



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Programa Supérate

**FECHA:**

28/07/21

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

### INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

## Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

**Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia</p>	<p>La misión, visión y valores de Supérate fueron ideados por un trabajo en conjunto entre el equipo de trabajo del Plan Estratégico Institucional 2021 y la Unidad de Asesoría de la Dirección General, el cual, fue creado tomando como insumos los documentos que muestran la agenda nacional como lo son la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Evidencias: Capacitaciones sobre misión, visión y valores Correos informativos.</p> <p>El marco de valores de la institución establece la Transparencia, la Innovación, la Equidad, la Sostenibilidad y la Empatía como pilares en los que la organización se apoya para alcanzar su Misión y su Visión y objetivos estratégicos. Los valores se difunden a través de cuadros en los espacios de operación, los carnets de los empleados y diferentes documentos como el Manual Operativo. Evidencias: Carnet de los empleados, Manual Operativo, Manual de capacitación para el personal de campo.</p> <p>La institución cumple con este ejemplo a través de la alineación de sus instrumentos estratégicos como el Plan Estratégico Institucional con el resto de la agenda nacional como la END y los ODS. La misión,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>visión y valores también representan la dirección estratégica de la institución por lo que en conclusión, todo está alineado. Evidencias: Correos sobre la creación de la misión, visión y valores</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas</p>	<p>La institución comunica a sus empleados y grupos de interés la Misión, Visión y Valores por diferentes medios. A lo interno de la organización se socializa a través de los cuadros de Misión, Visión y Valores en áreas visibles de la infraestructura física de Supérate, en el carnet de cada empleado, en los materiales de capacitación y en las presentaciones institucionales. Evidencias: Carnet de Empleado, Presentaciones Institucionales, Manuales de Capacitación Fotografías Cuadro Misión, Visión y Valores Correo de Comunicación Misión, Visión y Valores, Manual de Inducción</p> <p>El Sistema de Gestión de la Calidad de Supérate se encarga de la revisión de la Misión y la Visión cada año, a partir de la cual se introducen las modificaciones observadas, en caso de ser necesarias, tomando en consideración tanto a los grupos de interés como los cambios del entorno que puedan impactar. Supérate consulta a los ciudadanos clientes a través del desarrollo de grupos focales para conocer su opinión sobre la pertinencia de la Misión, Visión, Valores y Objetivos institucionales acorde a sus necesidades y las sugerencias de mejoras que puedan surgir. Evidencias: Informe de Consultoría de la socialización</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Misión, Visión y Valores Informe de revisión de Misión visión y valores Formulación para Carta compromiso</p> <p>Supérate aplica un sistema de gestión para prevenir comportamientos no éticos apegados al Código de Buen Gobierno dictado por el Poder Ejecutivo, previsto en la Constitución de la República y en la Carta Iberoamericana de la Función Pública a través del Subsistema de Gestión de Relaciones Laborales para la Resolución Alternativa de Conflictos. Evidencias: Análisis estadístico de casos resueltos Correos de convocatoria a reuniones de la Comisión de Ética Manual Operativo de Supérate Plan de Ética Supérate Talleres de socialización del Código de Conducta.</p> <p>La organización desarrolla una filosofía de Liderazgo Modelo Interinstitucional en la que se establecen los lineamientos y/o normas que rigen el comportamiento de los líderes de la Organización. También mantiene una política de seguimiento continuo a las acciones desarrolladas por los colaboradores a través de reportes de actividades, reuniones ordinarias semanales y mensuales y extraordinarias cuando son requeridas a fin de monitorear el cumplimiento de los lineamientos estratégicos del Programa. Evidencias: Filosofía de Liderazgo Modelo Interinstitucional, Fotos del pisa-escritorio con resumen de Filosofía, Fotos Convocatoria, lista de participantes,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	certificados y fotos de talleres de liderazgo Fotos de entrega de reconocimientos, Listado de reuniones semanales, listado de reuniones mensuales minutas de reuniones de seguimiento.	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>		
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución se encarga de actualizar sus procesos. Estructura organizativa, manuales y demás, Documentos que rigen la misma, en base a las Necesidades actuales de los beneficiarios y los retos Que se presenten para cumplir con los objetivos De la institución. Evidencias: Correos de actualización de manual operativo, Correos sobre actualización de procesos</p> <p>Supérate mide la efectividad de todos sus procesos a través de indicadores que representan el impacto que el programa está causando en la población objetivo que son las familias dominicanas vulnerables.</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Estos indicadores son completamente cuantitativos, por lo que no dan cabida a la subjetividad y permiten tener una medición real de la calidad del trabajo de la institución.</p> <p>Evidencias: Indicadores en el PEI , Indicadores en el POA</p> <p>En Supérate en cumplimiento con la certificación en la INTE G-35, estamos introduciendo mejoras en nuestro sistema de gestión, tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés, a través de la creación de la matriz de partes interesadas y realizando el levantamiento de las partes interesadas para alimentar la matriz que mencionamos.</p> <p>Evidencia: Matriz de partes interesadas, cronograma de levantamiento de necesidades de partes interesadas</p> <p>Supérate, cuenta con mecanismos implementados para la gestión de control interno y la gestión de riesgo, con el objetivo de minimizar el impacto y la probabilidad de los potenciales riesgos que puedan tener un efecto adverso en la consecución de los objetivos estratégicos que la organización se ha planteado.</p> <p>Evidencias: Matriz de riesgos, Matriz de oportunidades.</p> <p>Supérate como institución está certificada en las siguientes normas: ISO 9001-2015, INTE G-38 Igualdad de Género e INTE G-35 Responsabilidad Social, los cuales son evaluados anualmente por instituciones externas y revisiones periódicas de manera interna.</p> <p>Evidencia: Cronogramas de Auditorias, Certificaciones de las normas en certificación</p>	
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El programa supérate llega a miles de dominicanos y dominicanas a través de medios de gran alcance como lo son las redes sociales. Contamos con cuentas en redes como instagram y twitter, en las que se cuenta con aproximadamente 131 mil seguidores y un podcast llamado “Entre Jóvenes”</p> <p>A nivel interno se cuenta con una cuenta de correo electrónico específica para transmitir información relevante a todos nuestros colaboradores llamada Comunicándonos</p> <p>Evidencias: Entre jovenes podcast, Superate twitter, Superate instagram, Correos comunicandonos</p> <p>La institución proporciona las condiciones requeridas para la gestión adecuada de los procesos de gestión de los proyectos y el trabajo en equipo y un ejemplo claro de esto es el sistema de información integrada que se conoce como el Sistema de Información Programa Supérate, donde</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, POA, Mapa de Procesos</p> <p>Llega a miles de dominicanos y dominicanas a través de medios de gran alcance como lo son las redes sociales. Contamos con cuentas en redes como instagram y twitter, en las que se cuenta con aproximadamente 131 mil seguidores y un podcast llamado “Entre Jóvenes”</p> <p>A nivel interno se cuenta con una cuenta de correo electrónico específica para transmitir información relevante a todos nuestros colaboradores llamada Comunicándonos</p>	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Evidencias: Entre jóvenes podcast, Superate twitter Superate instagram, Correos comunicandonos</p> <p>La institución muestra su compromiso con la mejora continua a través de la solicitud a cada área de identificar proyectos y acciones de innovación. Estas acciones reciben el seguimiento que permiten medir el impacto de las mismas en los procesos clave y de apoyo, así como en el logro de los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Evidencias: Presentación Proyectos y Acciones de Innovación, Matriz de proyecto y acciones de innovación.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La organización cuenta con una Metodología para el Manejo del Cambio DC-RR.HH.-01, la cual establece técnicas para gestionar el cambio que impacten a personas, procesos o tecnologías. La metodología también incluye la comunicación apropiada de estos cambios.</p> <p>Evidencias: Metodología para el Manejo del Cambio DC-RR.HH.-01, Minutas de reuniones comunicando el cambio</p>	

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando</p>	<p>En Supérate se respetan y se aplican las disposiciones establecidas por la Ley No. 41-08 de Función Pública en lo referente al respeto hacia los servidores públicos. Se</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>ejemplifica a través del código de conducta y capacitaciones</p> <p>Evidencias: Código de Conducta, Listado de asistencia de participantes en talleres de sensibilización en discapacidades a través de CONADIS, Cronogramas de capacitación para el plan de capacitación 2021</p> <p>Supérate está comprometido con el desarrollo de una cultura de respeto y liderazgo fomentado por distintas capacitaciones al personal.</p> <p>Evidencias: Listado de asistencia de los talleres mencionados, Certificación de las normas INTE, Cronograma de trabajo del sello de igualdad de género.</p> <p>La institución informa constantemente a los colaboradores sobre todas las actividades y decisiones, a través de la Intranet y del correo institucional COMUNICÁNDONOS, herramienta que permite una comunicación inmediata y activa a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencias: Correos de COMUNICÁNDONOS Fotos, Minutas y listados de participantes en la reunión de Directores, Socialización de POA Socialización de misión, visión y valores con grupos de interés a través de filosofía institucional e inducción al SGI</p> <p>La institución elabora e implementa un plan de capacitación anual, dirigido a fortalecer las capacidades y habilidades técnicas de los colaboradores, en consonancia con los procesos operacionales y de dominio técnico para coadyuvar a la consecución de los resultados estratégicos y operativos. Además,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto</p>	<p>se realizan acciones de coaching para fortalecer el perfil de los colaboradores y colaboradoras, existen instructivos y una Guía del mentor. Evidencias: Matriz de competencias, Matriz de detección de necesidades, reconocimientos 2021 Regional Este , Guía del Mentor fotos de talleres y coaching</p> <p>La organización promueve que los líderes deleguen y confíen funciones y representaciones en sus supervisados, les orienten y ayuden a cumplir sus metas y objetivos. Además Supérate impulsa que sus colaboradores desarrollen competencias de liderazgo y transparencia lo cual se evidencia en los resultados del trabajo de los equipos y de la organización. Evidencia : Correo electrónico delegando funciones Comunicaciones de líderes delegando funciones Fotos Minutas y listado de participantes en reuniones de equipos Correos de la dirección general</p> <p>La institución propicia para los colaboradores espacios para aprendizaje de los colaboradores en temas inherentes a la naturaleza del Programa, como son: cursos, seminarios nacionales e internacionales, talleres, tertulias, conversatorios, entre otros Evidencias: Fotos de cursos, Registros de capacitaciones Matriz de acuerdo de desempeño</p> <p>Cada trimestre, el Programa hace un reconocimiento a las tres Direcciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
individuales como de los equipos de trabajo.	Regionales con mayor desempeño, dicho reconocimiento se basa en el logro de los indicadores de gestión de la Regional, también reconoce a las unidades que hayan sobrepasado sus metas y muestran excelencia en el desarrollo de sus funciones. Evidencia: Programa de reconocimientos Fotos videos de entrega de reconocimientos Formulario de Postulación de candidatos	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Supérate establece un diálogo permanente con los grupos de interés con el propósito de compartirles los objetivos estratégicos y los proyectos de la organización, y así tomar en cuenta sus necesidades y expectativas. El análisis de las necesidades conduce a impulsar iniciativas que promuevan políticas públicas sostenibles y resolutivas que conlleven a la reducción de la pobreza en el país. Evidencias: Informe consulta de necesidades y prioridades minuta reuniones intersectoriales Matriz de partes Interesadas</p> <p>El programa Supérate, responsable y coordinadora de las políticas sociales del Gobierno, tiene contacto permanente con otros ministerios e instituciones del Poder Ejecutivo, así como con los actores legislativos, como lo son los Ministerios de Salud, Educación, Medio Ambiente y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Agricultura, Ayuntamientos y Juntas Municipales etc Evidencia: Convenios de Cooperación</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Supérate ha identificado las políticas públicas dirigidas al progreso de las familias que viven en condiciones de pobreza. En ese sentido ha identificado políticas públicas relevantes, a partir de ocho de líneas de intervención (los componentes del programa) dentro de los 8 componentes de acción se ha considerado políticas públicas relevantes por su alto impacto. Evidencia: Decreto 377-21 El Plan Estratégico Institucional, el cual tiene la dirección estratégica de la institución por 4 años, se realiza teniendo en cuenta el plan de gobierno y la END. Evidencia: Plan Estratégico Institucional</p> <p>El programa Supérate, responsable y coordinadora de las políticas sociales del Gobierno, tiene contacto permanente con otros ministerios e instituciones del Poder Ejecutivo, así como con los actores legislativos, como lo son los Ministerios de Salud, Educación, Medio Ambiente y Agricultura, Ayuntamientos y Juntas Municipales etc. Evidencia: Convenios de Cooperación</p>	

