior y Policía (MIP), como entidad responsable de las políticas de seguridad ciudadana y policía;

16. Junta Central Electoral (JCE), como organismo que administra los registros civiles, los cuales constituyen un insumo importante en los programas de protección social;



17. Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y las Instituciones de Prevención y Mitigación de Riesgos y Desastres, desde la perspectiva de entidades orientadas a la prevención y mitigación de desastres;
18. Organismos internacionales que aplican o participan en los programas de lucha contra la pobreza, en sus roles de financiamiento y evaluación de programas sociales:
 - a. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD);
 - b. Banco Mundial (BM);
 - c. Banco Interamericano de Desarrollo (BID);
 - d. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID);
 - e. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF);
 - f. Fondo de las Naciones Unidas para la Alimentación (FAO);
19. Comedores Económicos del Estado, desde la perspectiva de la determinación de demanda y necesidades del servicio de alimentación como parte de los programas de protección social;
20. Plan Social de la Presidencia, desde la perspectiva de la determinación de demanda y necesidades del servicio y programas de asistencia;
21. Instituto Agrario Dominicano (IAD), desde su rol de gestor del sistema de producción y comercialización de productos agrícolas, un componente fundamental en los programas de combate a la pobreza y los programas de protección social del Estado;
22. Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CA-ASD), desde la perspectiva de responsable de los servicios de alcantarillado y agua potable en el gran Santo Domingo;
23. Acueductos Locales de los Municipios, desde la perspectiva de responsable de los servicios de alcantarillado y agua potable en sus respectivas comunidades;

24. Instituto Nacional de Alcantarillado y Agua Potable (INAPA), desde la perspectiva de responsable de los servicios de alcantarillado y agua potable;

25. Instituto Nacional de la Vivienda (INVI), en su rol de entidad componente de la política de dotación de viviendas;

26. Organizaciones no gubernamentales (ONGs) que implementan programas de lucha contra la pobreza, y/o de apoyo a la mujer, discapacidad, niñez y envejecientes;

IX. IDENTIDAD INSTITUCIONAL DEL SIUBEN:

MISIÓN

Generar información socioeconómica confiable sobre beneficiarios de políticas, programas y proyectos sociales focalizados.

Para materializar esta misión, trabajará en las siguientes áreas:

1. Cumplir cabalmente con los requerimientos que dan origen al SIUBEN.
2. Llevar a cabo un proceso de fortalecimiento interno de la institución, que genere confianza en los usuarios de las informaciones y los beneficiarios de los programas sociales.
3. Desarrollar y profesionalizar el capital humano de la institución, logrando que cuente con un equipo de alto desempeño.
4. Gestionar de forma eficiente los recursos de la institución, con altos niveles éticos y de transparencia.
5. Dar respuestas eficientes en tiempo y costo a los requerimientos y demandas de las diferentes entidades usuarios de las informaciones y los beneficiarios de los programas.
6. Trabajar sobre la base de acciones programadas, con un alto nivel de flexibilidad y coordinación con las demás entidades que integran e in-

tervienen en la definición y ejecución de la política y los programas de protección social.

7. Gestionar de forma efectiva la cooperación internacional en materia de protección social de apoyo a la institución.

8. Realizar alianzas estratégicas con las entidades del Estado y los organismos nacionales e internacionales que apoyan la lucha contra la pobreza.

9. Fortalecer la imagen pública del SIUBEN con la finalidad de elevar los niveles de credibilidad y confianza por parte de la ciudadanía y las entidades relacionadas a la lucha contra la pobreza.

10. Elevar el liderazgo institucional.

VISIÓN

Posicionarse como la fuente de información socioeconómica mejor valorada para la formulación y ejecución de políticas sociales focalizadas en República Dominicana.

Para lograr alcanzar la visión propuesta, nos comportaremos de la forma siguiente:

1. Innovación constante en los procesos principales de la institución.
2. Desarrollo de mecanismos que permitan identificar de forma anticipada las necesidades y demanda de información en materia de protección social.
3. Utilización de tecnología de punta en la producción y administración de la información.
4. Mantenimiento de mecanismos efectivos de identificación de los hogares.
5. Actualización periódica de los modelos de análisis y categorización.
6. Implantar mecanismos que garanticen la eficiencia en el servicio a los usuarios de las informaciones.

7. Ser diligente en la consecución de cooperación internacional para el fortalecimiento institucional.

8. Desarrollar capacidades de negociación y detección de nuevas oportunidades, estableciendo alianzas estratégicas con las entidades de nivel local y nacional, así como con organismos internacionales de cooperación.

VALORES INSTITUCIONALES

1. Servicio. Atributo de calidez en el trato, así como el compromiso y esfuerzo institucional para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios y beneficiarios del SIUBEN en un marco de responsabilidad social y respeto a la dignidad humana.

2. Efectividad. Calidad de la ejecución que permite obtener los mayores beneficios con la menor inversión, logrando los resultados esperados.

3. Confiabilidad. Actualidad, Objetividad, Continuidad, Confidencialidad y Seguridad atribuible al SIUBEN y los productos y servicios que brinda.

4. Transparencia. Condición del accionar del SIUBEN que hacen del dominio público, de manera permanente y sistemática, la información acerca de sus propuestas, decisiones, realizaciones, prácticas y resultados.

X. ESTRATEGIA GENERAL SIUBEN:

La estrategia general del SIUBEN está centrada en la previsión y anticipación de las necesidades y demandas de información de las entidades que intervienen en la formulación y ejecución de políticas y programas de protección social, y la aplicación de mecanismos para la producción, categorización y el análisis de información veraz de forma eficiente y la promoción de su uso en la toma de decisiones en materia de política social.

El SIUBEN proporciona un Registro de Hogares Elegibles, que surge de los niveles de carencia y estratificados de forma tal que permite al gobierno tomar decisiones para proteger a las personas que pertenecen a estos hogares.

XI. EJES Y PRODUCTOS ESTRATÉGICOS:

Para materializar este propósito general, el plan estratégico del SIUBEN para el período 2011 – 2014, ha identificado cinco productos o ejes estratégicos:

1. Eje Estratégico 1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana. El fortalecimiento institucional interno del SIUBEN constituye el eje fundamental para posibilitar el logro de los resultados programados en los demás ejes estratégicos formulados en el Plan Estratégico. Contar con una organización vigorosa constituye la base para materializar la misión y la visión del SIUBEN.

2. Eje Estratégico 2. Gestión de la Calidad de las Informaciones y los Servicios. Establecer e implantar sistemas de gestión de la calidad en todos los procesos que garanticen la confiabilidad de los productos que genera el SIUBEN. La calidad en las informaciones y los servicios que ofrece la institución representa uno de los elementos claves para generar una imagen adecuada en los diferentes sectores e instituciones que gravitan en el SIUBEN.

3. Eje Estratégico 3. Fortalecimiento de la Imagen Institucional, para hacer del SIUBEN una institución de presencia nacional, con alto nivel de confianza en la población y las instituciones usuarias de las informaciones. Para materializar su misión, el SIUBEN debe posicionarse como una institución sólida, de presencia y liderazgo a nivel nacional, que genere un alto nivel de confianza en la población y las entidades que intervienen en la definición, ejecución, cooperación y apoyo de las políticas y programas de protección social.

4. Eje Estratégico 4. Construcción de Alianzas Estratégicas y Coordinación Interinstitucional, que permitan colocar al SIUBEN como centro de una gran alianza entre instituciones del Estado, la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales, barriales y comunitarias, que constituyan una red que garantice la producción y mantenimiento de información confiable para la toma de decisiones y la consecución de los fines de las políticas y programas de protección social.

5. Eje Estratégico 5. Actualización continua del Registro de Hogares Pobres y mantenimiento de la Base de Datos. Desarrollar mecanismos

que logren mantener la base de datos actualizada y una producción de información continua para la categorización socio-económica de los hogares, en cumplimiento con lo que establece el Decreto 426-07. El mantenimiento actualizado de la base de datos de hogares para los programas de protección social del Estado constituyen la razón de ser del SIUBEN; sin embargo, esto no será posible si la institución no es fuerte en cada uno de los aspectos que integran los otros cuatro ejes estratégicos.

