



Gabinete de Coordinación de la Política Social

Operación DR-L1053 “Apoyo al Programa de Protección Social y el Sector Salud”

PROYECTO

“Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Integrado”

Santo Domingo, R. D.
Agosto, 2014

Índice

1.	Información General del Proyecto	3
1.1.	Nombre del Proyecto.....	3
1.2.	Antecedentes y Justificación	3
1.3.	Objetivo del Proyecto	5
1.4.	Objetivos específicos	5
1.5.	Descripción del Proyecto	5
2.	Costo y Financiamiento	7
2.1.	Costo	7
2.2.	Presupuesto	8
2.3.	Plan de Adquisiciones	9
3.	Evaluación del Proyecto	10
3.1.	Matriz de Marco Lógico del Proyecto	10

1. Información General del Proyecto

1.1. Nombre del Proyecto

“Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Integrado”

1.2. Antecedentes y Justificación

La incidencia de los temas de calidad en las distintas áreas de trabajo del sector social es un tema importante a tratar, por ello se opta por la implantación de un Sistema de Gestión según la norma ISO 9000, orientado hacia la excelencia mediante la aplicación del Modelo Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés). Por otro lado, el Sistema Único de Beneficiarios también ha definido como parte fundamental de su política y de su estrategia la protección de la información contenida en su base de datos, integrando un Sistema de Seguridad de la Información basado en la norma UNE-ISO/IEC 27001. La necesidad de mejorar la calidad de los servicios del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), alcanzar la satisfacción de los clientes y programas usuarios y mejorar la calidad de la gestión de la información se consigue a través de procesos normalizados y controlados sistemáticamente que permiten evaluar el grado de avance y el logro del propósito. La evolución de la sociedad y la transformación del contexto en que se desenvuelven las organizaciones que prestan servicios, exige una renovación de la Administración; y los ciudadanos como beneficiarios de los subsidios sociales que otorga el Gobierno Dominicano, tienen pleno derecho a conocer cuáles son los beneficios que le corresponden, las instituciones estatales que los prestan y a recibirlos con la mayor calidad y sentirse confiados al proveer informaciones personales confidenciales, además cada día se da mayor importancia al uso de la información. Esta idea es la que motivó a implantar un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y de Seguridad de la Información y que se ha convertido en uno de los Objetivos Operativos principales del SIUBEN para el Año 2014. La acreditación conseguida con la implantación del Sistema de Calidad y de Seguridad de la Información consigue mejorar la imagen del SIUBEN logrando un aporte importante

al Primer Eje Estratégico 2014-2016 del SIUBEN “Posicionar al SIUBEN-Gabinete Social, como un aliado estratégico de los formuladores y decisores en materia de política social en la República Dominicana”.

El SIUBEN fue creado por el Gobierno Dominicano, mediante el Decreto Núm. 1073-04 de fecha 31 de agosto del 2004, siendo la Institución del Estado responsable de llevar a cabo los estudios socioeconómicos para identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias potenciales beneficiarias de los subsidios sociales que se ejecuten con fondos gubernamentales. En fecha 18 de agosto del 2007, mediante el Decreto No.426-07, el Poder Ejecutivo declaró al SIUBEN como una entidad adscrita al Gabinete Social de la Presidencia, le definió sus funciones y estableció sus 10 oficinas regionales a nivel nacional.

El artículo 2 del Decreto 426-07 señala además que “...a efectos de renovar y actualizar el padrón de elegibles, el Sistema Único de Beneficiarios (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 pobreza, donde se ubican los hogares que serán incluidos en el levantamiento...”. La necesidad recogida por este mandato da origen al tercer Estudio Socioeconómico de Hogares 2015 (ESH 2015), cuyos trabajos de campo están previstos a iniciar en el mes de junio de 2015.

El próximo ESH 2015 es el proyecto más importante contemplado en la Planificación Estratégica 2014-2016 del SIUBEN. Se espera realizar un levantamiento de información por barrido con la finalidad de recertificar las informaciones de las familias dominicanas en condiciones de pobreza y vulnerabilidad comprendidas en el mapa de pobreza. Es por esta razón la importancia de contar con un sistema de gestión certificado que nos garantice el cumplimiento de la calidad, eficacia y eficiencia para brindar un producto confiable y veraz a todas las instituciones y organismos hacedores de políticas sociales.

1.3. Objetivo del Proyecto

El objetivo de este proyecto es Diseñar e implantar un Sistema de Gestión Integrado basado en la norma de calidad ISO 9000 y seguridad de la información ISO 27001:2013 y en los principios del Modelo CAF para el Sistema Único de Beneficiarios, ubicado en la República Dominicana.