<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Supérate se vincula con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil (CCSC), en la formulación de planes y programas que faciliten el desarrollo de políticas sociales. Esta alianza dispone de mecanismos de veeduría para el seguimiento y evaluación al cumplimiento de dichos planes, así como de la Misión y de los objetivos estratégicos de la organización. Evidencias: Decreto 1512-12 que crea el CCSC; Matriz del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil; Informes, relación de participantes taller CCSC y Supérate,</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Supérate promueve el conocimiento público de sus acciones a través de las notas de prensa, de informaciones por radio, otros canales de comunicación: INSTAGRAM , Twitter, etc, Evidencias: Publicaciones de prensa pantallazos de Cuenta INSTAGRAM, Twitter, entre otros</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros,</p>	<p>El programa Supérate, responsable y coordinadora de las políticas sociales del Gobierno, tiene contacto permanente con otros ministerios e instituciones del Poder Ejecutivo, así como con los actores legislativos. Específicamente en la implementación de la estrategia de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>protección social se crearon dos instancias para la articulación a nivel local entre las políticas de salud, seguridad social, educación y nutrición desarrolladas por las sectoriales. Evidencia: Convenios con otras instituciones.</p> <p>Actualmente Supérate se encuentra en un proceso de actualización de la matriz de interesados a través de la consultoría con las áreas ligadas a cada una de las partes interesadas, para asegurar que la información que se tiene en cuanto a necesidades y expectativas de estos interesados se mantenga fiel a la realidad y sea útil para satisfacer sus requerimientos mientras se cumplen los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de Interesados, Correos de actualización de matriz de interesados.</p> <p>La institución recoge y revisa de manera periódica las informaciones relacionadas con aspectos vinculados a su gestión, como lo son las reformas generales en el sector público. La institución realiza anualmente un Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y las amenazas, FODA, del Programa. También recopila las necesidades de capacitación y las iniciativas de emprendimiento. Además, se alimenta de misiones de diferentes instituciones internacionales para captar la situación actual. Evidencias: Formularios de atención de necesidades de capacitación, Formularios de identificación de iniciativas de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>emprendimiento, Análisis FODA Reporte de misiones, BID, BM, PMA</p> <p>Supérate aplica la gestión por resultados, apoyado en una serie de indicadores que arrojan información sobre el desempeño y estado de la organización, a través del sistema automatizado de seguimiento y control.</p> <p>Supérate también se enfoca en el análisis de sus condiciones externas e internas a través de un análisis FODA.</p> <p>Evidencias: Pantallas del Sistema de Seguimiento Automatizado SIPS y del SAGIP, por componentes, por áreas, Informe de Indicadores de Gestión Informes trimestrales. FODA de la institución..</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La institución cuenta con objetivos estratégicos alineados a la Misión y Visión de la organización. Dicho marco estratégico se identifica con las prioridades de los grupos de interés, los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo, y el marco legal que define la naturaleza propia de la organización, de modo que se tengan objetivos claros a los cuales apuntar a largo y mediano plazo, que además tengan un impacto significativo en la población.</p> <p>Evidencias: Documento de Plan Estratégico Supérate</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Planes trimestrales de áreas y departamentos Planes de trabajo del personal de campo. POAs</p> <p>El programa recopila esta información por medio de diferentes vías, tanto para los clientes internos como externos. Se hace un proceso de consultoría con las familias beneficiarias y con los organismos internacionales que cooperan con financiación para el trabajo de la organización Evidencias: Plan de Acción Reporte Comunitarios Plan de mejoras SUPERATE, Informe de talleres de misión, visión y valores con grupos de interés.</p> <p>Supérate toma en cuenta aspectos importantes como la responsabilidad social, la diversidad y el enfoque de género en su planificación y estrategias. Gracias a esto la institución cuenta con una certificación en la norma INTE G38 - En igualdad de género y la norma INTE G35 sobre responsabilidad social, por lo que tenemos una planificación estratégica robusta. Evidencias: Certificación norma INTE G35, Certificación norma INTE G38 Correos de trabajo en responsabilidad social.</p> <p>Supérate desarrolla y actualiza su estrategia, logrando la implementación de los proyectos que se incluyen en el PEI y los POA, lo que se evidencia en la estructuración del presupuesto que se estima invertir en los años subsiguientes. Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Partida presupuestaria para proyectos de desarrollo social (ver Plan Estratégico Institucional) Correo de remisión del presupuesto Informe de Ejecución Presupuestaria Convocatoria de reunión de formulación de presupuesto con DIGEPRES	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Supérate, como órgano del Estado para implementar políticas sociales focalizadas y dirigidas según establece el decreto 377-21, ha diseñado un Plan Estratégico Institucional (PEI) para el mismo horizonte de tiempo de la actual gestión gubernamental (2021-2024). Dicho Plan Estratégico está en armonía con los resultados que plantea la Estrategia Nacional de Desarrollo.            Evidencia: Ejes de la END PEI, POA</p> <p>Supérate planifica sus actividades de manera anual, realizando un Plan Operativo Anual que comprende toda la planificación de las tareas a realizar para entregar los productos y servicios a la sociedad que le dan razón de ser a la institución. Esta planificación operativa toma de insumo el Plan Estratégico Institucional, en el que se encuentran los objetivos estratégicos y los productos a ser entregados para cumplir dichos objetivos.            Evidencias:            PEI            POA</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Supérate a nivel interno asegura que en los diferentes niveles organizacionales conozcan las estrategias, planes tareas y los resultado previstos logrados a través de la carga de las metas del poa por departamento a través de nuestra plataforma de seguimiento a estos indicadores SIPS.</p> <p>De igual forma, se realizan reuniones de formulación de poa y comunicación del mismo con los miembros del equipo</p> <p>A nivel externo, se realiza esta comunicación a través de nuestras redes sociales.</p> <p>Evidencias: Superate twitter , Superate instagram, Correos comunicandonos</p>	

Este seguimiento se desarrolla a partir de reuniones semanales del personal de Supervisor de Campo, Provincial y Regional, lo que permite un seguimiento a todos los niveles de la organización.

Evidencias. Mapa de Procesos Manual de Funciones informes trimestrales  
Pantalla del SIPS

--	--

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Supérate cuenta con una Política de Gestión de Cambio que prevé abordar los procesos que pueden ser impactados ante la posibilidad de un cambio o una innovación determinada.</p> <p>Evidencias: Capacitaciones gestión cambio reuniones de directores gestión del cambio</p> <p>Supérate promueve el cambio como una filosofía institucional y desarrolla proyectos innovadores, como lo son: Yo Decido Esperar enfocado en reducir la incidencia de embarazos en adolescentes de las familias beneficiarias, por ejemplo.</p> <p>Evidencias: Lista RD, fotos, listado participantes y presentaciones de foros nacionales e internacionales, correos de convocatoria a reuniones virtuales presentaciones, minutas matriz de innovaciones</p> <p>Supérate establece intercambio de opiniones con organismos internacionales y nacionales para establecer procesos más adecuados y modernos. Por ejemplo, junto al ministerio de Educación se ha desarrollado un procedimiento de intercambio de información que ha permitido incrementar el porcentaje de alumnos a los cuales se les verifica la corresponsabilidad desde el Sistema de gestión de los Centros Educativos.</p> <p>Evidencias: Política de Gestión del Cambio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Reuniones con Salud Pública y MINERD,	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Anual involucra un acercamiento de consulta con las áreas en busca de retroalimentación para la mejora de los mismos, donde los colaboradores tienen oportunidad de explotar su potencial innovador en pro de aumentar el valor agregado de los productos y servicios que se entregarán a la sociedad.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones con las áreas (PEI y POA)</p> <p>Supérate desarrolla y actualiza su estrategia, logrando la implementación de los proyectos que se incluyen en el PEI y los POA, lo que se evidencia en la estructuración del presupuesto que se estima invertir en los años subsiguientes.</p> <p>Evidencias: Partida presupuestaria para proyectos de desarrollo social (ver Plan Estratégico Institucional) Correo de remisión del presupuesto Informe de Ejecución Presupuestaria Convocatoria de reunión de formulación de presupuesto con DIGEPRES</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución analiza y toma en cuenta sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus talentos humanos, las cuales son analizadas y traducidas en el Plan Operativo Anual de Recursos Humanos, gestionando los procesos para lograr un sistema integral de calidad de la vida laboral, en apego al PEI de la institución.</p> <p>Evidencia: PEI POA de RR.HH Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés de RR.HH.</p> <p>El desarrollo de políticas de Recursos Humanos se basa en los subsistemas de gestión establecidos en la Ley No. 41-08 de Función Pública y por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencia: POA Políticas de RR.HH en la Intranet Permisos y licencias</p> <p>La política e recursos humanos en cumplimiento con nuestras certificaciones en INTE-G35 Responsabilidad Social e INTE-38 Igualdad de Género hemos incluido procesos que regulan y aseguran el cumplimiento de una gestión efectiva, que considere los principios que expone en el indicador</p>	
	<p>Evidencias: Política de Recursos Humanos.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La política de recursos humanos y la política de Igualdad de Género en cumplimiento con nuestras certificaciones en INTE-G35 Responsabilidad Social e INTE-38 Igualdad de Género regulan los procesos de Reclutamiento personal de acuerdo a competencias técnicas y blandas requeridas en el puesto. Evidencia: Política de RRHH Política de Igualdad de Genero</p> <p>Para Supérate, sus talentos humanos tienen una gran importancia por lo cual desarrolla acciones orientadas a desarrollar el potencial en cada una de las competencias conductuales, individuales y organizacionales, llevándoles a desarrollar sus competencias desde la selección misma y durante su desempeño profesional. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos MA- RRHH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-02 Norma de Igualdad INTE 38-01-01:2015</p> <p>Al final de cada trimestre son reconocidos públicamente los equipos y empleados que han dado la “Milla Extra”, así como aquellas unidades administrativas que han llegado al 100% o más de las metas establecidas en los indicadores de gestión claves para el desempeño eficiente del Programa.  Evidencias: Certificados de Reconocimiento y Fotos Correos electrónicos de Directores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>proponiendo a RR.HH. sus equipos y empleados a reconocer Formulario de recomendación para Premio a la Excelencia Supérate Formulario de postulación de reconocimiento. La política de recursos humanos y la política de Igualdad de Género en cumplimiento con nuestras certificaciones en INTE-G35 Responsabilidad Social e INTE-38 Igualdad de Género regulan los procesos de Reclutamiento, capacitación y nómina del personal de acuerdo con los requerimientos de las normas mencionadas. Evidencia: Política de RRHH, Política de Igualdad de Género</p>	