6. Eje Estratégico 6. Creación y Administración del Padrón Único de Beneficiarios. Establecer los mecanismos y los procedimientos para la creación, integración y administración del Padrón Único de Beneficiarios, como instrumento para normar la entrega de beneficios y subsidios a la población dentro del marco de la política y los programas de protección social.

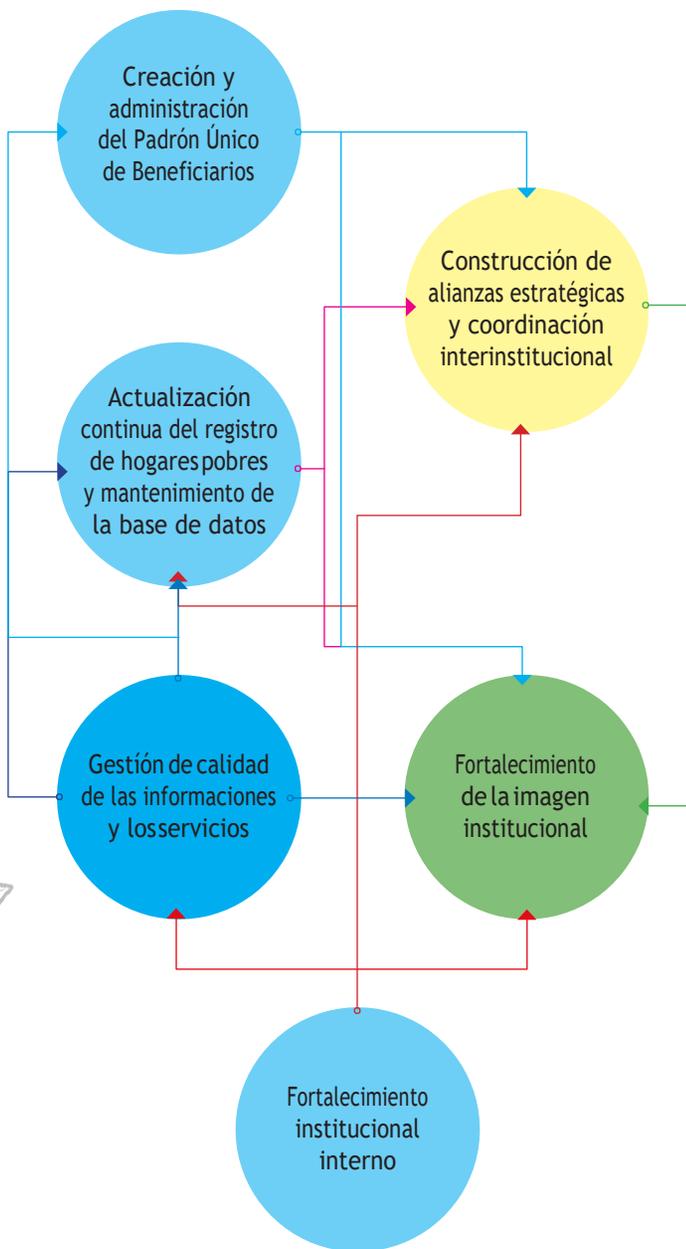
XII. MAPA ESTRATÉGICO:

El cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del plan estratégico, constituye el requisito básico en la búsqueda de la materialización de las metas definidas por la Alta Dirección de la institución. Del plan estratégico se debe desprender la conceptualización de los resultados específicos claves que deben ocurrir, los cuales representan el foco a seguir para llevar a la realidad la misión de la organización, a través de lograr que todos los integrantes sean capaces de alinear sus esfuerzos e iniciativas individuales en pro de las metas colectivas.

En la próxima gráfica se presenta una esquematización de las interrelaciones de los ejes estratégicos que integran el plan estratégico del SIUBEN:

XIII. CAPACIDADES ORGANIZACIONALES REQUERIDAS PARA MATERIALIZAR EL PLAN ESTRATÉGICO:

Para la materialización los objetivos formulados en los diferentes ejes que integran su plan estratégico, el SIUBEN debe desarrollar una serie de capacidades institucionales, las cuales deben ser parte integral de las estrategias a desarrollar en la ejecución de dicho plan:



1. Gestión institucional orientada a resultados:

- a. Planificación estratégica institucional y planificación operativa a todos los niveles.
- b. Medición, evaluación y seguimiento del desempeño institucional e individual.
- c. Innovación continua en los procesos y sistemas de gestión de la institución.
- d. Mejora continua de los procesos y sistemas de la institución.

2. Enfoque en el servicio a los usuarios:

- a. Conciencia organizacional e individual sobre el impacto que tiene el trabajo de cada uno sobre la calidad de los servicios que ofrece la institución a los usuarios.
- b. Procesos orientados a los usuarios.
- c. Respuesta rápida a los requerimientos de los usuarios con los estándares de calidad establecidos.
- d. Procesos y sistemas de gestión óptimos, que faciliten el acceso de los usuarios a los productos que genera el SIUBEN.
- e. Mecanismos de seguimiento a las necesidades, demandas, reclamaciones y quejas de los usuarios relacionadas con los servicios que ofrece la institución.
- f. Evaluación continua de los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de la institución.
- g. Difusión continua de información y orientación a los usuarios referente a los servicios de la institución.

3. Influencia y Liderazgo en la Política de Protección Social del Estado:

- a.** Capacidad para ejercer liderazgo e influencia en la focalización de la política de protección social del Estado por medio de la información producida y la generación de indicadores.
- b.** Capacidad de negociación y construcción de alianzas con los sectores e instituciones involucradas en las políticas de protección social del Estado.
- c.** Posicionamiento institucional que genere una imagen positiva a nivel nacional e internacional.
- d.** Capacidad para generar nuevos productos en materia de información para la definición de políticas y programas de protección social focalizados.

4. Optimización de los Procesos de Gestión:

- a.** Gestión óptima de los recursos de la Institución, que garanticen la calidad y la eficiencia en las informaciones que genera.
- b.** Sistemas de gestión automatizados que integren de forma coherente y coordinada a todos los procesos y las áreas funcionales de la Institución.
- c.** Diseño organizacional sobre la base de los procesos y las decisiones que deben tomarse, desde la perspectiva de los servicios que ofrece y los usuarios a los que les sirve.
- d.** Agilidad y flexibilidad institucional, que permita enfrentar cambios en el entorno y que responda a la velocidad de las circunstancias, aprovechando las oportunidades y reduciendo los obstáculos.
- e.** Procesos eficientes y flexibles, en términos operacionales, de costos y capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios.
- f.** Capacidad para introducir mejoras continuas, a partir de la evaluación de los procesos y los resultados.

- g.** Procesos documentados y mapas de procesos que faciliten la comunicación, interpretación y la capacitación.

5. Sistemas de Calidad de la Gestión:

- a.** Procesos documentados y estandarizados, con mecanismos de medición de eficiencia y eficacia.
- b.** Procesos en condiciones de ser certificados bajo modelos y normas internacionales de gestión de la calidad.
- c.** Capacidad para realizar evaluaciones de los sistemas de gestión.
- d.** Capacidad para la realización de auditorías de gestión de los procesos institucionales.

6. Transparencia en la Gestión:

- a.** Conciencia organizacional sobre la rendición de cuentas.
- b.** Medición continua de la gestión sobre la base de los resultados programados.
- c.** Mecanismos de rendición de cuentas de forma oportuna.
- d.** Gestión del desempeño organizacional e individual basada en resultados.
- e.** Mecanismos ágiles de acceso de los usuarios a la información pública.

7. Coordinación Efectiva:

- a.** Mecanismos que garanticen la planeación oportuna con objetivos y metas claras, coordinadas y entendidas por todas las áreas de la institución.

- b. Capacidad de generar alineación organizacional por medio de la coordinación efectiva y la coherencia entre los objetivos, las metas y las acciones de las diferentes unidades organizativas.
- c. Decisiones oportunas y acertadas basadas en información confiable a lo interno y lo externo de la institución.
- d. Capacidad para realizar una coordinación efectiva de las acciones con las diferentes instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.
- e. Equipos facultados, sobre la base del conocimiento de los resultados, procesos y fines institucionales.
- f. Coordinación efectiva entre las diferentes oficinas regionales y la sede central de la institución.
- g. Comunicación ágil y efectiva, a partir de flujos de información y retroinformación oportunos, precisos y exactos.
- h. Información válida, confiable y disponible de forma continua.