1.4. Objetivos específicos

- Lograr la certificación ISO en las normas 9001:2008, ISO 27001:2008.
- Definir los subsistemas de calidad considerando los requerimientos del modelo CAF y seguridad de la información.
- Definir el manual de sistema de gestión de SIUBEN articulando y dando cumplimiento a las normas ISO 9001:2008, ISO 27001:2008.
- Definir el mapa de procesos del SIUBEN en materia de calidad, un inventario de activos de con valoración de riesgos de Seguridad de la información, estableciendo los procesos clave, estratégicos y de soporte que han de sustentar el sistema de gestión de calidad y seguridad y que den lugar a la máxima integración ambos sistemas. Elaborar la documentación soporte para la gestión del mismo.
- Profundizar en el conocimiento del nivel de seguridad actual del SIUBEN, analizando e identificando los aspectos de riesgos significativos. Incrementar la sensibilización sobre la seguridad de la información a los programas usuarios, como primer escalón para crear una cultura de satisfacción del cliente basada en la adecuada implementación de una gestión por procesos en el SIUBEN.
- Mejorar el desempeño, la gestión y la eficiencia del SIUBEN.

1.5. Descripción del Proyecto

“Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Integrado” es un proyecto que consiste en dos sistemas orientados a fortalecer la capacidad instalada del SIUBEN. El SGC tiene su enfoque en el control de las operaciones, mientras que el SGSI, se encarga del aseguramiento y resguardo de la información y de los sistemas

que la operan. En un diseño aterrizado a las características de SIUBEN, el Sistema de Gestión articula el cumplimiento tanto de las normas ISO 9001:2008, ISO 27001:2008 y el modelo CAF.

Con este proyecto el SIUBEN persigue garantizar la satisfacción de sus clientes y usuarios cumpliendo con los más altos estándares conocidos en materia de gestión, calidad y seguridad de la información de los hogares elegibles y potenciales beneficiarios de los diferentes programas sociales de la República Dominicana.

El organismo ejecutor del proyecto es el Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS) por intermedio del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), con la colaboración financiera del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El GCPS, través de la Unidad Técnica de Proyectos (UTP) tendrá a su cargo la administración financiera, mientras que el SIUBEN se encargará de la coordinación y responsabilidad técnica de la ejecución del proyecto. El presente proyecto tiene una duración de 8 meses, iniciando en el segundo trimestre de año 2014 con cobertura nacional.

Los componentes del proyecto se presentan a continuación:

1.5.1. Componente I. Fortalecimiento Institucional para el control de los procesos administrativos y operativos del SIUBEN.

El objetivo de este componente es buscar mejorar la eficiencia y eficacia del SIUBEN mediante el desarrollo de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la organización mediante la implementación de la norma ISO 9001:2008 y la metodología CAF para proveer mejoramiento de nuestros productos y servicios, y alcanzar la satisfacción de nuestros clientes. Este primer componente abarca las siguientes actividades: (a) implementación de la capacitación a todo el personal del SIUBEN; (b) asistencia técnica para desarrollar e implantar un sistema de gestión de calidad; (c) establecimiento de los controles e indicadores de calidad; (d) establecimiento del análisis, medición y mejora del sistema.

1.5.2. Componente II. Aseguramiento y resguardo de la base de datos del SIUBEN

El objetivo de este componente es asegurar el principal activo que posee el SIUBEN, la información de los hogares categorizados como elegibles a los diferentes subsidios focalizados en la República Dominicana, mediante la implementación de la norma ISO 27001:2013. Este segundo componente abarca las siguientes actividades: (a) definición de los requerimientos de seguridad de la organización; (b) implementación de controles e indicadores para manejar los riesgos de la seguridad de la información; (c) establecimiento de una política y objetivos para la seguridad de la información; (d) monitoreo del desempeño del SGSI; (e) mejoramiento continuo del SGSI.

2. Costo y Financiamiento

Este proyecto tiene una duración estimada de 8 meses, iniciando el segundo trimestre del presente año por lo que se espera obtener la No Objeción del Banco para el mes de abril de 2014.

2.1. Costo

Actividad/Componente	IDB
Componente I. Fortalecimiento Institucional para el control de los procesos administrativos y operativos del SIUBEN.	US\$60,000
Componente II. Aseguramiento y resguardo de la base de datos del SIUBEN	US\$56,000
Total	US\$116,000

US\$ 1 = RD\$ 44

2.2. Presupuesto

Componente	Actividad	IDB/Fondo Financiamiento
Componente I: Fortalecimiento institucional para de los procesos administrativos y operativos del SIUBEN	* Asistencia técnica para el acompañamiento en el diseño e implementación del SIG	45,000
	Capacitación del Personal SIUBEN	35,000
	<i>Sub-total</i>	80,000
Componente II: Aseguramiento y resguardo de la base de datos del SIUBEN	Adquisición de hardware y software para administración y desarrollo del proyecto	16,000
	Certificación	20,000
	<i>Sub-total</i>	36,000
Total General		US\$116,000

US\$1 = RD\$44

*Las adquisiciones y/o contrataciones adicionales resultantes del diagnóstico se cargaran al préstamo BID 2733 según costo total de adquisición.