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b> 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Supérate evalúa las capacidades de sus talentos humanos de forma anual conforme lo establecido por el Ministerio de Administración Pública. Aplica la metodología de evaluación por resultados la cual le permite medir el desempeño de cada uno de sus colaboradores, así como conocer los aportes que estos hacen a los objetivos y metas de la organización.  Evidencias: Acuerdo de desempeño Matriz de capacitación enviada al MAP Indicadores de medición de la eficacia Formularios de evaluación del desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Cronograma de evaluación Matriz para la ejecución de las evaluaciones del desempeño por Grupo Ocupacional Correos solicitando las evaluaciones de los equipos de trabajo.</p> <p>Una vez elaborado el Plan de Capacitación, socializado con los colaboradores a través de los medios electrónicos institucionales (Outlook, Intranet), se procede a las acciones de formación y/o entrenamiento que garanticen el desarrollo de las capacidades del personal encaminadas a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas y de la organización, así como al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación, Matriz de detección de necesidades Correos electrónicos convocando a capacitaciones, listados y fotos de participantes en cursos de capacitación Métricas de personal capacitado Certificados de capacitación operativa y especializada</p> <p>Ejemplos como Capacitaciones virtuales, Talleres de trabajo en equipo, Team building, ejercicios prácticos, capacitaciones individuales para cierre de brecha individual Evidencias: Capacitaciones virtuales Fotos Team building Informes de capacitaciones individuales</p> <p>Supérate lleva a cabo las capacitaciones de su personal en dos vertientes, las de carácter normativo que son de cumplimiento obligatorio y las capacitaciones técnicas u optativas, contenidas en su Plan de Capacitación Anual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Evidencias:  Métricas de cursos de capacitación impartidos  Indicador de cantidad de capacitados por cursos  Plan de Capacitación Anual  Certificados de capacitación operativa y especializada  Correos electrónicos convocando a capacitación on-line  Correo de socialización del plan de Capacitación trimestral  Correos de convocatorias, fotos, listados de participantes en talleres de Liderazgo  Material de apoyo taller de liderazgo es servicio  Propuesta de Diplomado en Liderazgo</p> <p>La institución, en cumplimiento de su rol de desarrollar competencias al personal, dispone de políticas para guiar al personal de nuevo ingreso, asistiéndole con acompañamientos y tutoría que permiten a los talentos humanos conocer la naturaleza institucional e inducirlos sobre las funciones y tareas generales y las relativas al cargo.</p> <p>Evidencias:  Guía del Mentor, Comunicaciones de asignación de tutor</p> <p>Supérate implementa políticas de cara al desarrollo de sus talentos humanos estimulando, por ejemplo, el crecimiento de sus colaboradores a lo interno de la organización. La movilidad interna se gestiona desplegando una estrategia de forma ascendente y horizontal, reconociendo el mérito y permitiendo el desarrollo de la carrera profesional, según dispone la Ley de Función Pública.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Evidencias: Matriz de movimiento de personal de Supérate Los colaboradores participan en entrenamientos y cursos para adquirir destrezas y habilidades de enfoque multimedia, asimismo, reciben diferentes opciones de formación a través del uso de las TIC. Actualmente participan en cursos de formación on-line desde sus puestos de trabajo. Evidencias: Plan de Capacitación, Acciones de formación On-line, Mensajes de COMUNICÁNDONOS motivando e informando sobre cursos y talleres, Programa de capacitación Virtual INFOTEP</p> <p>Dentro de las actividades de formación, Supérate ha planificado acciones de capacitación dirigidas a la gestión de riesgo, dotando a sus colaboradores de conocimientos sobre ética, transparencia, Diversidad, enfoque de género y resolución de conflictos. Evidencias: Matriz de impacto de capacitación Matriz de riesgos, Evaluación de capacitación Plan de Capacitación, Matriz de impacto de capacitación</p> <p>En el presupuesto general anual con que cuenta la institución se consigna y se cumple una partida dedicada a las actividades formativas ofertadas a los empleados. Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Análisis de Costo-Beneficio de la capacitación Medición de la eficacia, Informe de sistematización de la capacitación operativa Encuesta Medición de Eficacia de las capacitaciones de RRHH.	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Supérate realiza cada lunes reuniones con la participación de la Dirección General, Directores de Áreas, Encargados de Departamentos, colaboradores técnicos y especialistas, en las que prevalece la comunicación clara, sencilla y abierta.</p> <p>Evidencias: Convocatorias a la reunión de Directores y equipos de trabajo, Informaciones relacionadas a través de Comunicándonos Convocatorias, Fotos y listado de participantes en actividades de integración Intranet, Copia de publicación de actividades de integración en Murales, Buzón Solidaridad virtual y buzones físicos.</p> <p>Supérate cuenta con una estrategia que promueve la comunicación abierta y efectiva a través de mecanismos de aportación de ideas en los que sus colaboradores de manera individual o en grupos de trabajo participan con sugerencias para la mejora continua de los procesos organizacionales.</p> <p>Evidencias: Foto buzones de sugerencias, Copia de una hoja de queja.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución motiva a sus servidores públicos a organizarse, capacitándolos sobre el Derecho a Asociarse. Se imparten talleres sobre Asociación de Servidores Públicos con el propósito de estimular y animar los derechos colectivos y el Cooperativismo. Asimismo, involucra de manera permanente y consciente a sus empleados en el desarrollo de planes, estrategias y metas.</p> <p>Evidencias: Relación de participantes y fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos Relación de socios de la cooperativa Comunicaciones internas de actividades de la cooperativa, Correos electrónicos convocando a actividades, Correos que evidencien acciones de coordinación con la Cooperativa</p> <p>La Dirección General realiza reuniones semanales con los Directivos y equipos de trabajo, a los fines llegar a acuerdos y consensuar sobre los resultados de los Indicadores de gestión, los cuales se controlan continuamente para medir la consecución de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias: Relación de participantes en reuniones semanales, Acuerdos de desempeño</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora</p>	<p>Supérate realiza encuestas de satisfacción de sus servicios al finalizar cada semestre. Por su parte, las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias</p>	

<p>derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>se analizan cada mes. Evidencias: Queja emitida a través de los buzones, Informes Ejecutivos, Plan de Mejora de un área</p> <p>Hemos desarrollado el Programa de Salud Integral, asegurándonos a través del cumplimiento en ejecución de este programa el cuidado de la salud y los requisitos de Seguridad laboral. Evidencias: Programa de salud ocupacional, fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica Copia del libro de atención a pacientes</p> <p>Supérate gestiona las condiciones de trabajo amparadas en las disposiciones de la Ley de Función Pública No. 41-08, partiendo de la jornada laboral establecida para los servidores públicos, así también las compensaciones en los casos de horarios extendidos por circunstancias de la institución para el logro de las metas y objetivos, en apego a lo establecido por la propia Ley. Evidencias: Política de permisos y licencias, Copia de permiso para estudio de enfermos Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas Fotos de reconocimientos Copias de licencias</p> <p>La institución fomenta la inclusión y la equidad en todos los ámbitos y niveles, reflejándose la atención a discapacitados y personas vulnerables en las estrategias que desarrolla tanto para clientes externos como internos. Evidencias: Copias de licencias y permisos especiales a colaboradores</p>	
--	---	--

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El Programa Supérate han dispuesto de un Plan de Reconocimientos que prevé reconocer cada trimestre a los colaboradores de todos los niveles de la estructura que se destacan por la excelencia en el desempeño de sus labores conocido como “MillaExtra”. Además tiene facilidades como equipos deportivos para esparcimiento de los empleados. Evidencias: Fotos de equipo de Softball Fotos de talleres de desarrollo humano Fotos y listados de participantes en Charlas motivacionales y orientadoras para el manejo de ansiedad</p>	
--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Una de las herramientas para el involucramiento de los grupos de interés son los buzones de sugerencias, los cuales se encuentran diseminados por las diferentes oficinas que forman parte del Programa y en los cuales se recoge información sobre las opiniones de los clientes internos sobre la calidad del servicio del Programa.  Evidencias: Convocatorias a la reunión de Directores y equipos de trabajo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Convocatorias, Fotos y listado de participantes en actividades de integración Intranet, Copia de publicación de actividades de integración en Murales</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Informaciones relacionadas a través de Comunicándonos</p> <p>Una de las herramientas para el involucramiento de los grupos de interés son los buzones de sugerencias, los cuales se encuentran diseminados por las diferentes oficinas que forman parte del Programa y en los cuales se recoge información sobre las opiniones de los clientes internos sobre la calidad del servicio del Programa. Evidencias: Foto buzones de sugerencias Copia de una hoja de queja.</p> <p>Supérate motiva permanentemente a los grupos de interés para que se organicen como participantes de los productos y servicios de la institución, a través de las reuniones de núcleos de familias, comisiones de Salud y Educación, la Red de apoyo y veeduría social, comités técnicos intersectoriales, mesas de seguimiento de la Alianza contra la Pobreza. Evidencias: Relación de participantes y fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos Relación de socios de la cooperativa Comunicaciones internas de actividades de la cooperativa, Correos electrónicos convocando a actividades</p>	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Dirección General realiza reuniones semanales con los Directivos y equipos de trabajo, a los fines llegar a acuerdos y consensuar sobre los resultados de los indicadores de gestión, los cuales se controlan continuamente para medir la consecución de los objetivos estratégicos. Evidencias: Relación de participantes en reuniones semanales, Acuerdos de desempeño</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Supérate realiza encuestas de satisfacción de sus servicios al finalizar cada semestre. Por su parte, las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias se analizan cada mes. Evidencias: Queja emitida a través de los buzones Informes Ejecutivos Plan de Mejora de un área</p>
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El Programa Supérate en cumplimiento con los requerimientos de las normas INTE G-38 en Igualdad de Género e INTE-G35 Responsabilidad Social hemos desarrollado el Programa de Salud Integral, asegurándonos a través del cumplimiento en ejecución de este programa el cuidado de la salud y los requisitos de Seguridad laboral. De igual forma, tenemos en formación un equipo de Brigadistas y el trabajo de Salud Ocupacional trabaja para este objetivo, además dispone de consultas de Medicina General, Cardiología, Urología y Ginecología. Evidencias: Programa de salud ocupacional fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica, Copia del libro de atención a pacientes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>amparadas en las disposiciones de la Ley de Función Pública No. 41-08, partiendo de la jornada laboral establecida para los servidores públicos, así también las compensaciones en los casos de horarios extendidos por circunstancias de la institución para el logro de las metas y objetivos, en apego a lo establecido por la propia Ley.</p> <p>Evidencias:  Política de permisos y licencias  Copia de permiso para estudio de enfermos  Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas,  Fotos de reconocimientos Copias de licenciaS  Asimismo, presta atención a los colaboradores más desfavorecidos, estimulando la capacitación que les ayude a elevar su nivel cultural, creándoles las competencias que les permita asumir nuevas funciones. Respalda a quienes necesiten ayuda para enfrentar situaciones catastróficas o especiales.</p> <p>Evidencias:  Copias de licencias y permisos especiales a colaboradores  Ayudas por catástrofes  Supérate han dispuesto de un Plan de Reconocimientos que prevé reconocer cada trimestre a los colaboradores de todos los niveles de la estructura que se destacan por la excelencia en el desempeño de sus labores conocido como “MillaExtra”.  Ademas, tiene facilidades como equipos deportivos para el esparcimiento de sus</p>	