8. Equipo Humano Competente:

- a. Estrategias y sistemas de gestión humana como socio estratégico de la institución.
- b. Profesionalización y desarrollo del capital humano de forma constante sobre la base de un modelo de competencias que garantice que las personas en todos los cargos posean las competencias requeridas por los mismos.
- c. Equipo humano comprometido, con la misión, la visión y los valores institucionales en todos los cargos y niveles de la institución.
- d. Líderes de las unidades organizativas comprometidos con el desarrollo de sus colaboradores.
- e. Personal directivo con alto dominio de los procesos estratégicos de la gestión humana.

- f. Capacidad para generar compromiso personal con el crecimiento continuo, en lo profesional y lo personal.
- g. Capacidad para el mantenimiento de un clima organizacional productivo.
- h. Sistemas adecuados de recompensas, basados en la contribución.
- i. Capacidad para generar estrategias de conservación del capital humano competente.

XIV. METODOLOGÍA APLICADA EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Para la realización del plan estratégico del SIUBEN se empleó una metodología que garantizara la participación activa de los niveles gerenciales de la institución.

Para eso se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- 1. Revisión Documental.** Se revisaron todos los documentos que fueron puestos a disposición por parte de la Dirección del SIUBEN entre los que se encuentran los trabajos anteriores relacionados con la planificación estratégica en la institución, el marco legal y los manuales de función y procedimientos existentes.
- 2. Establecimiento del Enfoque Estratégico del SIUBEN.**
 - a. Orientación Estratégica. Discusión de la orientación estratégica del SIUBEN con la Dirección General para definir la Estrategia General del SIUBEN.
 - b. Levantamiento de Información con los Directivos del SIUBEN.
 - c. Discusión con el Equipo de Planificación Institucional.
 - d. Cuestionario de Levantamiento



3. Misión, Visión y Valores Institucionales. Se hizo una revisión de los enunciados de misión y visión. No se introdujeron cambios en los enunciados de valores institucionales.

4. Estrategia General del SIUBEN. Se realizó el enunciado central de la estrategia general del SIUBEN.

5. Ejes Estratégicos. Identificación de seis (6) Ejes Estratégicos del SIUBEN para los próximos cuatro años con el apoyo de la Dirección General y del Equipo de Planificación de la Institución.

6. Análisis FODA. Realización de un análisis FODA, enfocado en cada uno de los ejes estratégicos.

7. Productos estratégicos. Identificación de los productos estratégicos en cada uno de los ejes estratégicos. Se identificaron veintiún productos estratégicos, en los cuales se deberá enfocar el SIUBEN para materializar los cinco ejes estratégicos formulados:

a. Eje Estratégico 1. Fortalecimiento Institucional Interno. Diez (10) productos estratégicos.

b. Eje Estratégico 2. Gestión de la Calidad de Informaciones y Servicios. Tres (3) productos estratégicos.

c. Eje Estratégico 3. Fortalecimiento de la Imagen Institucional. Dos (2) productos estratégicos.

d. Eje Estratégico 4. Construcción de Alianzas Estratégicas Institucionales y Coordinación Interinstitucional. Tres (3) productos estratégicos.

e. Eje Estratégico 5. Actualización y Mantenimiento de Base de Datos. Tres (3) productos estratégicos.

8. Establecimiento de los productos específicos para cada uno de los productos estratégicos. Se definieron los productos específicos para cada uno de los productos estratégicos, lo que permitirá la definición del plan operativo para un período de dieciséis (16) a dieciocho (18) meses para la institución en su conjunto y para cada una de las unidades organizativas que la integran.

9. Establecimiento de Fortalezas Institucionales. Identificación de las fortalezas organizacionales necesarias para crear una organización capaz de obtener los resultados propuestos. A partir de los veintidós productos estratégicos, se identificaron ocho (8) áreas de fortalezas institucionales.

10. Primer Borrador del Plan Estratégico. Presentación de un borrador al Equipo de Planificación de la Institución para la discusión antes de la presentación final a la Dirección General del SIUBEN.

11. Presentación a la Dirección General. El borrador de plan estratégico revisado por el equipo de planificación fue presentado a la Dirección General para su revisión final.

12. Discusión con la contrapartida designada por la institución. El borrador final fue discutido con la contrapartida designada por la Dirección General y la Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo.

13. Presentación al equipo de dirección. La versión del plan estratégico y la propuesta de plan operativo para un período de 18 meses fue presentada y discutida en un encuentro - taller con los responsables de las diferentes unidades organizativas.

XV. PLAN ESTRATÉGICO 2011-2014

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS		
<p>1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.</p>	<p>1. Fortalecimiento del Marco Legal del SIUBEN que garantice la estabilidad y permanencia de la institución y de los recursos humanos y financieros.</p>	<p>1. Dotación a la Institución de un Marco Legal que garantice su estabilidad en el tiempo.</p>	
	<p>2. Adecuación, Rediseño y Normalización de la Estructura Organizativa del SIUBEN para que proporcione agilidad, flexibilidad y eficacia organizacional.</p>	<p>1. Optimización de la estructura organizativa general para que responda de forma efectiva los requerimientos de de la política y los programas de protección social.</p>	
		<p>2. Conformación de la Oficina Institucional de Libre Acceso a la Información Pública que establece la Ley 200-04, con sus manuales operativos, para que constituya un mecanismo de acceso de los ciudadanos a las informaciones de los programas que lleva acabo el SIUBEN.</p>	
		<p>3. Creación de una Unidad Organizativa de Análisis Estadístico con sus manuales operativos.</p>	
		<p>4. Crear una Unidad Organizativa de Gestión de Calidad, con sus manuales operativos.</p>	
		<p>5. Fortalecimiento de la Unidad Organizativa de Atención al Ciudadano y desarrollar sus manuales operativos, con un enfoque al seguimiento y respuestas de las solicitudes y quejas, con una vinculación efectiva con las oficinas regionales.</p>	
		<p>6. Fortalecimiento y Optimización de la estructura organizativa de las unidades responsables por los procesos de Recursos Humanos, Planificación, Administrativo-Financiero, Tecnología de la Información, Comunicación.</p>	
		<p>7. Estandarización de la Estructura Organizativa de las Oficinas Regionales sobre la base de criterios definidos.</p>	
		<p>8. Actualización del Manual de Organización y Funciones, a partir de las actualizaciones en la estructura organizativa.</p>	
<p>9. Actualización del Manual de Cargos Clasificados para que sirva de instrumento de aplicación de los diferentes, subsistemas, programas y planes de gestión humana.</p>			



<p>1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.</p>	<p>3. Desarrollo del Sistema de Carrera Administrativa del SIUBEN, de acuerdo a lo que establece la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos, para lograr la profesionalización del capital humano.</p>	<p>1. Incorporación del SIUBEN y los empleados actuales al sistema de carrera administrativa, para asegurar su desarrollo, profesionalización y estabilidad.</p> <p>2. Implantación de los procesos de contratación y ascenso por concursos públicos que garanticen la idoneidad de las personas en los diferentes cargos.</p> <p>3. Implantación de un Sistema de Gestión del Desempeño Individual basado en resultados y un modelo de competencias que facilite la definición y la medición de la contribución de cada empleado a los resultados de la institución.</p> <p>4. Desarrollo de sistemas de promoción de personal basada en mérito a partir de la evaluación del desempeño, que propicie el crecimiento de las personas dentro del sistema de carrera administrativa.</p> <p>5. Aplicación del Régimen Ético y Disciplinario que Establece la Ley 41-08 y el Reglamento 523-09.</p>
	<p>4. Fortalecimiento la Gestión Humana, como soporte del crecimiento y fortalecimiento de la institución, a través de la mejora en los procesos de gestión.</p>	<p>1. Implantación de la gestión por competencias como base de los programas de desarrollo y la selección de los empleados.</p> <p>2. Ejecución de programas de desarrollo de los empleados de acuerdo al perfil de competencias requerido en todos los cargos de la estructura organizacional.</p> <p>3. Desarrollo de un sistema efectivo de remuneración y beneficios que garantice la permanencia de los mejores recursos dentro de la institución.</p> <p>4. Adecuación y automatización de los procesos de gestión humana para dar agilidad y confiabilidad a la misma.</p> <p>5. Desarrollo de programas de gestión del clima organizacional que garantice un clima productivo y el bienestar de las personas.</p> <p>6. Desarrollo de una metodología de planificación de recursos humanos que permita anticipar las necesidades y dar respuestas a las mismas.</p> <p>7. Desarrollo y ejecución de programas orientados a la seguridad, la salud ocupacional y la seguridad ambiental.</p> <p>8. Desarrollo de mecanismos de retención de empleados.</p> <p>9. Instauración de mecanismos que refuercen la cultura de servicio en la institución.</p>