2.3. Plan de Adquisiciones

Sistema Único de Beneficiarios Préstamo BID No. 2733/OC-DR

No. Referencia	Descripción del Contrato	Costo Estimado (US\$)	Método de Adquisiciones	Fechas Estimadas	
1. Servicios Diferentes de Consultorías		55,000.00		Publicación Anuncio	Terminación Contrato
1.1	Certificación	20,000.00	CP	oct-14	nov-14
1.2	Adquisición de hardware y software para administración y desarrollo del proyecto	16,000.00	CP	sept-14	nov-14
1.3	Contratación salones de capacitación	17,000.00	CP	ago-14	sept-14
1.4	Adquisición de conjunto de normas para capacitación SIG	2,000.00	CP	ago-14	sept-14
2. Servicios de Consultoría		61,000.00			
2.1	Asistencia técnica para el acompañamiento en el diseño e implementación del SIG	45,000.00	SCC	jul-14	abr-15
2.2	Capacitación del personal del SIUBEN	16,000.00	CCIN	jul-14	dic-14
		\$ 116,000.00			

3. Evaluación del Proyecto

El proyecto comprende las actividades anteriormente descritas, y tiene un costo estimado por beneficiario de RD\$1.70, para este cálculo hemos tomado el costo total del proyecto: RD\$5,104,000.00 dividido entre la población beneficiaria. Sobre esta base la evaluación incluye la información siguiente:

- i) Consto total del proyecto: RD\$5,104,000.00
- ii) Población beneficiada: 3 MM de dominicanos
- iii) Costo por habitante: RD\$/habitante = RD\$1.70

3.1. Matriz de Marco Lógico del Proyecto

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVO	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN Un nivel elevado de satisfacción de los clientes y usuarios del SIUBEN cumpliendo con los más altos estándares conocidos en materia de gestión de calidad y seguridad de la información en beneficio de los hogares registrados en la base de datos SIUBEN II.	Sistema de Gestión Integrado de Calidad y de Seguridad de la Información certificado en ejecución a partir del tercer trimestre del 2014.	- Informe de Certificación. - Encuestas de satisfacción periódicas - Encuestas de opinión del usuario periódicas.	El principal riesgo a la sostenibilidad del proyecto lo constituye la falta actual de recursos propios en el SIUBEN.
PROPÓSITO Garantizar la calidad de los servicios y de las informaciones de los hogares en situación de pobreza minimizando los riesgos y posibles amenazas que afectan las informaciones que administra el SIUBEN.	- Una cultura de gestión de la calidad que asegura la articulación de todos los procesos orientada a operar con el más alto grado posible de efectividad para el segundo trimestre 2014. -El subsistema de seguridad de la información instalado con los controles de seguridad determinados para el tercer trimestre 2014. -El sub sistema de gestión de la calidad instalado con indicadores de medición de la satisfacción de los	- Manual de gestión de la calidad. - Revisiones periódicas de la eficacia del SGC y SGSI - Revisión periódica de la evaluación de riesgos. - Auditorías internas planificadas - Política de SGSI. - Memoria de Postulación.	Un cambio de prioridades en la alta dirección de la institución y en consecuencia erosionar el compromiso con la ejecución del proyecto.

	usuarios del SIUBEN para el tercer trimestre 2014. -Realización de la primera autoevaluación basado en el modelo CAF para el cuarto trimestre 2014.		
COMPONENTES <i>Componente I:</i> Fortalecimiento Institucional para el control de los procesos administrativos y operativos del SIUBEN. <i>Componente II:</i> Aseguramiento y resguardo de la base de datos del SIUBEN		-Reducción significativa en los tiempos de respuesta a los programas usuarios del SIUBEN. - Alto grado de satisfacción de los diferentes usuarios y beneficiarios.	Los recursos (personal, tecnológicos, financieros,..) necesarios para llevar a cabo las actividades propuestas están disponibles en el SIUBEN.
ACTIVIDADES - Capacitación a todo el personal del SIUBEN. - Desarrollar un sistema de gestión de calidad. - Establecimiento de los controles e indicadores de calidad. - Establecimiento del análisis, medición y mejora del sistema. - Definición de los requerimientos de seguridad de la información de la organización. - Implementación de controles e indicadores para manejar los riesgos de la seguridad de la información. - Monitoreo del desempeño del SGSI. - Mejoramiento continuo del SGSI.	- Contratación de consultores nacionales e internacionales. - Plan de capacitación del personal de SIUBEN.	- Auditoría internas programadas. - Informes de auditoría. - Auditorías externas.	El BID hace llegar los fondos presupuestados acordados.