	<p>empleados. Evidencias: Fotos de equipo de Softball, Fotos de talleres de desarrollo humano Fotos y listados de participantes en Charlas motivacionales y orientadoras para el manejo de ansiedad</p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>	<p>Supérate ha Constituido la Red Social de Apoyo al Programa el cual es un mecanismo que vincula las distintas organizaciones sociales de base a las acciones impulsadas por el Programa Supérate. Su propósito fundamental es garantizar que los ciudadanos y ciudadanas organizados/as, tengan acceso a las informaciones y acciones sobre asuntos que son de interés en materia de políticas públicas en el ámbito social del Gobierno. Evidencias: Informe de la Red Social; Pantalla portal de transparencia; Copia de licitaciones publicadas; Pantallas con publicaciones de licitación</p> <p>Supérate motiva permanentemente a los grupos interés para que se organicen como participantes de los productos y servicios de la institución, a través de las reuniones de núcleos de familias, comisiones de Salud y Educación, la Red de apoyo y veeduría social, comités técnicos intersectoriales, mesas de seguimiento de la Alianza contra la Pobreza.</p> <p>Evidencias: Documentación y fotos de las Comisiones de seguimiento a los Planes de Acción</p>	
<p>1)Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>		
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y decision y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>conformadas por hogares beneficiarios y de las organizaciones comunitarias.</p> <p>recolección adecuada y oportuna de información relacionada con la prestación de los servicios. Existen mecanismos como encuestas, buzones de quejas y sugerencias tanto físicos como virtuales, reuniones con grupos de trabajo, encuentros con familias beneficiarias, oficinas de Punto Solidario, reportes a través del *462 y el 311, así como las informaciones que arrojan los Reportes Comunitarios.</p> <p>Evidencias: Buzones de sugerencias Encuestas, Informes de quejas y sugerencias Encuestas de Satisfacción de Servicios del GCPS, Informes de los Puntos Solidarios Cuestionario monitoreo, Informe de consultas a familias, empleados y aliados Formulario de consulta de aliados Guía de levantamiento de necesidades de las familias.</p> <p>Desde que las familias son seleccionadas de la base de hogares elegibles proporcionada por SIUBEN para ser incorporadas como participantes de Supérate, son informadas sobre los servicios disponibles del Programa a través de la Carta de Servicios y la Carta Compromiso firmada entre la Dirección del Programa y el representante del hogar seleccionado.</p> <p>Evidencias: Manual de la Familia, Estrategia de intervención de la familia Carta de Servicios Carta Compromiso.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Supérate gestiona sus Finanzas apegado a lo establecido por el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). El Presupuesto Público, herramienta a través del cual se formula, aprueba, ejecuta y evalúa la producción pública por un período determinado, y se signan los recursos reales y financieros que dicha producción demanda.</p> <p>Evidencias: Presupuesto del Programa; POA de la Dirección Financiera; Informes financieros y contables; Análisis de Ejecución Presupuestaria; Correos a la DIGEPRES sobre seguimiento y solicitudes de cuotas. Minutas, Correos implementando Piloto Presupuesto basado en Resultados</p> <p>Supérate reconociendo la necesidad de apegarse a la Reforma Administrativa del Estado, para mejorar el sistema de la gestión pública, ha implementado las Normas de Control Interno (NCI), dentro del marco de la Ley 10-07, fortaleciendo así el Sistema de control de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de riesgo Carta de solicitud al Contralor General de la República; Cronograma de implementación de la Minutas, fotos y listado de participantes en reuniones de trabajo con la Asesora y de nombramiento del equipo multidisciplinario. Matriz de Evaluación 1-Ambiente de Control, correos enviados a la asesora remitiendo dicha matriz</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La gestión financiera de Supérate rinde cuentas de manera oportuna de su ejecución presupuestaria, así como de sus informaciones financieras y se ajusta al Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41- 08 de Función Pública que establece los principios éticos que deben primar en el servicio público, además de la Ley 10-07 sobre el Sistema de Control Interno, citada anteriormente.</p> <p>Evidencias: Pantalla Sitio Web, Evaluación Portal de Transparencia Reportes periódicos de transparencia, Correo enviando</p> <p>Supérate cuenta con un moderno y eficiente Sistema de Contabilidad (AFM) que asegura registros confiables de todas las transacciones que se generan en la institución, alineados a los Planes Operativos Anuales para la consecución de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de cheques emitidos Informes de conciliación Indicadores de gestión por resultados Información relativa a la implementación de las NICSP.</p> <p>Supérate está orientada a administrar los recursos públicos de forma que permitan cumplir con los objetivos y proyectar la inversión a corto, mediano y largo plazos. La vinculación entre la planificación financiera y la estratégica conducen hacia una ejecución presupuestaria que garantiza el control del gasto y la realización de proyectos puntuales que contemplen la asignación de fondos necesarios para la consecución de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Matriz de planificación y presupuesto asignado.</p> <p>Supérate cuenta con una Dirección Financiera cuya estructura está fundamentada en niveles de cargos que responden a los diferentes procesos financieros de la institución.</p> <p>Evidencias: Fotos y Minutas de reuniones Informes de Indicadores, Correos instruyendo y dando seguimiento sobre acciones puntuales Correo delegando responsabilidad, Comunicación a Encargado de la Unidad de Revisión y Análisis descentralizando función de control y custodia de documentos financieros, Informes semanales de seguimiento a la Dirección de Planificación Certificado de cursos y diplomado virtual de Administración Financiera del Estado tomados por los colaboradores de la Dirección Financiera.</p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Supérate cuenta con la herramienta denominada Sistema de Información Programa Supérate (SIPS) herramienta tecnológica mediante la cual se gestionan todos los procesos operativos de la organización. Esta solución permite llevar el registro y seguimiento detallado de las informaciones relacionadas con procesos, proyectos y actividades.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	SIPS, Manual del SIPS, Pantalla del Sistema AFM, Pantalla del Sistema Integral de Gestión Vehicular	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El Programa Supérate cuenta con una unidad de Reproducción y Captura a nivel central y una unidad de Reproducción y Captura en cada una de las diez regionales en las que se divide el programa. Evidencias: Procedimiento de Reproducción y Captura Pantalla del SIPS Manual Operativo Supérate.</p> <p>A través de la nueva realidad por Covid hemos habilitados la transformación difícil para poder conectar nuestros colaboradores con capacitaciones para el desarrollo de nuevas. Evidencias: Lista de asistencia de capacitaciones virtuales</p> <p>La institución cuenta con un Sistema de Información al cual se accede a partir de una cuenta de usuario y una contraseña que es de conocimiento solo del usuario de la cuenta. Cada usuario tiene límites de las informaciones a las que tiene acceso según sea su jerarquía. Esto permite que la institución tenga control sobre la información que resulta relevante para el desempeño de la función. Evidencias: Procedimiento de Reproducción y captura</p>	<p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>SIPS, Manual SIPS, Guía Metodológica de Supervisión y Monitoreo</p> <p>Supérate cuenta con un canal de comunicación interno llamado COMUNICÁNDONOS, una red interna,(Intranet)</p> <p>Evidencias: correos electrónicos comunicándonos Mensajes de texto Pantalla de Intranet</p> <p>Dispone de un portal de intranet que gestiona la distribución de información de forma transversal en todos los departamentos.</p> <p>La Institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), con un responsable de Acceso a la Información (RAI).</p> <p>Evidencias: Portal de Intranet, Buzón de sugerencia, Página Web de Supérate, Portal de transparencia de Supérate, Portal web de transparencia, Pantalla de Twitter, Facebook y YouTube.</p> <p>Este conocimiento empodera al personal y lo prepara para ocupar el puesto de un superior en caso de que este abandone la institución. Supérate desarrolla planes de capacitación sobre la operativa del Programa a todos los niveles de la organización, incluyendo el personal de Enlace Familiar Voluntario, lo cual lo prepara para ingresar a la institución como empleado en el caso de que fuese necesario.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Operativa</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con un Sistema de Gestión tecnológica e integral, alineada a los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Partiendo de las necesidades de la planeación estratégica de la institución y los procesos organizacionales, se identifican y analizan las necesidades de TIC a todos los niveles. Evidencia: POA de TIC Indicador de satisfacción del servicio TIC Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (satisfacción de los proyectos) Contratación de Consultores</p> <p>Actualmente, Supérate cuenta con una serie de servicios e infraestructura que soportan los distintos procesos operativos y de apoyo de la organización. Ha definido la estrategia de revisión y diagnóstico periódico de los servicios claves de las TI. Evidencias: POA de TIC Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (Satisfacción de los proyectos).</p> <p>El programa Supérate maneja una gran cantidad de datos cada día. Además, en Supérate se ha incorporado el uso de Microsoft PowerBI, principalmente como herramienta de análisis y comunicación de los datos mediante la creación de dashboards que representen la información del programa en cuanto a temas como cobertura, utilización del presupuesto, etc.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad</p>	<p>Evidencias: Dashboard de Power BI</p> <p>Supérate utiliza a fin de ofrecer un mejor servicio a sus ciudadanos clientes, en este sentido, dota a su personal de equipo de telefónico que promueven la comunicación entre el personal, de igual forma se crea una cuenta de correo de cada uno de los servidores a fin de que puedan ser utilizadas para mejorar la calidad del servicio ofertado por el Programa.</p> <p>Evidencias: Correo de COMUNICANDONOS, Parrilla de programación Radio CTC, Listado de Mini mensaje, Mini mensaje grabado.</p> <p>Cuenta con una política para la seguridad de la información de la organización. También, garantiza la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información institucional mediante la gestión de copias de respaldo y el almacenaje de las informaciones de los procesos de la organización.</p> <p>Evidencia: Gráfico de cantidad de empleados, capacitados en herramientas TIC Plan de capacitación de RR.HH</p> <p>El control de las medidas y políticas para el uso seguro de las TIC son monitoreadas mediante herramientas que alertan al</p>	<p>No se evidencia</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>personal de seguridad de la información sobre la violación y uso inadecuado de los activos tecnológicos de la institución, lo que permite garantizar el cumplimiento de las políticas y realizar acciones preventivas para el uso adecuado de los recursos. Evidencias: Pantalla de Reporte de Monitoreo Carta de Reporte de Verificación del MINERD Aplicación de monitoreo para tableta. Borrador de Instructivo de manejo de residuos electrónicos y toners.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución gestiona el uso seguro, eficiente y ergonómico en las oficinas, distribuyendo adecuadamente los espacios y los recursos como mobiliario, flota vehicular, comunicación y data, y equipos de tecnología (PC e impresoras, etc.). Evidencias: Matriz de control del remozamiento de oficinas, Fotos de oficinas regionales y provinciales Foto de oficinas del bloque D Fotos de múltiples CCPP Correo de seguimiento, Bitácora de Mantenimientos preventivos y correctivos.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución da respuesta a los requerimientos de activos según dispone la Ley de Compras y Contrataciones y su Reglamento, así como otras disposiciones establecidas por los órganos de control. Se considera además, la disponibilidad de los recursos y las prioridades de la institución. En tanto, existen mecanismos de protección de los activos, y se estimula el uso adecuado y la reutilización de estos.</p> <p>Evidencias: Proceso de comparación de precios para adquisición mobiliario Solicitud adquisición equipos Correos reasignando activos.</p> <p>Las instalaciones de Supérate responden a su naturaleza y en apoyo a la consecución de su Misión y Visión, poniendo sus instalaciones al servicio de las familias beneficiarias, en primer lugar, y de los clientes ciudadanos en sentido general, para la satisfacción de sus necesidades. Un ejemplo de esto es el trabajo de la Biblioteca Infantil y Juvenil de República Dominicana.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades con la comunidades</p> <p>Supérate dispone de un subsistema para gestionar y garantizar los servicios de transportación como por ejemplo el seguimiento por GPS.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se tienen evidencias</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Reporte de consumo de combustible mensual Listado de vehículos con GPS, ficha de Control histórico de Mantenimientos por vehículo Pantalla de la georreferenciación de la ruta vehicular, Indicadores mantenimiento flotilla Mantenimiento preventivo a flotilla Reporte de reparaciones y/o mantenimiento de vehículos Programación Diaria y Semanal Programación diaria general Hoja de servicios diaria.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	La institución planifica la instalación y adecuación de sus dependencias a través de un Plan de Remozamiento de Infraestructura, que le permite gestionar sus recursos en función de garantizar la adecuación de los espacios, proveyéndolos de parqueos, accesos, así como la ubicación de los inmuebles en rutas de transporte público, según el objetivo primario de la instalación y las posibilidades reales del lugar.  Evidencias: Relación de oficinas reubicadas en nuevas instalaciones, Readequaciones realizadas Relación de oficinas en proceso de ser reubicadas a nuevas instalaciones.	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Supérate ha identificado, descrito, documentado y mapeado sus procesos, partiendo del Plan Estratégico y tomando en cuenta la naturaleza de la institución descrita en el decreto N° 337-21 que modifica la naturaleza del Programa. La institución fundamenta su operatividad a partir del Manual de Funciones, el Manual de Cargos del Poder Ejecutivo, el de Funciones y Cargos de Supérate el Manual Operativo, y el Manual de Calidad que permite gestionar, coordinar y controlar todos los procesos. Evidencias: Procedimiento PR-SGC-01de elaboración y control de documentos y registros; Mapa de Procesos; Manual de la Calidad; Manual de Cargos del poder Ejecutivo; Manual de Cargos y Funciones de Supérate; Matriz de Control de documentos y registros. LI-SGC-01 Matriz de Control de documentos y registros.</p> <p>Supérate cuenta con un sistema de información, plataforma tecnológica dedicada para la gestión de los procesos y por ende de los planes y objetivos. Esta herramienta es un eje transversal que sincroniza los procesos estratégicos, misionales y de soporte, garantizando el flujo de información, la operatividad de las tareas diarias, el control, así como la evaluación de los servicios en red Considerando la naturaleza de la organización, y la importancia que para ella revisten las familias beneficiarias y los grupos de interés, cuenta con una ventanilla única llamada Puntos Solidarios</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Evidencias: Pantalla de SIPS; Pantalla de la nube Progresando con Solidaridad (supérate), de la Intranet, de Punto Solidario, Indicadores uso de las TIC SUPERATE</p> <p>Progresando con Solidaridad analiza los potenciales riesgos que atentan contra el desarrollo pleno de los procesos, para ello utiliza herramientas de ponderación de factores de impacto y probabilidad de ocurrencia de los mismos. En ese mismo orden Prosoli implementa una metodología para la evaluación cuantitativa y cualitativa de los riesgos en cada proceso.</p> <p>La referida metodología permite analizar y evaluar los procesos verificando los factores internos y externos que inciden en la realización de su misión. Esta importante herramienta permite a la organización determinar sus fortalezas y debilidades en lo concerniente a sistemas, personas, procesos y recursos, en tanto, en el contexto externo conocer las oportunidades y amenazas que recibe del medio y que le impactan en la consecución de sus objetivos.</p> <p>Por otra parte, la institución realiza investigaciones estadísticas que sirven de insumo para el análisis de los factores críticos de riesgos monitorear el comportamiento de los distintos indicadores de riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias: Matriz de NCI-completada; Matriz de identificación y valoración de riesgos; VAR-Guía; Análisis FODA, Informe de Auditoría.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Supérate, considerando sus objetivos estratégicos, identifica a los responsables de los procesos en el Manual de Cargos y Funciones, donde se asignan tareas específicas a los puestos, prestando especial atención a las capacidades y competencias de los dueños de los procesos para gestionarlos y en función de esto atribuye las responsabilidades en los diferentes procedimientos documentados, los cuales son ejercidos en los procesos. Evidencias: Manual de Cargos y Funciones; Copias de descripciones de puesto; Procedimiento PR-SGC-01y su flujo.</p> <p>Supérate analiza y revisa dos veces al año los procesos institucionales, según lo establecido en el procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. Evidencia: Mapa de Proceso de Supérate (anterior y actualizado); Procedimiento de Revisión por la Dirección; Minuta de la Revisión por la Dirección; Procedimientos de Elaboración y Control de Documentos y Registros, PR-SGC-01; Indicador de cambio y modificación de procesos.</p> <p>Supérate hace un análisis constante de los riesgos de la gestión, de los indicadores de resultados y procura la mejora continua propiciando benchlearning tanto nacionales como internacionales a partir de las experiencias positivas de gestión de otros actores que le emulan en la naturaleza de sus productos y servicios, así como pares en materia de compromiso social. Evidencias: Fotos, listados de participantes, nota de prensa de foros (Crown Plaza, BIJRD)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>y Programa de eventos de benchlearning; (Argentina, Chile, Colombia, Tribunal Constitucional; Ecuador (discapacidad); México; Colombia; Listado participantes, fotos benchmarking JAC, SENASA, ADESS, CTC</p> <p>Supérate cuenta con objetivos que se derivan de la Política de Calidad y de la Planeación Estratégica de la institución, los cuales son revisados cada año y monitoreados a través de indicadores de desempeño además Supérate cuenta con su Carta Compromiso que ha sido sometida al Ministerio de Administración Pública, este documento contiene los compromisos para otorgar los servicios y/o mejorar los existentes con tiempo de cumplimiento incluyendo la definición de estándares y atributos de calidad de cada servicio. Evidencias: Carta Compromiso Supérate. Acuerdos de nivel de servicios (Carta Compromiso).</p>	<p>No se tiene evidencia</p>