<p>1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.</p>	<p>5. Fortalecimiento de la Función de Planificación y Desarrollo, con una orientación a la creación de un enfoque organizacional y la gestión por resultados.</p>	1. Fortalecimiento del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.
		2. Desarrollo de la función de planificación sobre la base de la definición y ejecución de los proyectos y la mejora de los procesos institucionales.
		3. Implantación de la planificación operativa anual, a partir del plan estratégico, logrando que cada unidad organizativa defina su plan operativo para cada año fiscal que garantice la consecución de las metas a largo plazo, con la finalidad de constituir un espacio para la innovación y mejora continua de la institución.
		4. Fortalecimiento de la Función de presupuestación y programación operativa a partir de los planes operativos de las unidades organizativas.
		5. Desarrollo de sistema de indicadores para la medición de la gestión.
		6. Implantar mecanismos para la Gestión del Desempeño Institucional Basado en los Resultados de la planificación operativa y estratégica.
		7. Desarrollo de sistemas de evaluación y control de gestión
		8. Fortalecer los mecanismos de planificación de las oficinas regionales.
	<p>6. Fortalecimiento de Plataforma Tecnológica como soporte a los planes, proyectos y actividades de la institución.</p>	1. Automatización e integración de los procesos Administrativos, Operativos de Apoyo y de Recursos Humanos, a partir de la estandarización y documentación de los mismos; a la vez que se automatiza el sistema de indicadores de gestión de la institución.
		2. Adecuar los procesos de tecnología de información y seguridad de la información bajo los lineamientos de las normas ISO 27000 e ISO 27001.
		3. Adecuación de la Estructura Tecnológica para responder a los nuevos planes de la institución que se describen en este plan estratégico.
		4. Desarrollo del personal técnico de las diferentes áreas para elevar el nivel de dominio sobre la tecnología.
		5. Desarrollar los mecanismos para la interconexión eficiente de las oficinas regionales con la sede central, como mecanismo para fortalecer el proceso de desconcentración.
		6. Fortalecimiento del Portal Electrónico de la Institución que supla tres necesidades básicas: información a lo interno de la institución en su función de intranet, información a la ciudadanía y apoyo del proceso de transparencia institucional.



<p>1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.</p>	<p>7. Fortalecimiento de las Oficinas Regionales, con miras a un mayor aprovechamiento de los recursos y estandarización de los procesos, para generar una mayor cercanía con las diferentes entidades del Estado y de la sociedad.</p>	1. Desarrollo de mecanismos para lograr la vinculación efectiva de las oficinas regionales con las entidades de las provincias que las integran.
		2. Estandarización de los procesos y elaboración de los manuales de procedimientos operativos de las oficinas regionales.
		3. Adecuación de la infraestructura física y el equipamiento de las oficinas regionales.
		4. Desarrollo y cumplimentación de un equipo humano con las competencias requeridas en cada cargo.
		5. Fortalecimiento de los mecanismos de vinculación de las oficinas regionales con los departamentos de la sede central de la institución, para proporcionar mayor agilidad en los diferentes procesos.
	<p>8. Fortalecimiento de las Funciones Administrativa y Financiera, con orientación a fortalecer los procesos de gestión, los controles internos y la automatización de los procesos; para garantizar la eficiencia y la transparencia en la gestión.</p>	Adecuación de los procesos internos a los procesos transversales del gabinete de coordinación de política social, para lograr una mayor efectividad.
		Optimización de los procesos y actualización del Manual de Procedimientos Financieros-Contables.
		Optimización de los procesos y actualización del Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa.
	<p>9. Mejoramiento de Infraestructura y Equipamiento de la Sede Central, para crear un ambiente de trabajo confortable y productivo.</p>	Puesta en marcha de un sistema de indicadores financieros de gestión.
		Adquisición de edificio para alojar las oficinas de la sede central.
		Adecuación de la infraestructura de la sede central de la institución.
	<p>10. Fortalecimiento del Sistema Estadístico y Geográfico, con mira a proporcionar información oportuna y confiable a los usuarios de los diferentes programas de protección social.</p>	Dotación de equipo y mobiliario de oficina en la sede central y las oficinas regionales.
		Desarrollo de un sistema de análisis de datos y producción de indicadores a partir de la base de datos de hogares.
Desarrollo de mecanismos para la estimulación de la demanda de información por parte de los usuarios actuales y potenciales.		
Desarrollo de un programa y un mecanismo de publicaciones periódicas para dar a conocer las informaciones y que estimule la demanda de las mismas.		
Desarrollo de un mecanismo para atender la demanda de información del público.		
	Ejecutar programas de desarrollo para el personal técnico a cargo de funciones claves de los procesos.	

<p>2. Gestión de la Calidad de la Informaciones y los Servicios. Establecer e implantar sistemas de gestión de la calidad en todos los procesos que garantice la confiabilidad de los productos que genera el SIUBEN.</p>	<p>1. Desarrollo de Sistemas Efectivos de Gestión de la Calidad y Monitoreo para garantizar la calidad de las informaciones.</p>	1. Desarrollo e implantación de las Auditorías de Gestión, Calidad y Cumplimiento.
		2. Desarrollo de sistema de indicadores para la medición de la calidad.
		3. Implantación de un Sistema de Monitoreo y Evaluación de Progresos en la Gestión de Calidad
		4. Creación del Centro de Documentación Técnica del SIUBEN, a cargo de la Unidad Organizativa de Gestión de la Calidad.
		6. Desarrollar un mecanismo automatizado que permita dar seguimiento a los errores detectados en la digitación de las fichas técnicas hasta su corrección, para asegurar la corrección oportuna de los mismos.
		7. Implantación del Sistema de Organización 5S en las áreas de oficinas de la Institución.
		8. Desarrollo del Manual de Buenas Prácticas para facilitar el aprendizaje continuo de los empleados y facilitar la comunicación y los programas de desarrollo.
		9. Optimización y documentación de los procesos para garantizar la realización eficiente del trabajo.
		10. Implantación de la Metodología CAF y optar por el Premio Nacional de la Calidad.
		2. Certificación en ISO 9001. Adecuar los procesos de gestión del SIUBEN y preparar a la organización para que le permita optar por la certificación en la norma ISO 9001.
<p>3. Desarrollo de un Sistema Institucional de Gestión de Usuarios y Beneficiarios, que eleve y mantenga la satisfacción de los usuarios de las informaciones que genera el SIUBEN.</p>	<p>1. Implantación de un mecanismo automatizado que permita la recepción, la integración y el seguimiento de las solicitudes de levantamiento y las quejas de los ciudadanos en la sede central y en las oficinas regionales, para asegurar respuestas oportunas a las mismas.</p>	2 Integración efectiva del SIUBEN a los Sistema *462 y *311 del Gobierno.
		3. Creación de un Sistema de Medición y Evaluación de la Satisfacción de Usuarios.
		4. Fortalecimiento de los vínculos con los programas del Gabinete de Coordinación, por medio del intercambio de información y el fortalecimiento y la aplicación de los procesos transversales.

