
Sistema Integrado de Gestión para SIUBEN

Informe
Capacitaciones ISO

Antecedentes

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), creado por el Gobierno Dominicano mediante el Decreto Núm. 1073-04 de fecha 31 de agosto del 2004, es la institución del Estado responsable de llevar a cabo los estudios socioeconómicos que identifican, registran, caracterizan, y priorizan los hogares en condición de pobreza a fin de determinar la elegibilidad a los distintos programas y subsidios sociales. En la actualidad, la base de datos vigente contiene información de más de 1,6 millones de hogares, de los cuales aproximadamente 737 mil han sido categorizados como elegibles.

SIUBEN es una institución que trabaja en su fortalecimiento institucional desde el año 2008 para otorgar un servicio de mayor calidad a los diferentes programas sociales, ha surgido la necesidad de rediseñar y mejorar sus procesos tomando como herramienta la documentación.

En la Actualidad el SIUBEN se encuentra en ejecución de un proyecto que tiene como objetivo el diseño y la implementación de un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9000 e ISO 27001:2013 y en los principios del Modelo CAF.

Desarrollo de las Actividades

A continuación se presenta un desglose de las actividades de capacitación que se han desarrollado para la implementación del sistema integrado de gestión del SIUBEN en cumplimiento de los requisitos del contrato y al programa acordado con el Área de Recursos Humanos. Según los requerimientos de las normas ISO la alta dirección debe ser capacitada esencialmente sobre los objetivos de la norma ya que tiene la responsabilidad de desplegarlos a toda la organización. El programa de capacitación propuesto especificó iniciar con el taller “Sensibilización Gerencial” cuyo objetivo principal es introducir a los altos mandos de la institución en la Norma ISO 9001:2008 y concientizarlos acerca de la importancia, responsabilidades y compromisos de la directiva de la empresa en la implementación y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad.

El taller de “Introducción a la norma de calidad ISO 9001:2008” tiene como objetivo principal familiarizar al personal de la institución con los requisitos de la normativa ISO 9001:2000 y su interpretación a la luz de las actividades y necesidades de la organización. Se estimó 8 horas para lograr involucrar al personal en el conocimiento de los requisitos de la nueva normativa. La metodología utilizada para impartir el taller a los trescientos empleados que contempla la plantilla del SIUBEN (incluye las 10 regionales) consistió en realizar siete talleres, de los cuales tres fueron impartidos en las provincias: Santiago, San Juan de la Maguana, San Francisco de Macorís y el resto de los talleres se impartieron en las oficinas principales del SIUBEN. Es importante resaltar que por asuntos de logística se eligieron las ciudades principales del interior donde se contaba con mejores instalaciones y acceso para el personal residentes en las otras provincias que componen a cada una de las regionales del SIUBEN.

Luego de agotada la jornada de introducción a la norma de calidad el programa contempla una metodología similar para la norma de seguridad de la información mediante un taller teórico práctico “Introducción a la norma ISO 27001” cuya finalidad es el aseguramiento de la información y de los sistemas que la procesan es, por tanto, un objetivo de primer nivel para la organización. Este taller fue impartido en 2 sesiones al comité de calidad de la institución identificado, encargados nacionales y gerentes regionales del SIUBEN.

Las normas ISO promueven la adopción de un enfoque a procesos para el desarrollo, implantación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, en este sentido impartimos el taller de **“Gestión por Procesos”** cuyo objetivo principal es presentar el concepto de gestión por procesos en el contexto de los principios de la calidad requeridos en la Norma ISO 9001:2008. Adicionalmente analizar las ventajas de incorporar a la institución un sistema de gestión por procesos que enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos de valor añadido.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos.
- La mejora continua de los procesos sobre la base de mediciones objetivas.

Este taller teórico- práctico fue impartido en 2 sesiones de 12 horas cada uno al comité de calidad de la institución identificado, encargados nacionales y gerentes regionales del SIUBEN.

Según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en su capítulo 8.2.2 donde establece que “ La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) Es conforme a las actividades planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión establecidos por la organización, y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz”, en consecuencia de este requerimiento de la Norma y poder hacer su cumplimiento realizamos nuestro taller Premium del Sistema de Gestión Integrado, el taller de **“Auditor Interno Calidad”**, según la Norma ISO 9001:2008, cuyo propósito es enfocar los principios más importantes relacionados con las auditorías del sistema de gestión de la calidad, y con esto lograr que los participantes estén en capacidad de:

- Entender los principios y prácticas de un auditor.
- Planear y preparar auditorías.
- Reunir y analizar evidencias.
- Reportar resultados.

Este taller tuvo una duración de 24 horas, realizado en un hotel de la ciudad con la finalidad de obtener la máxima concentración de los participantes, el cual fue impartido al comité de calidad de la institución y coordinadores de las regionales.

Durante la realización del mismo analizamos toda la Norma ISO 9001:2008 y sus 8 capítulos y la presentación de la evolución de la Norma 27001:2013, donde comparamos las actualizaciones de esta contra la 27001:2005; discutimos los temas más relevantes de las auditorías como:

- Definiciones de auditorías, tipos y sus requisitos.
- Proceso de una auditoría.
- Fases de preparación de una auditoría
- Cualidades de un excelente auditor, según ISO 19011
- Puntos auditables de la Norma 27001:2013

Posterior a estos análisis los participantes realizaron ejercicios prácticos de los temas en cuestión.

Las normas ISO promueven la adopción de un enfoque a procesos para el desarrollo, implantación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, en este sentido impartimos el taller de **“Indicadores de Gestión”** cuyo objetivo principal es Identificar los indicadores de desempeño que las instituciones líderes utilizan y definir los indicadores de gestión que aplican para su implantación en su organización.

Durante la realización del taller agotamos el siguiente programa:

- La Gestión
- Los Indicadores de Gestión Aspectos Generales
- La especificación de los indicadores y composición Naturaleza, vigencia
- Nivel de generación y utilización
- Tipos de indicadores o Ventajas
- Metodología para el establecimiento de gestión
- Ejemplos de Indicadores
- Cómo se establecen los indicadores en organización
- Indicadores y procesos

Este taller teórico- práctico fue impartido en 2 sesiones de 12 horas cada uno al comité de calidad de la institución identificado, encargados nacionales y gerentes regionales del SIUBEN.

Según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en su capítulo 8.2.1 donde establece que “La satisfacción del cliente Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la

calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. En este sentido impartimos, el taller “**Servicio Memorable**”, cuyo objetivo es conocer los fundamentos principales para ofrecer un excelente servicio a los clientes, desarrollando habilidades para detectar sus necesidades, en consecuencia incrementar nuestras potencialidades para el logro de las metas.

Desarrollamos el siguiente programa:

- Conceptos generales
- Oportunidades para un servicio extraordinario
- Competencias
- Habilidades para interactuar con el cliente
- Ejercicios prácticos

Este taller tuvo una duración de 8 horas, el cual fue impartido todos los empleados que tienen contactos con clientes vía telefónica y/o cara a cara a nivel nacional.

Los participantes realizaron ejercicios prácticos de atención a clientes y medición de su satisfacción.