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		<p>No se tiene evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Supérate, involucra a los Ciudadanos clientes en el desarrollo de los estándares de calidad de los bienes y servicios que entrega, para ello implementa una metodología participativa de Boletines y Reportes Comunitarios, impactando positivamente en el tiempo de respuesta, disminuyendo significativamente el plazo de 30 a 8 días.</p> <p>Evidencias: Presentación Reportes Comunitarios, Cuestionario de los Reportes, Ejemplo Planes de Acción; Mapa de Procesos; Simplificación de los Procesos, Carta Compromiso (procedimientos PR-OPER-02 Atención al Ciudadano y PR-OPER-01 Reproducción y Captura).</p>	
<p>3) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>De igual forma, a través del mecanismo de Reportes Comunitarios se han atendido las siguientes necesidades: Acciones de mejora de los servicios de salud resueltas a través de las Unidades de Atención Primaria. Acciones de mejora de los servicios de colmados solucionadas de manera exitosa. Acciones de mejora de los servicios implementadas en los centros educativos del sector público Evidencias: REPORTE 462*</p>	
<p>4) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Superate para fortalecer la participación de las familias, propicia espacios de encuentros participativos entre los usuarios finales, proveedores de servicios y colaboradores para analizar la calidad y proponer mejoras Evidencias: Informes de Encuestas; Informes de Reportes Comunitarios; Grupos Focales POA; Análisis de las informaciones del Buzón</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>5) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo, accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Supérate promueve los proyectos y actividades para garantizar que las informaciones lleguen a los clientes ciudadanos de manera confiable y segura. Por otra parte, las familias beneficiarias en particular y todos los grupos de interés tienen acceso a la organización en horarios y espacios diversos.</p> <p>Evidencias Folletos de proyectos, copia de los listados de asistencia; Letreros en Puntos Solidarios.</p>	

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La responsabilidad de coordinación y el rol de Superate en estas alianzas y acuerdos están contempladas en el procedimiento de Verificación de Corresponsabilidades, en el Manual de Procesos Transversales y en el Manual Operativo. Evidencias: Maestro de convenios, Procedimiento PR-VINC-01 Gestión de Convenios; Mapa de Procesos, Manual de Procesos Transversales; Manual Operativo.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución dispone de un procedimiento que establece las directrices para asegurar el Flujo y control de datos e informaciones entre Superate y las instituciones aliadas. Por ejemplo, con los Ministerio de Salud y Educación para el proceso de Verificación de Corresponsabilidades de las familias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>beneficiarias se genera un intercambio de información permanente, normado en el manual de Operativo del Programa. Evidencias: Pantalla Punto Solidario; Procedimiento de verificación de Corresponsabilidades; Manual de Procesos Transversales</p> <p>El Programa considerando su cadena de servicios y sus proveedores de servicios Básicos como salud y educación, así como la Red de Abasto Social, entre otros, que afectan directamente la satisfacción de sus clientes ciudadanos, la institución ha establecido un complejo e interrelacionado proceso controlado a través del procedimiento PR- VINC-02, que norma la realización de reuniones de los comités y comisiones mixtas de trabajo, CTRIS, con representantes de los diferentes ministerios y entidades que coadyuvan al logro de los objetivos estratégicos. el servicio que los diferentes proveedores ofrecen a los beneficiarios de Supérate Evidencias: Procedimiento PR-VINC-02; Planes de Acción de comités y comisiones mixtas de Salud y Educación; Matriz de Seguimiento; listado de asistencia de reuniones de comisiones mixtas.</p> <p>La institución se mantiene en constante aprendizaje tomando las experiencias tanto nacionales como internaciones, el cual sirve de mecanismo de incentivo para el personal que en el participa, al tener la oportunidad de aprender de las mejores prácticas y de esta forma desarrollar acciones que favorezcan el logro de los objetivos del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Programa Evidencias: Informe de consultoría para diseño del programa, Manuales para la capacitación en educación financiera, Minuta de Misiones del Banco Mundial, Manual de Reportes Comunitarios, Presentación de la Fundación Capital.</p> <p>La institución se mantiene en constante aprendizaje tomando las experiencias tanto nacionales como internacionales, el cual sirve de mecanismo de incentivo para el personal que en el participa, al tener la oportunidad de aprender de las mejores prácticas y de esta forma desarrollar acciones que favorezcan el logro de los objetivos del Programa</p> <p>Evidencias: Informe de consultoría para diseño del programa, Manuales para la capacitación en educación financiera, Minuta de Misiones del Banco Mundial, Manual de Reportes Comunitarios, Presentación de la Fundación Capital</p> <p>La responsabilidad de coordinación y el rol de Superate en estas alianzas y acuerdos están contempladas en el procedimiento de Verificación de Corresponsabilidades, en el Manual de Procesos Transversales y en el Manual Operativo.</p> <p>Evidencias: Maestro de convenios, Procedimiento PR-VINC-01 Gestión de Convenios; Mapa de Procesos, Manual de Procesos Transversales; Manual Operativo</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p> <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Supérate mide la valoración de la opinión pública y de los grupos de interés, a través de un sistema de monitoreo y seguimiento que le permite conocer el desarrollo de sus acciones, y la percepción de las familias sobre el trato del personal que les visita. La organización implementa dos mecanismos, el primero es una encuesta de monitoreo que se aplica semestralmente a una muestra de familias con representación a nivel nacional y el segundo son los reportes comunitarios, que consiste en una metodología participativa que une a los ciudadanos clientes con los proveedores aliados para evaluar la satisfacción de las familias participantes en Supérate.</p> <p>Evidencias: Informe de monitoreo sobre el desarrollo del programa, Matriz de gestión partes interesadas.</p> <p>Supérate desde su Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado una serie de capacitaciones para desarrollar las habilidades requeridas para el servicio y atención al cliente, cumpliendo además con los requisitos por parte de nuestra institución y las normas de certificación.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencia de capacitación</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Supérate tiene como política involucrar a los ciudadanos clientes en los procesos de trabajos y en los procesos de toma de decisiones. El involucramiento y la participación de los ciudadanos clientes en los procesos de toma de decisiones se da a partir de tres ejes centrales: 1) monitoreo participativo a través de los reportes comunitarios 2) encuestas de monitoreo de los programas y proyectos en todos los niveles, 3) consultas a las familias en procesos de toma de decisiones.</p> <p>Los diversos mecanismos de consulta aplicados para conocer la percepción de las familias participantes del Supérate, evidencian la transparencia en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable y en los procesos de toma de decisiones de cara a la mejora en la satisfacción de los ciudadanos/clientes. En cumplimiento de la Ley No. 200-04 de libre acceso a la información pública, Supérate ha incorporado a su estructura organizativa una Oficina de Acceso a la Información (OAI), un espacio que facilita el acceso de los ciudadanos clientes a toda la información disponible sobre la operación y funcionamiento de la institución. Las respuestas a los requerimientos se ofrecen en un plazo que va de 24 a 48 horas, adelantando los plazos establecidos por la Ley de 15 días hábiles.</p> <p>Evidencias: Gráfico de reporte de casos atendidos versus tiempo; Formulario de solicitud de información; Reporte trimestral de casos atendidos; Pantalla de publicación</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>del reporte en la página Web.</p> <p>La institución, considerando su naturaleza de servicios sociales, ha integrado métodos coherentes con su responsabilidad social, disponiendo la entrega de información a los ciudadanos clientes en soporte digital, siempre y cuando los clientes lo requieran, instándolos a usar la vía electrónica para evitar el consumo de papel, medida que armoniza con uno de los siete componentes o ejes del Programa de protección al medio ambiente.</p> <p>Evidencias: Gráfico de reporte de casos atendidos versus tiempo; Formulario de solicitud de información; Reporte trimestral de casos atendidos; Pantalla de publicación del reporte en la página Web.</p>	

## 2.Resultados de la percepción de los servicios y productos.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Supérate ofrece diferentes servicios a los ciudadanos clientes, entre los servicios se destacan, las transferencias monetarias condicionadas, el acompañamiento socioeducativo, registro de las actualizaciones y novedades de las familias, la vinculación con otros servicios y programas, capacitación tanto a los clientes internos como externos y servicios de salud Ocupacional.</p> <p>En lo referente al cumplimiento de los estándares de calidad, el Programa ha sido</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>certificado por la Norma ISO- 9001, bajo la cual desarrolla acciones tendentes al control de la calidad de los servicios prestados. Evidencias: auditoría de verificación de Corresponsabilidad; Informe de gestión de la calidad “Revisión por la Dirección”; Informe de Avance en el Componente Educación, .</p> <p>Supérate garantiza la accesibilidad de los ciudadanos clientes a los servicios de información a través de diferentes mecanismos. Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país. Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del Programa, el mismo cuenta con servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC. Evidencias: Presentación de la Dirección Técnica sobre Puntos Solidario, Brochure sobre Punto Solidario, Reporte de la Unidad de Atención al ciudadano, Reporte de *462</p> <p>Supérate ofrece diferentes servicios a los ciudadanos clientes, entre los servicios se destacan, las transferencias monetarias condicionadas, el acompañamiento socioeducativo, registro de las actualizaciones y novedades de las familias, la vinculación con otros servicios y programas, capacitación tanto a los clientes internos como externos y servicios de salud Ocupacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Evidencias: Auditoría de verificación de corresponsabilidad; Informe de gestión de la calidad “Revisión por la Dirección”; Informe de Avance en el Componente Educación, Informe de Visitas Domiciliarias enero</p> <p>El Programa, entendiendo las demandas diferenciadas de los grupos interés ofrece los servicios de entrega de micronutrientes a la población infantil de seis a 59 meses de edad, así como las mujeres integrantes de los hogares beneficiarios que están en estado de embarazo. En este sentido Superate ha entregado micronutrientes y harina fortificada</p> <p>Evidencias: Informes POA; Reporte Verificación de Corresponsabilidad ILAE</p> <p>La organización implementa mecanismos novedosos para atender a los ciudadanos clientes. De igual forma, a través del mecanismo de Reportes Comunitarios se han atendido las siguientes necesidades: Acciones de mejora de los servicios de salud resueltas a través de las Unidades de Atención Primaria.</p> <p>Acciones de mejora de los servicios de colmados solucionadas de manera exitosa</p> <p>Acciones de mejora de los servicios implementadas en los centros educativos del sector público.</p> <p>Evidencias: Reporte de Empresa Mark con cantidad de mensajes enviados, REPORTE 462</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los Ciudadanos Clientes es de aproximadamente 10 Minutos. Por otro lado, los datos sobre las quejas y reclamos de la que llegan a la institución por la línea 311 indican que el 100.0% de las quejas y reclamaciones son atendidas en menos de 15 días que es el tiempo establecido para dar respuesta a las quejas y reclamos. Los datos indican que el tiempo promedio de respuesta a las quejas es de 3.4 días, mientras que el de las reclamaciones es de 3.6 días Por otro lado, los datos sobre las quejas y reclamos de la que llegan a la institución</p> <p>Evidencias: Informe de monitoreo; Reporte de quejas y reclamaciones.</p> <p>En lo referente al tiempo de quejas y reclamaciones indican que el 100.0% de las quejas y reclamaciones son respondida en menos cinco días. Este tiempo está muy por debajo del estándar establecido de 15 días hábiles.</p> <p>Evidencias: Reporte Línea 311; Matriz de gestión de quejas y sugerencias; Encuesta de percepción; Informe de buzón de quejas y reclamaciones.</p> <p>Supérate garantiza la accesibilidad de los ciudadanos clientes a los servicios de información a través de diferentes mecanismos. Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que albergan el programa en todo el país. Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del programa, el mismo cuenta con el servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC.</p> <p>Evidencias: Reportes Puntos Solidario, Reporte de la Unidad de Atención al Beneficiario, Reporte de *462 e Informe de Monitoreo del Programa Superate</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Superate ha sido certificado por la Norma ISO 9001-2015 y como tal ha establecido y enunciado una serie de indicadores de gestión. De igual forma, Superate tiene el compromiso ante los organismos internacionales de financiamiento del Programa,</p> <p>Los datos arrojados por la consultora externa en la Auditoría Recurrente realizada al Programa por el banco Interamericano indican que el índice de Verificación de Corresponsabilidad en el campo fue de un 98%.</p> <p>Evidencias: Informe preliminar Auditoría Recurrente; Informe Sistema de Gestión de la Calidad “Revisión por la Dirección”.</p> <p>Evidencias: Reportes Puntos Solidario, Reporte de la Unidad de Atención al Beneficiario, Reporte de *462 e Informe de Monitoreo del Superate</p>	