<p>3. Fortalecimiento de la Imagen Institucional, para hacer del SIUBEN una institución de presencia nacional, con alto nivel de confianza en la población y las instituciones usuarias de las informaciones.</p>	<p>1. Fortalecimiento de la Función de Comunicación Institucional para dotar a la institución de una estrategia clara</p>	<p>1. Fortalecimiento del Departamento de Comunicaciones de la Institución con sus manuales operativos correspondientes.</p>
	<p>2. Fortalecimiento del Posicionamiento Institucional, que proporcione un mejor conocimiento de la finalidad y los servicios del SIUBEN.</p>	<p>1. Implantación de Mecanismos de Orientación y Difusión Corporativa, puntuales y continuos.</p>
		<p>2. Realización de estudios de posicionamiento de la Institución.</p>
		<p>3. Desarrollo de un programa de comunicación institucional focalizado para diferentes segmentos: instituciones del Estado, Organizaciones no Gubernamentales, Organizaciones Comunitarias y Barriales, Ayuntamientos,</p>
		<p>4. Fortalecimiento de los vínculos con las entidades locales de la sociedad civil, los gobiernos locales, las gobernaciones provinciales y las oficinas senatoriales de las provincias y la comunidad a través de las oficinas regionales.</p>
		<p>5. Desarrollo de mecanismos para aprovechar las actividades cotidianas del SIUBEN para fortalecer imagen institucional por medio de una mayor cobertura y difusión periodística de las mismas, generando una mayor presencia en los medios de comunicación.</p>
		<p>6. Vinculación del SIUBEN con las entidades que tienen a cargo el diseño de políticas y programas de género, juventud, adolescencia y niñez.</p>
		<p>7. Desarrollo de un programa de participación activa del SIUBEN en las actividades de las entidades relacionadas a la aplicación de programas de protección social, tanto a nivel de la sede como de las oficinas regionales.</p>
	<p>8. Crear una red con las entidades del Estado y de la Sociedad Civil para tener presencia en los Web Site de las mismas.</p>	

<p>4. Construcción de Alianzas Estratégicas Institucionales y Coordinación Interinstitucional, que permitan colocar al SIUBEN como centro de una gran alianza entre instituciones del Estado, la Sociedad Civil, Organizaciones no Gubernamentales, Barriales y Comunitarias, que constituyan una red que garantice la consecución de los fines de las políticas sociales.</p>	<p>1. Ampliación de los mecanismos de aplicación de las informaciones por medio de la articulación con la municipalidad e instituciones del sector social a nivel local y nacional.</p>	<p>1. Establecimiento de alianzas con los ayuntamientos municipales, las gobernaciones provinciales, las oficinas senatoriales provinciales, las entidades de gobierno central que administran programas sociales fuera del gabinete (tales como comedores económicos, plan social de la presidencia), los organismos de prevención y mitigación de desastres, organismos internacionales y organizaciones de la sociedad civil, para la recolección y usos de las informaciones de focalización del SIUBEN.</p>
	<p>2. Desarrollo de mercado para las informaciones producidas por la institución. Esto implica la adecuación de las plataformas de servicios a los usuarios.</p>	<p>2. Implantación de mecanismos de identificación de usuarios potenciales y las necesidades de los mismos, con mira a la realización de alianzas.</p>
	<p>3. Apoyo en la solución de problemas locales</p>	<p>1. Desarrollo de una estrategia para lograr que las entidades del Estado, la Sociedad Civil y Organismos Internacionales, utilicen las informaciones de focalización producidas por el SIUBEN.</p>
<p>5. Actualización continua del Registro de Hogares Pobres y mantenimiento de la Base de Datos. Mantener la base de datos actualizada y una producción de información continua para la categorización socio-económica de los hogares, en cumplimiento con lo que establece el Decreto 426-07.</p>	<p>1. Actualización del Sistema de Categorización y Medición</p>	<p>1. Desarrollo de mecanismos orientados hacia los servicios de información para la protección social.</p>
		<p>1. Redefinición del Modelo de Categorización para hacer más eficiente la información para la focalización de los programas sociales.</p>
		<p>2. Construcción de Índice de Vulnerabilidad.</p>
	<p>2. Conformación de la estructura y los procedimientos para la administración del Padrón Único de Beneficiarios.</p>	<p>3. Desarrollo de un sistema de análisis y producción de indicadores sociales a partir de la base de dato de hogares.</p>
		<p>1. Redacción y aprobación de los Procedimientos para el funcionamiento del Padrón Único de Beneficiarios.</p>
		<p>2. Definición de la estructura de coordinación para la actualización y mantenimiento del Padrón Único de Beneficiarios.</p>
<p>3. Interconexión de las bases de datos de los programas de protección social y de las instituciones que administran subsidios a la población con la base de datos de SIUBEN.</p>	<p>1. Redacción y aprobación de los Procedimientos para el funcionamiento del Padrón Único de Beneficiarios.</p>	
	<p>1. Adecuación e interconexión de los sistemas de información de las diferentes entidades que intervienen y/o administran subsidios a la población y/o programas de protección social.</p>	
		<p>2. Interconexión y actualización de las bases de datos de las diferentes entidades que intervienen en la aplicación y/o administración de subsidios a la población y/o programas de protección social.</p>

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.	1. Fortalecimiento del Marco Legal del SIUBEN que garantice la estabilidad, transparencia y permanencia de la institución.	1. Se ha logrado que el Congreso Nacional apruebe la Ley Orgánica del SIUBEN, que defina el Marco Jurídico de la Institución y brinde estabilidad y continuidad en el tiempo.	Planificación y Desarrollo Institucional	Asesoría Legal
	2. Adecuación, rediseño y normalización de la Estructura Organizativa del SIUBEN para que proporcione agilidad, flexibilidad y eficacia organizacional.	1. Se ha diseñado una estructura organizativa general óptima y flexible, con las unidades organizativas requeridas y estructuras de las unidades organizativas con los cargos requeridos y funcionando de forma óptima. La Estructura Organizativa del SIUBEN ha sido sometida a la aprobación del Ministerio de Administración Pública (MAP).	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		2. El SIUBEN cuenta con normas de organización claras, con políticas de aplicación definidas y conocidas por todos los integrantes de la institución.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		3. Se ha actualizado el Manual de Organización y Funciones de la Institución, que facilita el entendimiento de los procesos y responsabilidades de las unidades organizativas.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		4. Se ha actualizado el Manual de Cargos Clasificados basado en un modelo de competencias, y el mismo es conocido por los integrantes de la institución. Se cuenta con una metodología adecuada de actualización permanente del Manual de Cargos Clasificados. El Manual de Cargos Clasificados ha sido sometido a la aprobación del Ministerio de Administración Pública (MAP).	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		5. Las diferentes unidades organizativas del SIUBEN cuentan con sus Manuales Operativos documentados. Los Manuales Operativos han sido comunicados a las áreas correspondientes de acuerdo al interés sobre los mismos.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos
		6. El SIUBEN cuenta con la Oficina y el Comité de Libre Acceso a la Información Pública. Los empleados conocen sus deberes y responsabilidades que asigna la Ley 200-04 y su reglamento. Los ciudadanos tienen acceso de forma ágil a las informaciones del SIUBEN sin que esto afecte la operatividad de la institución.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final de dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.	3. Desarrollo del Sistema de Carrera Administrativa del SIUBEN, de acuerdo a lo que establece la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos, para lograr la profesionalización del capital humano.	1. Se aplican sistemas de consecuencia y disciplinarios basados en lo que establece el Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales de la Ley 41-08 de Función Pública.	Recursos Humanos	Asesoría Legal
		2. Se han definido las categorías de cargos de la institución, de acuerdo a lo que establece la Ley 41-08. Las rutas de carrera están definidas para los cargos de carrera administrativa de la institución.	Recursos Humanos	MAP
		3. Los empleados que ocupan los cargos de carrera están incorporados a la misma.	Recursos Humanos	MAP
		4. Todos los cargos de carrera administrativa se cubren por concursos públicos internos y/o externos, y se realizan las promociones de acuerdo al Reglamento 525-09.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		5. Todos los empleados promovidos, ascendidos y de nuevo ingreso son sometidos al período de prueba y el proceso de inducción que ordenan los Reglamentos 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción y 524-09 de Reclutamiento y Selección de personal.	Recursos Humanos	
		6. Se formularon acuerdos de desempeño individuales sobre la base de los planes operativos definidos y se realiza la primera evaluación del desempeño individual anual que establece el Reglamento 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		7. Se hacen promociones de los empleados de carrera basadas en el desempeño y el mérito personal.	Recursos Humanos	
		8. Se aplican sistemas de consecuencia basados en lo que establece los Reglamentos 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción.	Recursos Humanos	Asesoría Legal

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final de dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.	4. Fortalecimiento de la Gestión de Recursos Humanos, como soporte del crecimiento y fortalecimiento de la institución, a través de la mejora en los procesos de gestión.	1. Se realizó la planificación anual de recursos humanos y se implementaron las acciones necesarias para dar respuestas oportunas a los requerimientos de la organización.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		2. Los procesos de Recursos Humanos están documentados y automatizados y son conocidos por todos los empleados que deben interactuar con el Departamento de Recursos Humanos.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional
		3. El SIUBEN aplica un sistema de gestión del capital humano basado en un modelo de competencias. Se aplica el manual de competencias para la selección, evaluación y desarrollo de los empleados.	Recursos Humanos	Tecnología Información
		4. El personal del SIUBEN conoce, entiende y modela los valores de la institución en todos los ámbitos de su actuación. El SIUBEN cuenta con un equipo humano comprometido con sus fines y su filosofía.	Recursos Humanos	Comunicaciones
		5. Se cuenta con un plan anual de desarrollo de recursos humanos basado en las necesidades de la institución y las evaluaciones de desempeño de los empleados.	Recursos Humanos	Tecnología Información
		6. Se han cubierto los cargos requeridos en la estructura organizativa aprobada, y el SIUBEN cuenta con el capital humano con las competencias requeridas en cada cargo.	Recursos Humanos	Finanzas
		7. El SIUBEN cuenta con mecanismos de retención de los empleados de alto desempeño en los cargos claves de la institución. Se obtienen niveles de rotación de personal en los cargos clave por debajo de 10%.	Recursos Humanos	
		8. El SIUBEN cuenta con una estructura y una política de remuneración que garantiza la equidad y la competitividad de la remuneración de los empleados.	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

		9. El SIUBEN cuenta con programas de seguridad y salud ocupacional y cuidado del medio ambiente. Estos programas son conocidos y practicados por todos los empleados. El SIUBEN se puede considerar un modelo en materia de seguridad y salud ocupacional y cuidado al medio ambiente.	Recursos Humanos	Administrativo
		10. Se realizó una medición del clima organizacional y se ejecutan planes de acción.	Recursos Humanos	
		11. El personal del SIUBEN muestra una clara orientación al servicio. Se han llevado a cabo programas de desarrollo al respecto durante el segundo y tercer trimestres del año 2011.	Recursos Humanos	Comunicaciones
EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final de dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.	5. Fortalecimiento de la Función de Planificación y Desarrollo, con una orientación a la creación de un enfoque organizacional y la gestión por resultados.	1. El departamento de Planificación y Desarrollo Institucional cuenta con el equipo humano requerido para realizar sus funciones y dar respuestas eficaces a la organización.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos
		2. El SIUBEN cuenta con una metodología de planificación que permite a la organización en su conjunto y a cada unidad organizativa definir sus planes operativos anuales a partir del plan operativo general de la institución que se deriva del plan estratégico. El SIUBEN y sus unidades organizativas, incluyendo las oficinas regionales, tienen planes operativos para cada año, incluyendo el último semestre de 2011, y se repite el mismo ejercicio para el 2012.	Planificación	Tecnología Información
		3. Se realiza la programación financiera de la institución a partir del plan operativo anual, el presupuesto asignado a la institución y la estimación de los recursos disponibles provenientes de otras fuentes, así como de planes operativos de las unidades organizativas. Se realiza la primera programación para el segundo semestre de 2011, y se repite el mismo ejercicio para el 2012.	Finanzas	Planificación y Desarrollo Institucional, Tecnología Información

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

<p>5. Fortalecimiento de la Función de Planificación y Desarrollo, con una orientación a la creación de un enfoque organizacional y la gestión por resultados.</p>	<p>4. El SIUBEN cuenta con un sistema de medición de gestión basado en indicadores, el cual se obtiene a través de los sistemas de información de las diferentes áreas de la organización. El sistema de indicadores de gestión está definido para ser utilizado durante el segundo semestre de 2011. Se hace la primera medición de resultados basada en los planes operativos de 2011.</p>	Planificación y Desarrollo Institucional	
	<p>5. Un sistema que facilita la producción oportuna de los informes internos de gestión de las diferentes áreas. Se gestiona de forma efectiva la información de la institución. Cada área rinde cuenta de los resultados alcanzados en el período.</p>	Planificación	Tecnología de la Información
	<p>6. Se cuenta con una metodología de programación trimestral del gasto y con los mecanismos de control, para asegurar la efectiva aplicación de los recursos de forma eficiente en la satisfacción de las necesidades de la institución.</p>	Tecnología de la Información	Tecnología de la Información
	<p>7. Se cuenta con una carpeta de proyectos identificados con orden de prioridad, con requerimientos y fuentes de recursos identificados. Se cuenta con mecanismos para la identificación, canalización y coordinación de la ejecución de dichos proyectos.</p>	Administrativo	Planificación y Desarrollo Institucional, Presupuesto
	<p>8. Se lleva a cabo un proceso trimestral de rendición de cuentas, a través del cual las áreas exponen sus logros con respecto al plan operativo correspondiente y la aplicación de los recursos puestos bajo su responsabilidad. Para el segundo semestre de 2011 se han realizado dos procesos de revisión de los resultados de la ejecución de los planes operativos.</p>		

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final de dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
<p>1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.</p>	<p>6. Fortalecimiento de Plataforma Tecnológica como soporte a los planes, proyectos y actividades de la institución.</p>	<p>1. Una plataforma tecnológica que integra los procesos de gestión humana, administrativa, de apoyo logístico y financieros, y que genera los indicadores para la medición de la gestión de la institución.</p>	<p>Tecnología Información</p>	<p>Recursos Humanos, Administrativo Finanzas, Operaciones, Técnica</p>
		<p>2. El SIUBEN cuenta con una plataforma tecnológica con los sistemas adecuados de seguridad de la información.</p>	<p>Tecnología Información</p>	
		<p>3. El SIUBEN cuenta con una plataforma tecnológica que apoya su estrategia de crecimiento.</p>	<p>Tecnología Información</p>	<p>Finanzas</p>
		<p>4. El área de Tecnología de la Información cuenta con la capacidad para dar respuestas a las necesidades de los usuarios de tecnología mediante la aplicación de un procedimiento ágil y eficiente. Se ha conformado el equipo de soporte técnico a usuarios.</p>		<p>Recursos Humanos</p>
		<p>5. El Portal Electrónico de la Institución ha sido fortalecido y constituye un canal fundamental en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permite compartir información con los empleados, mediante un mecanismo de intranet. - Constituye un mecanismo de acceso de la ciudadanía a las informaciones del SIUBEN. - Apoya los mecanismos de transparencia institucional. - Apoya la imagen institucional del SIUBEN. 	<p>Tecnología Información</p>	<p>Tecnología Información, Recursos Humanos</p>