**2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Puntos Solidarios, a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC.  Por su parte los clientes internos reciben información oportuna sobre las acciones del programa a través de diferentes medios, entre ellos: i) Mensajería interna de a través de comunicándonos, una comunicación vía correo electrónico que llega a todo el personal de la Estructura Administrativa, ii) Capacitación al personal de campo,  Evidencias: Informes de Monitoreo Supérate; Informe de auditorías de verificación de corresponsabilidad; Informe de la unidad de Atención al Ciudadano Reporte *462; Reporte Punto Solidario; Informe de Monitoreo CTC. Carta de información sobre bono de capacitación</p> <p>Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país. el mismo cuenta con el servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC y la Línea 311,  Evidencias: Informes de quejas y sugerencias; Informes de los Puntos Solidarios; Reporte puntos Solidarios.</p> <p>Al inicio de cada año, supérate lleva a cabo un proceso de planificación donde se establece los objetivos de rendimiento de la organización y en ese sentido se dispone de un sistema de seguimiento de la planificación operativa e institucional. Semestralmente se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo, disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>mide el rendimiento de la organización. Evidencia: Informe Rendición de Cuentas 2020.</p> <p>Los resultados de estos procesos indican que los niveles de consistencia en la información levantada sobre los ciudadanos clientes indican que el 98.4% el cual es superior al 85% que es el estándar exigido por los organismos internacionales para el desarrollo del Programa</p> <p>La transparencia de la información es garantizada a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), así como un portal de transparencia electrónica el cual es de libre acceso a todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Informe de auditorías operativas, instructivos para capacitación de verificación de corresponsabilidades; Informe de sistematización de capacitación Operativa; Pantalla de OAI, Informe de Visitas Domiciliarias</p> <p>Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país. Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas del programa, el mismo cuenta con el servicios de atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC y la Línea 311, así como las informaciones que arrojan los Reportes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los Ciudadanos Clientes es de aproximadamente 10 Minutos. Los datos sobre el tiempo de espera de los ciudadanos clientes, beneficiarios del programa indican que un 25.7% de las familias han visitado las oficinas para buscar servicios, mientras que el 77.8% de estas entienden que el tiempo que han tenido que esperar para recibir el servicios es poco o muy poco tiempo para recibir el servicio. Evidencias: Informe de monitoreo; Reporte de quejas y reclamaciones.</p> <p>Superate, como entidad de protección social del Estado Dominicano entrega sus servicios a los ciudadanos clientes con enfoque de derechos, por lo cual no asigna ningún costo directo a los bienes o servicios que éste entrega.</p> <p>Evidencias: Informe de monitoreo; Reporte de quejas y reclamaciones.</p> <p>Progresando con Solidaridad, como entidad de protección social del Estado Dominicano entrega sus servicios a los ciudadanos clientes con enfoque de derechos, por lo cual no asigna ningún costo directo a los bienes o servicios que éste entrega.</p> <p>Evidencia: Manual Operativo</p> <p>La institución ofrece información suficiente sobre la responsabilidad y gestión de los distintos bienes y servicios que entrega a los ciudadanos clientes, esto se puede evidenciar en el manual de la familia, el brochure de Punto Solidario y brochure Capacitando para</p>	<p>No se tienen evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	el Progreso Evidencias: Manual de la Familia, Afiche del Árbol del Progreso, Brochures de tramites Punto Solidario, Brochure Capacitando para el Progreso	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La organización implementa diferentes mecanismos para implicar a los grupos de Interés en la identificación de las oportunidades de mejoras, elaboración de planes de acciones, así como en la implementación de las mejoras. En conjunto elaboraron planes de acción para mejora de los bienes y servicios.</p> <p>Superate a través del mecanismo de monitoreo participativo recibió un total de 805 planes de acción elaborados por los grupos de interés, de los cuales todos se encuentran en proceso de implementación en el POA. Evidencias: Presentación Diagnóstico Necesidades Familias, Plan Operativo Anual de acuerdo al protocolo nacional</p> <p>La organización implementa mecanismos los servicios de salud De igual forma, a través del mecanismo de Reportes Comunitarios se han atendido las siguientes necesidades: Evidencias: Reporte de Empresa Mark con cantidad de mensajes enviados, REPORTE 462*</p> <p>La organización, a través de planificación operativa anual implementa una serie de acciones y estrategias mediante las cuales se ha logrado el cumplimiento de los indicadores siguientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Indicadores de equidad género: El 66.6% de las familias beneficiarias de Progresando con Solidaridad están encabezadas por mujeres, mientras que el 33.4% restante corresponde a hombres.</p> <p>Desde el inicio del Programa hasta mayo del 2016, 45,388 miembros de las familias Prosoli, se han bancarizado a través de cuentas de ahorro individuales y de grupo. De estos un 84% son mujeres.</p> <p>Supérate, junto a los grupos de interés, revisa, y evalúa los niveles de cumplimiento de las necesidades planteadas, con el objetivo de mantenerlos al tanto de la evolución de sus necesidades sugeridas en los reportes comunitarios.</p> <p>Evidencias: Planes de Acción y Sistematización Ejecución Reportes Comunitarios. Presentaciones socialización avances a mesas de ACP, Plan de acción Alianza Contrala Pobreza, fotos socialización Planes de acción convenios y fotos de socialización avances, listado de participantes</p>	

**4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).</p>		<p>No se tienen evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Supérate cuenta con canal de comunicación interna llamado comunicándonos a través del cual por correos electrónicos se informa a todo el personal acerca sobre los diversos temas de interés así como las informaciones relevantes.</p> <p>EL programa dispone de una red interna que se coloca todas las informaciones de la institución y donde los colaboradores tienen acceso a la información requerida y que es pertinente a dicho usuario A través de esta cuenta se presentan las últimas noticias del programa, colaboraciones, políticas y proyectos sociales que se emprende en la institución. Evidencias: Comunicándonos, Intranet , Instagram, Twitter</p> <p>Supérate través del portal de transparencia los ciudadanos pueden acceder a nuestra información incluyendo información sobre servicios públicos. Adicional, contamos con la certificación de la Nortic A3: Publicación de Datos Abiertos</p> <p><a href="http://transparencia.progresandoconsolidaridad.gob.do/informacion-basica-sobre-servicios-publicos">http://transparencia.progresandoconsolidaridad.gob.do/informacion-basica-sobre-servicios-publicos</a></p> <p><a href="http://transparencia.progresandoconsolidaridad.gob.do/datos-abiertos">http://transparencia.progresandoconsolidaridad.gob.do/datos-abiertos</a></p>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:***

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Otro indicador de la percepción sobre el rendimiento de la organización es la evaluación que hacen las instituciones aliadas, las cuales tienen una percepción positiva sobre el desempeño del Programa. En una escala de uno a cinco, las instituciones aliadas valoran en 4.5 puntos el impacto positivo de la alianza y con igual puntuación valoran el nivel de satisfacción general con el desarrollo de la alianza.</p> <p>Evidencias: Base de Datos Encuesta de Clima Laboral supérate</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Supérate aplica de manera sistemática la encuesta de clima organizacional, a través de la cual se mide el involucramiento activo de los servidores en los procesos de toma de decisiones y los niveles de conocimientos del marco estratégico institucional.</p> <p>Evidencia: Base de Datos Encuesta de Clima Laboral supérate,</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>De coordinación que se realizan de manera sistemática se pide a cada colaborador proponer acciones de mejoras para alcanzar las metas establecidas. De esta interacción surgen los planes de mejoras para cada área de supérate y el cual</p> <p>Cada uno de los casos identificados recibe el tratamiento oportuno en el tiempo establecido y son analizados según el Régimen Ético y Disciplinario, asimismo son sometidos a la Comisión de Ética.</p> <p>Evidencias: Indicador de Satisfacción; Encuesta Gallup; Indicadores Trimestrales del Régimen Ético y Disciplinario; Indicador de Resolución Alternativa de Conflictos, matriz</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>de casos disciplinarios, conformación del comité de ética, lista de participantes del taller del régimen ético y disciplinario y código de conducta. Matriz de casos disciplinarios plan de capacitación, plan de ética, convocatorias a talleres, listado de participantes</p> <p>Existe una elevada percepción sobre la efectividad de los mecanismos de consulta que utiliza la organización para conocer las necesidades y expectativas de sus colaboradores, colaboradoras y su diversidad en cuanto al accionar de la institución Las encuestas de satisfacción y el clima laboral arrojan resultados que muestran los niveles de aceptación del personal de la organización sobre la gestión, así como la empatía con los métodos de consulta. Los datos de la Encuesta de Clima Laboral indican que el 90% de los colaboradores y colaboradoras muestran satisfacción con los mecanismos de consultas que utiliza el Programa. Evidencia: Encuestas de Satisfacción; Encuestas de clima.</p> <p>Todas las decisiones y acciones que lleva a cabo Superate impactan de manera positiva y transformadora a sus clientes ciudadanos, especialmente a las familias beneficiarias de Superate</p> <p>Uno de los proyectos más sensibles y hacia el que Superate se enfoca significativamente es la capacitación de los clientes ciudadanos en una cultura de nutrición y alimentación sana, que les prepare para elevar su calidad de vida.</p> <p>Evidencia: Acuerdo entre el GCPS y el Ministerio de Medio Ambiente; Convocatoria</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	al personal a participar en concursos de reciclaje; Fotos de Concursos de reciclaje; Copia de correos de Punto Solidario; formulario de quejas y sugerencias; Indicadores de pobreza (ICV 1, 2, 3, 4); Informe de la FAO, Avances para certificarse en la norma G35.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.  8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	Supérate está comprometido con la innovación y el cambio y queda evidenciado en la modificación de los componentes a fin de llegar a más personas y de manera más eficiente.  Evidencias: Decreto 327-3	No se tiene evidencia  No se tiene evidencia

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>La capacidad de la alta dirección y de los directivos medios para dirigir la organización se evidencia en la percepción del 93% de los colaboradores que valora como positivos los criterios utilizados por el supervisor para calificar su desempeño en el trabajo, mientras que el 88% percibe que su supervisor está enfocado a dirigir las tareas diarias y mantener estricto control de los empleados bajo su mando.</p> <p>El alto nivel de compromiso de los directivos les ayuda a administrar los procesos y a alcanzar los valores referenciales planificados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>en sus planes operativos. Así como al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el rendimiento sistémico de toda la organización. Evidencias: POA; Información sobre la Certificación de Calidad; Presupuestos anuales, sistema de gestión financiera; Medios de comunicación, revistas boletines, intranet, entre otros.</p> <p>El control de la documentación se realiza por el proceso de elaboración y control de documentos y registros PR-SGC-01 dispuesto por la propia Norma ISO, para asegurar la estandarización en la elaboración y control de documentos y registros, estableciendo la metodología, responsabilizando a los dueños de procesos y disponiendo los controles para la aprobación, actualización y distribución de los documentos y registros del Sistema de Gestión (SG), con el fin de garantizar la disponibilidad de los documentos en su versión más reciente, lo que permite al liderazgo institucional evaluar y controlar los procesos clave y de apoyo de la organización. Evidencias: Mapa de Procesos; SISP; Sistema de Gestión de la Calidad; Gestión de Procesos y Procedimientos.</p> <p>La institución cuenta con el Manual de Cargos del poder ejecutivo y el Manual de Cargos institucional que instruyen y establecen, respectivamente, la distribución idónea de las tareas de los colaboradores relativas a sus puestos de trabajo.</p> <p>Para conocer los niveles de profesionalidad del equipo de directivos se aplica la técnica Assessment 360 Grados, que permite evaluar las competencias del personal directivo,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>administrativo y profesionales de la organización.</p> <p>A partir de las informaciones generadas por estos mecanismos de evaluación, el sistema de gestión de RR.HH y DO propone estrategias y planes de acción</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos del poder Ejecutivo; Estructura de Cargos de Superate; Diccionario de Competencias establecido en el proceso de Desarrollo de empleados; Matriz de Grupos Ocupacionales, Plan de Desarrollo Ejecutivo;</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos del programa supérate cuenta con una política de gestión del conocimiento. En la cual se solicita a cada área la identificación de 1 o 2 miembros para la asegurar su conocimiento en la institución, a los fines de ser multiplicadores de los conocimientos que tiene.</p> <p>Evidencias: Política de Gestión del conocimiento Matriz de gestores del conocimiento</p> <p>A nivel interno se cuenta con una cuenta de correo electrónico específica para transmitir información relevante a todos nuestros colaboradores. Esta cuenta es Comunicándonos Supérate y se utiliza para mantener enterados a los colaboradores, no solo en temas internos como disposiciones de la institución, sino en otros temas de interés como peligro de desastres naturales, la situación en cuanto al covid, entre otras informaciones.</p> <p>De manera interna Supérate tiene la plataforma de comunicación interna Intranet y los correos Masivos a través de</p>	