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final de dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
1. Fortalecimiento Institucional Interno. Hacer del SIUBEN una institución sólida, capaz de generar resultados con efectividad y de impacto en la sociedad dominicana.	7. Fortalecimiento de las Oficinas Regionales, con miras a una mayor desconcentración y estandarización de los procesos, para generar una mayor cercanía con las diferentes entidades del Estado y de la sociedad.	1. Las Oficinas Regionales cuentan con un equipo humano con las competencias requeridas por los cargos.	Operaciones	Recursos Humanos
		2. Las oficinas regionales cuentan con una metodología adecuada de planificación de sus actividades, y se insertan de forma efectiva en la planificación operativa del SIUBEN.	Operaciones	Planificación y Desarrollo Institucional
		3. Las oficinas regionales cuentan con una infraestructura física y equipos adecuados para su funcionamiento.	Operaciones	Administrativo, Planificación y Desarrollo Institucional
		4. Los procesos operativos de las oficinas regionales están documentados, y son conocidos por todas las personas que intervienen en los mismos.	Operaciones	Tecnología Información
	8. Fortalecimiento de las Funciones Administrativa y Financiera, con orientación a fortalecer los procesos de gestión, los controles internos y la automatización de los mismos; para garantizar la eficiencia y la transparencia en la gestión.	1. Los procesos administrativos, de apoyo logístico y financieros están documentados, y se corresponden con los procesos transversales del gabinete de coordinación de política social en los casos que así se requiere; y son conocidos por toda la organización.	Planificación y Desarrollo Institucional	Administrativo, Recursos Humanos, Finanzas, Tecnología Información
		2. Las áreas administrativas, de apoyo logístico y financieras cuentan con mecanismos para medir la efectividad de sus procesos.	Planificación y Desarrollo Institucional	Administrativo, Recursos Humanos, Finanzas, Tecnología Información
		3. Los procedimientos operativos del SIUBEN se corresponden con los procedimientos transversales del Gabinete de Coordinación de Política Social.	Planificación y Desarrollo Institucional	Tecnología Información
		4. El SIUBEN cuenta con un sistema de administración y control de sus propiedades y los inventarios de bienes permanecen actualizados.	Administrativo	Finanzas

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
1. Fortalecimiento Institucional Interno.	9. Mejoramiento de Infraestructura y Equipamiento de la Sede Central, para crear un ambiente de trabajo confortable y productivo.	1. Los empleados y funcionarios de SIUBEN cuentan con los equipos y las herramientas que les permiten realizar el trabajo con los niveles de eficiencia requeridos.	Administrativo	Planificación y Desarrollo Institucional
	10. Mejora del Sistema Estadístico y Geográfico, con mira a proporcionar información oportuna y confiable a los usuarios.	1. Se ha implantado el Departamento de Diseño y Análisis Estadístico, y el mismo ha sido dotado del personal competente.	Dirección Técnica	Planificación y Desarrollo Institucional, Recursos Humanos
		2. El SIUBEN cuenta con un sistema de indicadores sociales contruidos a partir de la información en la base de datos, y los mismos son publicados de forma periódica en un medio oficial de la institución.	Dirección Técnica	Tecnología Información
		3. El SIUBEN cuenta con mecanismos para dar respuestas oportunas y eficientes a las demandas de información procesada por parte de los usuarios.	Dirección Técnica	Tecnología Información
		4. El SIUBEN realiza publicaciones periódicas para promover la utilización de la información que produce, especialmente indicadores sociales. Para el año 2011 se realiza la primera publicación. Se ha dado una adecuada coordinación entre la Dirección de Técnica y el Departamento de Comunicaciones.	Dirección Técnica	Tecnología Información

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final de dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
2. Gestión de la Calidad de la Informaciones y los Servicios. Establecer e implantar sistemas de gestión de la calidad en todos los procesos que garantice la confiabilidad de los productos que genera el SIUBEN.	1. Desarrollo de Sistemas Efectivos de Gestión de la Calidad y monitoreo para garantizar la calidad de las informaciones.	1. El SIUBEN cuenta con la Unidad Organizativa responsable de Gestión de Calidad con los manuales operativos correspondientes, y con capacidad para implantar los mecanismos de control necesarios que aseguren la calidad en todos los procesos de la institución.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos Operaciones
		2. Se cuenta con un mecanismo de monitoreo e identificación de oportunidades de mejora en los procesos.	Planificación y Desarrollo Institucional	
		3. Todas las áreas funcionales y las oficinas regionales cuentan con sus respectivos manuales operativos, y los mismos son conocidos por los integrantes de las áreas involucradas.	Planificación y Desarrollo Institucional	
		4. Se ha definido un sistema de medición de la calidad, a través de indicadores y estándares para los diferentes procesos en las unidades organizativas correspondientes.	Planificación y Desarrollo Institucional	Tecnología Información, Operaciones
		5. Existe una metodología para la realización de auditorías de gestión y cumplimiento y estas se llevan a cabo periódicamente de acuerdo a un plan y en los diferentes procesos.	Planificación y Desarrollo Institucional	Operaciones
		6. Se cuenta con un mecanismo automatizado de seguimiento a los errores detectados en la digitación de las fichas socioeconómica.	Operaciones	Tecnología Información
		7. Existencia del Centro de Documentación Técnica del SIUBEN, y el mismo contiene y mantiene actualizada toda la documentación técnica relacionada a los procesos del SIUBEN.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos, Tecnología Información
		8. Se implantó el sistema de organización de oficinas 5S o una metodología similar.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos
		9. Se cuenta con el manual de buenas prácticas el cual se mantiene actualizado y es conocido por todos los integrantes de la institución.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos
		10. El SIUBEN está preparado y participa en el Premio Nacional a la Calidad que organiza el Ministerio de Administración Pública.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
2. Gestión de la Calidad de la Información y los Servicios. Establecer e implantar sistemas de gestión de la calidad en todos los procesos que garantice la confiabilidad de los productos que genera el SIUBEN.	2. Certificación en ISO 9001. Adecuar los procesos de gestión del SIUBEN y preparar a la organización para que permita optar por la certificación en la norma ISO 9001. 3. Desarrollo de un Sistema Institucional de Gestión de Usuarios y Beneficiarios, que eleve y mantenga la satisfacción de los usuarios de las informaciones que genera el SIUBEN.	1. Los procesos de SIUBEN se corresponden con el nivel requerido para la certificación en la Norma ISO 9001.	Planificación y Desarrollo Institucional	Recursos Humanos
		2. El SIUBEN es parte de los Call Center *462 y *311, y las informaciones y respuestas se administran de forma efectiva.		Planificación y Desarrollo Institucional
		3. Se cuenta con una plataforma y un mecanismo automatizados de gestión de los requerimientos, quejas e información de los ciudadanos que permite dar seguimiento efectivo y respuestas oportunas a los mismos. Este mecanismo garantiza una coordinación efectiva entre la sede y las oficinas regionales del SIUBEN.	Operaciones,	Tecnología Información
		4. Se cuenta con mecanismos para dar respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios.	Operaciones	Tecnología Información
		5. Se cuenta con un mecanismo de medición continua de la satisfacción de los usuarios por medio de indicadores de respuestas, en coherencia con el sistema de control de calidad.	Operaciones	Planificación y Desarrollo Institucional, Tecnología Información
		6. Se ofrece un servicio óptimo a los usuarios y ciudadanos, medido a través de un estudio de satisfacción e indicadores internos de: tiempo de respuesta y tasa de quejas de los usuarios. Se ha realizado un estudio de satisfacción antes de finalizar el año 2011.	Operaciones	Administrativo, Recursos Humanos, Finanzas, Tecnología Información



XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
3. Fortalecimiento de la Imagen Institucional, para hacer del SIUBEN una institución de presencia nacional, con alto nivel de confianza en la población	1. Fortalecimiento de la Función de Comunicación Institucional para dotar a la institución de una estrategia clara de comunicación	1. El SIUBEN cuenta con una estrategia claramente definida de comunicación e imagen institucional.	Comunicaciones	
		2. El SIUBEN cuenta con mecanismos para colocar de forma estratégica información en los medios de comunicación.	Comunicaciones	
		3. Se cuenta con un programa de orientación a los beneficiarios actuales y potenciales.	Comunicaciones	Operaciones
		4. Se cuenta con mecanismos para producir noticias y colocarlas en los medios de comunicación a partir de las actividades ordinarias y frecuentes del SIUBEN.	Comunicaciones	
		5. Se utiliza del Portal Electrónico de la Institución de forma efectiva en la promoción del SIUBEN y el fortalecimiento de la imagen institucional.	Comunicaciones	Tecnología Información
		6. Se edita y publica un boletín interno, como un mecanismo de comunicación con los empleados.	Comunicaciones	Recursos Humanos
		7. Se Publican anualmente las memorias del SIUBEN. Se hace la primera publicación de las memorias del 2011	Planificación y Desarrollo Institucional	Comunicaciones



XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
3. Fortalecimiento de la Imagen Institucional , para hacer del SIUBEN una institución de presencia nacional, con alto nivel de confianza en la población	2. Fortalecimiento del Posicionamiento Institucional, que proporcione un mejor conocimiento de la finalidad y los servicios del SIUBEN.	1. Se ha creado un mecanismo de interacción y vinculación con las entidades de la sociedad civil.	Comunicaciones	Operaciones
		2. El SIUBEN cuenta con mecanismos de acceso a los medios de comunicación que garanticen la presencia del SIUBEN en los mismos a un costo mínimo.	Comunicaciones	
		3. Se ha creado una red de información a través de las diferentes entidades del Estado, a nivel nacional y regional por medio de una agenda planificada.	Comunicaciones	
		4. El SIUBEN cuenta con un mecanismo para asegurar su participación en eventos nacionales, con niveles altos de concurrencia de personas con potencial de ser impactadas por los programas de protección social del Estado.	Comunicaciones	Administrativo, Recursos Humanos
		5. El SIUBEN ha diseñado e implantado mecanismos para difundir material informativo a través de canales adecuados.	Comunicaciones	
		6. Se ha diseñado un mecanismo y se cuenta con un sistema de indicadores para medir el posicionamiento del SIUBEN.	Comunicaciones	Tecnología Información
		7. Se ha creado un mecanismo de vinculación de las oficinas regionales con las instituciones locales de la sociedad civil.	Comunicaciones	Operaciones



XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
4. Construcción de Alianzas Estratégicas Institucionales y Coordinación Interinstitucional, que permitan colocar al SIUBEN como centro de una gran alianza entre instituciones del Estado, la Sociedad Civil, Organizaciones no Gubernamentales, Barriales y Comunitarias, que constituyan una red que garantice la consecución de los fines de las políticas sociales.	1. Ampliación de los mecanismos de aplicación de las informaciones, por medio de la articulación con la municipalidad e instituciones del sector social a nivel local y nacional.	1. Se ha arribado a acuerdos formales con los ayuntamientos, gobernaciones civiles provinciales, oficinas senatoriales provinciales, organismos de prevención y mitigación de desastres, entidades del Gobierno Central responsables de programas de protección social, organizaciones no gubernamentales, entidades de la sociedad civil, organizaciones comunitarias, para la cooperación en la actualización y utilización de las informaciones de la base de datos de hogares del SIUBEN. Se ha desarrollado un programa de talleres de socialización y concienciación con representantes de estas entidades.	Comunicaciones	Planificación y Desarrollo Institucional.
	2. Desarrollo de mercados para las informaciones producidas por la institución.	1. Se ha desarrollado mecanismos para poner las informaciones de la base de datos a disposición de los potenciales usuarios institucionales.	Dirección Técnica	Tecnología Información, Comunicaciones
		2. El SIUBEN cuenta con una normativa para asegurar el uso ético de las informaciones contenidas en la base de datos, por parte del personal de la institución.	Dirección Técnica	Recursos Humanos
	3. Apoyo en la solución de problemas locales focalizados.	1. Se han identificado los segmentos específicos de usuarios y los tipos de informaciones que demandarían, y se ha desarrollado los mecanismos para interactuar con ellos.	Dirección Técnica	Tecnología Información



EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
5. Actualización Continua del Registro de Hogares Pobres y Mantenimiento de la Base de Datos. Mantener la base de datos actualizada y una producción de información continua para la categorización socio-económica de los hogares, en cumplimiento con lo que establece el Decreto 426-07.	1. Actualización del Sistema de Categorización y Medición	1. Se realizó el primer el estudio el estudio socio-económico para actualizar la base de datos en las fechas previstas.	Comunicaciones	Operaciones
	2. Mantenimiento de la Base de Datos Actualizada en cumplimiento con lo que establece el Decreto 426-07.	1. Se realizó el primer el estudio el estudio socio-económico para actualizar la base de datos en las fechas previstas.	Comunicaciones	
		2. Se cuenta con el Índice de Vulnerabilidad, los hogares categorizados a partir el mismo.	Comunicaciones	
		3. Las informaciones de los hogares levantada y actualiza de forma automática en todas las áreas que hay acceso a la tecnología.	Comunicaciones	Administrativo, Recursos Humanos
		4. El SIUBEN cuenta con una base de datos que permite mantener control y dar seguimiento de las necesidades de levantamiento de hogares nuevos a partir de las demandas. Las solicitudes de inclusión de nuevos hogares son capturadas en la sede y las oficinas regionales y concentradas en una base de datos única. La Dirección y los demás órganos del SIUBEN cuentan con información confiables de las necesidades de realización de operativos periódicos de levantamiento de hogares a partir de las solicitudes recibidas.	Comunicaciones	
		5. Se realizan operativos periódicos planificados para levantamientos de nuevos hogares por demanda, a partir de la información contenida en la base de datos. Los operativos de levantamientos por demanda se realizan utilizando personal externo. Se han llevado a cabo las acciones necesarias para que los levantamientos por demanda se realicen bajo este formato en el segundo semestre de 2011.	Comunicaciones	Tecnología Información
	6. Se cuenta con un sistema de indicadores sociales a partir de la base de datos y se hacer las publicaciones periódicas.	Comunicaciones	Operaciones	

XVI. RESULTADOS PROGRAMADOS POR EJE ESTRATÉGICO

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
5. Actualización Continua del Registro de Hogares Pobres y Mantenimiento de la Base de Datos. Mantener la base de datos actualizada y una producción de información continua para la categorización socio-económica de los hogares, en cumplimiento con lo que establece el Decreto 426-07.	3. Mantenimiento de la Base Cartográfica.	1. Base Cartográfica actualizada a partir de la cartografía utilizada para el IX Censo de Población y Vivienda 2010.	Dirección Técnica	Tecnología Información
		2. La Base Cartográfica digitalizada.	Dirección Técnica	Tecnología Información
		3. Se cuenta con una tabla de conversión cartográfica actualizada, con los últimos cambios registrados en las demarcaciones geográficas.	Dirección Técnica	Operaciones; Tecnología Información
		4. Los hogares en la base de datos están georeferenciados.	Dirección Técnica	Tecnología Información, Operaciones

EJE ESTRATÉGICO	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROGRAMADOS PARA LOS PRÓXIMOS DIECIOCHO (18) MESES. Al final dicho período, la institución habrá alcanzado los siguientes resultados:	Área Responsable	Áreas de Apoyo y Coordinación
6. Eje Estratégico 6. Creación y Administración del Padrón Único de Beneficiarios. Establecer los mecanismos y los procedimientos para la Creación y Administración del Padrón Único de Beneficiarios, como instrumento para normar la entrega de beneficios y subsidios a la población dentro del marco de la política y programas de protección social.	1. Creación de un Marco Normativo para el Padrón Único de Beneficiarios que facilite el intercambio de información entre las entidades con los niveles óptimo de seguridad y eficiencia.	1. Inclusión del Padrón Único de Beneficiarios en la Ley Marco del SIUBEN o el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.	Planificación y Desarrollo Institucional	Asesoría Legal Dirección Técnica
		2. Redacción y Sometimiento al Poder Ejecutivo de un Decreto que establezca el Marco Normativo para el Funcionamiento del Padrón Único de Beneficiarios.	Planificación y Desarrollo Institucional	Asesoría Legal Dirección Técnica
	2. Conformación de la estructura y los procedimientos para la administración del Padrón Único de Beneficiarios.	1. Redacción y aprobación de los Procedimientos para el funcionamiento del Padrón Único de Beneficiarios.	Dirección Técnica	Planificación y Desarrollo Institucional
		2. Definición de la estructura de coordinación para la actualización y mantenimiento del Padrón Único de Beneficiarios.	Dirección Técnica	Planificación y Desarrollo Institucional
	3. Interconexión de las bases de datos de los programas de protección social y de las instituciones que administran subsidios a la población con la base de datos de SIUBEN.	1. Adecuación e interconexión de los sistemas de información de las diferentes entidades que intervienen y/o administran subsidios a la población y/o programas de protección social.	Tecnología Información	Dirección Técnica
		2. Indexación y actualización, de las bases de datos de las diferentes entidades que intervienen en la aplicación y/o administración de subsidios a la población y/o programas de protección social.	Tecnología Información	Dirección Técnica



Presidencia de la República Dominicana
Gabinete de Coordinación
de Políticas Sociales