**3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>El Departamento de Gestión Humana maneja la Resolución Alternativa de Conflictos de forma sistemática proactiva con el fin de disminuir el impacto sobre las personas e incidir positivamente en la moral institucional. Los conflictos de interés se encuentran identificados en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales para la Administración Pública, así como en el Manual Operativo. Este subsistema garantiza que se identifiquen y resuelvan oportunamente los casos que alteren la paz y armonía laboral dentro de la organización.</p> <p>Evidencia: permisos para Estudios; Permisos para atender familiar enfermo; Informe enviado al MAP.</p> <p>Así también, a las madres de niños pequeños se les otorga permiso para atender la salud de sus hijos e hijas, así Como para asistir a las reuniones de padres en escuelas y colegios. A Evidencia: permisos para Estudios; Permisos para atender familiar enfermo; Informe enviado al MAP</p> <p>La igualdad de oportunidades es el criterio principal para el ejercicio administrativo de la institución de cara a la gestión de sus talentos humanos, así como de sus clientes ciudadanos en sentido general. La organización respeta lo establecido por la Ley No. 41-08 de Función Pública</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Evidencias: Relación de ascensos internos;</p> <p>La institución dispone las condiciones adecuadas para el desempeño de sus talentos humanos. Garantiza que el trabajo se realice en condiciones óptimas y que respondan a las normas ambientales para la realización de las labores. De igual manera se dispone de un plan de Seguridad ocupacional y ergonomía y un plan de emergencias y desastres.</p> <p>Evidencia: Fotos y planos de la distribución de las oficinas. Fotos de los baños, comedores, de puestos de trabajos; Plan de emergencia, Plan de salud ocupacional y ergonomía. Fotos simulacros y videos.</p>	

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>La sistematización de la carrera profesional implica una política de servicio civil basada en el mérito y en la excelencia que es cuidadosamente planificada por Superate Se desarrolla a través de normas de ingreso, estabilidad en el puesto, desarrollo de competencias en los talentos humanos, las Relaciones Laborales, ética, disciplina, entre otros principios que rigen a los servidores públicos.</p> <p>Los datos de la Encuesta de Clima Laboral Están colgados en el SISMAP</p> <p>Evidencia: Políticas de Recursos Humanos; Relación de personal promovido o ascendido; POA de RR.HH.; Diccionario de Competencias; Matriz de Competencias por Grupo</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Ocupacional; borrador del Plan de Carrera y Sucesión; Manual de Carrera y Sucesión.</p> <p>Superate se lleva a cabo un programa motivacional que favorece y fortalece la productividad y el desempeño de los colaboradores, así como su compromiso con la institución.</p> <p>Evidencias: Programa trimestral de reconocimientos; Indicador de motivación (clima organizacional); Planes de fortalecimiento del Clima organizacional.</p> <p>El Plan de Capacitación institucional es ampliamente difundido a todo el personal en aras de que los colaboradores puedan seleccionar las formaciones que permitan un mejor desempeño para el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación; Correos electrónicos invitando a participar en cursos y talleres; Informe de Detención de necesidades (DNA); solicitudes de cursos remitidas por empleados interesados.</p>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos de Superate toma como referente de todo proceso la actitud y el comportamiento de los colaboradores que proporcionan el servicio para obtener resultados de excelencia en la gestión. En ese sentido, mide el nivel de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>satisfacción de los clientes internos y externos a través de encuestas de satisfacción, así como de los buzones de quejas y sugerencias físico y virtual que recogen opiniones diversas y permiten analizar el número de quejas internas y externas, y dar respuesta a los clientes ciudadanos.</p> <p>Al momento de realizar movimientos en puestos de trabajo, ya sea de forma horizontal o vertical, se observa y evalúa dicho indicador para tales fines. Evidencia: Métricas de Recursos Humanos; Matriz de Movilidad de Recursos Humanos; Matriz de análisis de quejas y sugerencias; Estadísticas de percepción de la organización; Estadísticas e indicadores del Sismap.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Los indicadores relacionados con la motivación que impregna la gestión de Recursos Humanos, son evidenciados a través de los resultados de la encuesta de clima organizacional, superando a través de los años de gestión las mejores prácticas en temas de clima organizacional.</p> <p>Evidencia: Resultado de encuesta de clima; Evaluaciones del desempeño; Indicador de motivación</p> <p>Desde supérate se han planificado e implementado políticas que gestionan las relaciones de trabajo entre los servidores públicos y la institución.</p> <p>Partiendo de las disposiciones establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09 de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por</p>	<p>Relaciones Laborales, así como el Código de Ética de la institución, la Dirección Interinstitucional de RR.HH. y DO cuenta con una estructura que le permite gestionar y controlar los dilemas éticos y los conflictos de interés que se presentan en la organización, así como la prevención de los mismos</p> <p>Evidencia: Indicadores de gestión de relaciones laborales; Matriz de casos sometidos</p> <p>Inspirado en los principios y valores en los que se fundamenta su gestión, Supérate incentiva el compromiso social en grupos de interés, el trabajo en equipo y la solidaridad. En ese sentido, estimula el trabajo voluntario de sus colaboradores y la asistencia social voluntaria, a partir de la aplicación de la Ley No. 61-13 del Voluntariado. Promueve y coordina actividades relacionadas con la responsabilidad social, un equipo de 9 mil voluntarios del equipo de Jóvenes Líderes desarrolla actividades de promoción y acompañamiento sociocultural en las comunidades.</p> <p>Evidencias: Fotos de colaboradores del Voluntariado visitando Hogares de Ancianos; Cronograma de actividades del Voluntariado; Matriz de visitas a Hogares de Ancianos; Foto del ganador de la rifa; Fotos del voluntariado entregando ayuda a colaboradores;</p> <p>Los resultados del monitoreo y encuestas de satisfacción llevado a cabo en las familias beneficiarias en 2018, mediante una encuesta por muestreo indica que el 96% de las familias beneficiarias consideran que el trato recibido en las oficinas, a la que acuden a buscar servicio es excelente, muy bueno o bueno. Han sido capacitados 386 colaboradores del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Programa en los temas de: Atención al Ciudadano y Calidad en el servicio; Técnicas de negociación (resultado de una queja del buzón de sugerencias) y Valores, Participación y Compromiso institucional los cuales suman 74 horas / hombre de capacitación.</p> <p>Evidencia: Indicador de atención al cliente. Indicador de quejas (estadísticas y gráfico de la medición de esas capacidades).</p>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Supérate evalúa el rendimiento de la organización de forma individual y colectiva. La evaluación de desempeño por resultados permite medir el índice de productividad de los colaboradores y distribuir de manera equitativa la carga laboral a los equipos de trabajo.</p> <p>En el plano individual la productividad es evaluada en horas de desempeño de los colaboradores que revelen un compromiso institucional elevado y que la asistencia global de los miembros de la organización es superior a un 95%. En tanto, para el desempeño de la organización se ha fijado un indicador con valor referencial de 85%, que permite medir el desempeño de los equipos de trabajo y de las oficinas regionales.</p> <p>Evidencia: Evaluación del Desempeño; Indicadores de evaluaciones; Matriz de evaluación del desempeño; Indicador de evaluación del desempeño individual. Indicador de evaluación del desempeño</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Regional (IPP)</p> <p>La institución cuenta con un plan de capacitación sistemático e integrado para formar y evaluación sus talentos humanos, a través de la planeación de las actividades formativas asegura los recursos trimestrales y anuales para la ejecución de dichas acciones formativas. El desarrollo sistemático a las actividades de formación permite al Departamento de Recursos Humanos medir los efectos e impactos de la capacitación. Así como establecer indicadores de participación de los colaboradores por cada equipo de trabajo asegurando el éxito de las actividades formativas garantizando la gestión del conocimiento dentro de la organización. Evidencia: Indicador de participación en actividades de capacitación; Indicador de eficacia de las capacitaciones; Indicador costo -beneficio de las capacitaciones Asignación presupuestaria para capacitación.</p>	<p>No se tiene evidencia</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos..</p>	<p>Supérate evalúa el rendimiento de la organización de forma individual y colectiva. La evaluación del desempeño por resultados permite medir el índice de productividad de los colaboradores y Distribuir de manera equitativa la carga laboral a los equipos de trabajo.</p> <p>Por otra parte, la organización realiza una medición permanente y sistemática del comportamiento de los equipos y los individuos. Evidencia: Evaluación del Desempeño; Indicadores de evaluaciones; Matriz de evaluación del desempeño;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Indicador de evaluación del desempeño individual. Indicador de evaluación del desempeño Regional (IPP);	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

***Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:***

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La naturaleza del programa supérate incide directamente en la conciencia social dado que impacta de manera significativa en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos clientes, especialmente de las familias beneficiarias que viven en situación de pobreza.</p> <p>Evidencias: Indicador Solicitud Inclusión en SIPS, Invitaciones recibidas por Supérate para exponer sus intervenciones en Rusia, Panamá y Colombia.; nota de prensa de CEPAL, sobre el impacto de Supérate en la reducción de la pobreza en medios digitales Nota de prensa del PMA valora estrategia erradicación desnutrición infantil en medios digitales</p> <p>En tanto, por la gestión administrativa de Superate se sustenta en una inversión ética basada en el cumplimiento de las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y apegado a la moral social, lo que fomenta el compromiso de sus empleados hacia el bienestar de la institución y el deseo de permanecer en ella.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Evidencias: Medios de Prensa donde aparecen comentarios del Programa; Reconocimiento de FAO-PMA; Informe de evaluación del portal de Transparencia. Maestro de Convenios. Informe de Medios de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>La naturaleza del Supérate incide directamente en la conciencia social dado que impacta de manera significativa en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos clientes, especialmente de las familias beneficiarias que viven en situación de pobreza. En ese sentido, promueve una cultura de cooperación mutua que involucra a toda la sociedad, con énfasis en las instituciones y organizaciones que constituyen aliados</p> <p>Los clientes ciudadanos mantienen la convicción de que Supérate es una estrategia para mejorar la calidad de vida de sus familias dado que el mismo ofrece un paquete de protección social integral que permite incrementar el capital humano, económico y social de las familias que viven en condición de pobreza.</p> <p>supérate es el principal programa de protección social en la República Dominicana. La sociedad percibe que la organización promueve y dinamiza la economía local, a través de las transferencias de efectivo que realiza a los ciudadanos clientes las cuales ascienden a</p> <p>Supérate además vincula a las familias beneficiarias que se capacitan a las acciones de emprendimiento, sirve de puente entre los miembros de las familias capacitados y los</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<p>bancos que otorgan microcrédito, y las acompaña en el proceso de producción y comercialización, impactando de manera positiva en las economías individuales de las familias beneficiarias y de la Comunidad. Evidencias: Fotografía o video de familias que tienen emprendimientos.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>En lo que se refiere al tema de la accesibilidad y transparencia, SUPERATE dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la cual responde a los lineamientos de la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y tiene como Objetivo convertir la información en una herramienta al servicio de la ciudadanía para garantizar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas al libre acceso a la información pública.</p> <p>Supérate también cuenta con un portal de transparencia, que es de libre acceso para los ciudadanos y ciudadanas. Fue creado en junio del 2013 bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y tiene como objetivo mantener actualizados los resultados sobre la ejecución</p> <p>Evidencias: Comisión de ética, Fotos de Juramentación en ética; Informe del DIGEIG sobre la valoración; Portal de transparencia, listado de miembros del comité de compras y contrataciones Públicas. Convenio de colaboración entre el GCPS y la DIGEIG con el objetivo de diseñar un Plan Básico de formación en Valores Humanos para el personal de Supérate y la elaboración de un taller de ética dirigido a los funcionarios para lograr el fortalecimiento y desarrollo del programa de formación en ética y valores humanos del convenio. Evidencia: Captura de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Transparencia</p> <p>Supérate desarrolla acciones que conducen a la preservación y el buen uso de los recursos. En ese sentido el Programa ha establecido un procedimiento para las solicitudes de viáticos y planificación de las actividades a fin de que se puedan realizar de manera conjuntas entre unidades administrativa y así hacer un uso más eficiente de los recursos. De igual forma, la institución en cumplimiento con la certificación de responsabilidad social está creando una serie de estrategias para contrarrestar los puntos mencionados en el ejemplo</p> <p>Evidencia: Certificación en la Responsabilidad Social</p> <p>Supérate también cuenta con un portal de transparencia, que es de libre acceso para los ciudadanos y ciudadanas. Fue creado en junio del 2013 bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y tiene como objetivo mantener actualizados los resultados sobre la ejecución</p> <p>Evidencias: Comisión de ética, Fotos de Juramentación en ética; Informe del DIGEIG sobre la valoración; Portal de transparencia, listado de miembros del comité de compras y contrataciones Públicas. Convenio de colaboración entre el GCPS y la DIGEIG con el objetivo de diseñar un Plan Básico de formación en Valores Humanos para el personal de Supérate y la elaboración de un taller de ética dirigido a los funcionarios para lograr el fortalecimiento y desarrollo del programa de formación en ética y valores humanos del convenio.</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En el Programa cuenta con plan de mantenimiento de su parque vehicular para asegurar que los mismos se mantengan en óptimas condiciones, contribuyendo así a la disminución de la emisión de partículas nocivas al medio ambiente Evidencia: Certificación en Responsabilidad Social</p> <p>Supérate logra este indicador a través de las reuniones de los Comité técnicos regionales y sectoriales de supérate y comité de apoyo del programa Evidencias: Minutas de reunión</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El monitoreo a la cobertura de prensa indica una alta cobertura las actividades desarrolladas por el programa, Evidencias: informes de monitoreo de prensa 2020-2021</p> <p>En la República Dominicana no existen grupos étnicos, sin embargo, el diseño de Supérate aborda la inclusión como estrategia para asegurar la igualdad de oportunidades en grupos vulnerables y excluidos sociales a las intervenciones de protección y desarrollo humano. Evidencias: Reporte POA; Fotos, listado de participantes, correos</p> <p>Supérate contribuye al fortalecimiento de proyectos e iniciativas de desarrollo de otros países.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>- Mujer con el objetivo de sensibilizar a la población de Superate sobre los derechos de la mujer. En ese sentido ya se han capacitado 668 personas bajo este proyecto.</p> <p>Evidencias: Intercambio de correos y agenda misión y borrador de acuerdo entre MIDES Panamá y Superate Fotos visitas de empleados a Visita al Orfanato Aldeas Infantiles SOS, Robert Reid Cabral. Evidencias: Fotos; Material didáctico; Módulo de Seguimiento en SIPS.</p> <p>La institución organizó foros internacionales y nacionales: Foro Internacional de Protección Social en la República Dominicana, con especialistas del Banco Mundial, PNUD y otros organismos. Superate también fue anfitrión organizador del “Primer Diálogo Regional sobre Pérdidas y Desperdicios de Alimentos” en coordinación con la FAO.</p> <p>En el último fueron organizadas dos (2) conferencias abiertas, siendo estas: i) conferencia “A una voz contra la violencia hacia las mujeres” y ii) conferencia “Líderes Solidarios para el progreso”.</p> <p>Evidencias: Nota de prensa del Foro UASD;. Invitación y agendas de eventos internacionales en los que participó Superate Notas de prensa foro “Participación Ciudadana y Coordinación Interinstitucional en el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales” y “Políticas Públicas y Protección Social” en coordinación con la facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y el Banco Interamericano (BID).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Supérate desarrolla programa de prevención en salud tanto para los miembros de los hogares beneficiarios como para los servidores de la institución. En este sentido para el equipo de colaboradores Supérate dispone de un dispensario médico en el cual ofrece servicios a los colaboradores del mismo. En el consultorio médico se ofrecen los servicios de: medicina general, ginecología, urología, cardiología y nutrición y alimentación sana.</p> <p>Evidencias: Reporte de consultas; Reportes Mirada y Sonrisa Feliz; Informe de rendición de cuentas 2018; Informe de Unidad de Salud Ocupacional</p> <p>Supérate como ente enteramente social encamina sus esfuerzos y sus operaciones para mejorar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad por ello las mediciones de impacto que se realizan el programa miden puntualmente el logro de estos objetivos de estas mediciones podemos citar:</p> <p>De igual manera los datos indican que los miembros de los hogares beneficiarios son más dado a mantenerlas consultas médicas al día, se verifica un efecto similar en tener el esquema de consultas al día, en los hogares beneficiarios este indicador es de 70.3% y los hogares elegibles es de 54.9%;</p>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

***Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:***

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Superate ha obtenido desde su génesis resultados satisfactorios en su accionar. Los objetivos y metas establecidos en la planificación han sido cumplidos en más de un 87%, para el año 2018. Algunos de los indicadores que evidencian el éxito en los resultados son: La prevención de: enfermedades de la cavidad oral, depresión y demencia, abuso infantil y violencia intrafamiliar, infecciones de transmisión sexual, embarazo en la adolescencia,</p> <p>El Banco Interamericano de Desarrollo aplicó una medición para determinar el impacto que ha tenido Progresando con Solidaridad sobre la línea de la pobreza extrema, pobreza moderada y la desigualdad. Los resultados de dicha evaluación muestran que las transferencias focalizadas han tenido efectos positivos en la reducción de la pobreza y desigualdad</p> <p>Superate con el desarrollo de las acciones de acompañamiento socio familiar, ha impactado en el proceso de desarrollo de las familias acompañadas. La encuesta de resultados aplicada a final de año a una muestra de hogares beneficiarios y otra muestra de hogares no beneficiarios indican que aquellos hogares que reciben acompañamiento tiene un mayor desempeño que aquellos que no lo tienen. Los datos muestran que en los hogares beneficiarios 73.4% de los niños y niñas tienen su esquema de vacunación completo, mientras que en los elegibles este porcentaje</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>es de 57.8%.</p> <p>De igual manera los datos indican que los miembros de los hogares beneficiarios son más dado a mantenerlas consultas médicas al día, se verifica un efecto similar en tener el esquema de consultas al día, en los hogares beneficiarios este indicador es de 70.3% y los hogares elegibles es de 54.9%;</p> <p>Las adolescentes integrantes de familias beneficiarias de Superate están menos propensas a tener un embarazo a destiempo, los datos muestran que en los hogares beneficiarios 9% dice haber estado embarazada alguna vez, mientras que en los elegibles este porcentaje llega a 24%.</p> <p>Evidencias: Informe de Monitoreo de Resultados Superate, Presupuesto 2018, Ejecución presupuestaria, Matriz Costo-Beneficio. Informe del BID, desempeño de la protección social no contributiva en la República Dominicana, 2005- 2015. Documento de Proyecto Evaluación de Impacto de Berkeley y Proyecto de Inversión en la Protección Social (PIPS).</p> <p>Los resultados más notables de esta jornada se obtuvieron ideas para la optimización e implementación del Sistema de Información de la Planificación Operativa de Progresando con Solidaridad, tomando como referencia el Sistema de Información de SENASA; en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad se tomaron en cuenta algunos métodos del JAT Y ADESS, el cual estuvo interesado en el Sistema de Información y Planificación de PROSOLI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las</p>	<p>Además del Benchmarking / benchlearning local, han sido realizados los siguientes encuentros con organizaciones y expertos internacionales: Recibió cinco misiones del Banco Mundial para el seguimiento y asesoramiento en los procesos operativos del Programa, incluyendo el Proceso de Capacitación Operativa y Especializada, así como de los Enlaces desarrollada por Superate y la preparación del financiamiento de Progresando Unido. Adicionalmente recibió dos misiones para asegurar el despliegue de las actividades preparatorias del Proyecto Progresando Unidos.</p> <p>Recibió dos misiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para definir el proyecto Ciudad Mujer.</p> <p>Contó con dos visitas de consultor internacional de seguimiento a la implementación de las mejores prácticas en la estrategia operativa y de seguimiento.</p> <p>Consultoría nacional para evaluar, diagnosticar, diseñar e implementar un sistema de Business Intelligence información del programa Progresando con Solidaridad. Evidencias: Ayuda memoria Misión Banco Mundial, agenda Misión Banco Interamericano de Desarrollo, ayuda memoria consultor internacional, AT-BID, correo, acuerdo de confidencialidad y diagnóstico del SIPS por consultor internacional, Minutas de sesiones con entidades locales y fotografías Superate dentro del marco sinérgico y de acuerdos dispone de Comisiones Mixtas de Trabajo con los Ministerios de Salud y</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>que las transferencias focalizadas han tenido efectos positivos en la reducción de la pobreza y desigualdad.  Ala fecha han sido seleccionados y asignados los grupos tratamiento y control,  Evidencias: Informe del BID, desempeño de la protección social no contributiva en la República Dominicana,  Supérate ha implementado cuatro proyectos de innovación para potenciar los impactos para el año 2018 y 2019: Reestructura del BEEP, Proyecto de apoyo para familias con niños con discapacidad severa, Proyecto de Elección Universitaria, y el proyecto de reducción de matrimonio y uniones tempranas. Cada uno de estos proyectos tiene como propósito reforzar la intervención del programa en los beneficiarios del mismo.</p> <p>En la Planificación Operativa Anual del 2019 se formularon y se implementaron 13 actividades de innovación, distribuidas en cada uno de los siete componentes de intervención, con la finalidad de potenciar y mejorar el impacto del Programa.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual 2018, 2019; Matriz de Proyectos PROSOLI, Sistema de Información SUPERATE (SIPS-POA).</p>	<p>No se tienen evidencia</p>

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Supérate desarrolla un liderazgo transformador que se constituye en su filosofía institucional referente al logro de los objetivos estratégicos con un claro y marcado enfoque en resultados, los procesos de medición, el Seguimiento Y la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Comunicación del cambio, Manual de gestión de riesgo 2018, Matriz de riesgos, Cursos de liderazgo, Sistema de Información PROSOLI (SIPS), Plan de mejora CAF.</p> <p>Supérate con Solidaridad llevó a cabo jornadas de Benchmarking y Benchlearning con instituciones similares respecto a la cadena de servicio y atención a los ciudadanos que ofertan tales como: SENASA, JAT, ADESS, SIUBEN los principales resultados de estas jornadas son:</p> <p>un módulo de seguimiento tipo Dashboard actualizado por las áreas operativas y de apoyo, con el cual puede observarse el avance de los resultados por producto o área operativa.</p> <p>En este contexto de sinergia institucional la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) tomó como referencia, a la vez que solicitó asesoría técnica de PROSOLI para el desarrollo e implementación de un Sistema de Monitoreo y Seguimiento similar al utilizado por el programa</p> <p>Evidencias: Informes y fotografías del benchmarking, Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Supera tiene actualmente 51 acuerdos/convenios firmados con diversas organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil. Adicional a estos acuerdos el Programa trabaja estrechamente con los SCTRIS, el Consejo Consultivo y las mesas interinstitucionales (ADESS, SIUBEN, GCPS). Evidencias: Maestro de Convenios, informe de seguimiento a los convenios.</p> <p>Supérate dispone del Sistema de Información Progresando con Solidaridad (SIPS), una plataforma tecnológica mejorada que facilita la comunicación interna y externa, al tiempo que garantiza la optimización de la información clave de la institución, principalmente, la relacionada con la gestión de transferencias condicionadas que realiza supérate hacia las familias beneficiarias.</p> <p>Evidencia: Sistema de Información Progresando con Solidaridad, La organización recibe mediciones por inspección y auditoría de manera sistemática: A nivel procedimental, a través de auditorías externas e internas que se hacen al Sistema de Gestión de Calidad. Evidencias: Informes de Auditorías Visitas y Verificación de Corresponsabilidades; Informe Auditoría INTECO 2019, Informes Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>Hemos obtenido Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad durante los años 2014 y 2015. En ese mismo orden Prosoli fue recertificada en el año 2017 bajo las Normas Internacionales de Calidad ISO-9001: 2015 y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>recertificada en el año 2018.            La institución además obtuvo desde enero 2016 la Certificación en Gestión de las Redes Sociales en Organismos Gubernamentales por parte del Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información Comunicaciones.            2019 Certificación en las normas INTE G-38 Igualdad de Genero            INTE-G35 Responsabilidad Social            ISO 9001-2015            2019 Sello de Genero            2020 Recertificación en las normas INTE G-38 Igualdad de Genero            INTE-G35 Responsabilidad Social            ISO 9001-2015            Reconocimiento por promover instituciones eficaces responsables e inclusivas a todos los niveles a través del cumplimiento del SISMAP. MEPyD y MAP.</p> <p>Evidencias: Certificación de Calidad ISO 9001-2015 y Medalla de Oro del Premio Nacional de la Calidad del MAP. Certificación en Gestión de las Redes Sociales en Organismos Gubernamentales, certificaciones Nortic y Premios Internacionales</p> <p>Se realizaron acciones de gestión y seguimiento oportunos con la coordinación y acompañamiento permanente con los Analistas de la DIGEPRES y la DAF del GCPS, la oportuna aprobación de las modificaciones y compensaciones presupuestarias para aquellas partidas que precisaban fueran transferidos a cuentas de posible ejecución durante los tres trimestres transcurridos a la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>fecha. Evidencias: Informes de Ejecución Presupuestaria, 2019, Sistema de Seguimiento de Metas Gubernamentales -SIGOB-</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En cuanto a la eficiencia en los costos, la institución maneja eficientemente los recursos recibidos en calidad de donación, cumpliendo con las especificaciones y condiciones establecidas en los convenios de donación y la normativa del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, para el registro y control de la Inversión Pública.</p> <p>Bajo estas condiciones actualmente la institución maneja: Proyecto de VIH SIDA ejecutado conforme al acuerdo interinstitucional con CONAVISIDA; Construcción de CCPP con fondos donados por la AECID. Construcción de CCPP con fondos donados por la Junta de Islas Baleares. Unión Europea, para el proyecto de reducción de Matrimonio Infantil y Uniones Tempranas.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y Convenios entre las partes; Perfil de Proyectos; Informes de Auditorías.</p>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.