



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**SUPÉRATE**

## **PROGRAMA SUPERATE**

### **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Coordinador  
Evaluador (es)**

**Santo Domingo, Republica Dominicana**  
**30 de julio del 2021**

**CONTENIDO**

**RESUMEN EJECUTIVO**

Presentamos el levantamiento según la Autoevaluación CAF realizada en el año 2021, en base a los lineamientos que la Dirección General del Programa Supérate ha definido como relevantes, a partir de las directrices y estrategias establecidas desde la Presidencia de la Republica.

Con el presente informe notificamos las fortalezas y puntos de mejora del Programa Supérate, quedando evidenciado el compromiso asumido por la institución en asegurar el cumplimiento de los objetivos y requisitos de:

- Incrementar la motivación y el nivel de Satisfacción laboral, a través del desarrollo de acciones encaminadas a mejorar las condiciones laborales, al desarrollo de capacidades y actividades que impulsen la integración y fidelización de los equipos.
- Fortalecer la Institucionalidad, ampliando el Sistema de Gestión Integrado, adicionando a la Certificación lograda en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015, lo siguiente:

Certificación en Responsabilidad Social y la Implementación de buenas prácticas para la sostenibilidad del medio ambiente.

Certificación en la Norma de Igualdad de Género e Inclusión Social.

Sello Igualdad de Género RD.

**I. ASPECTOS GENERALES**

**I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

**I.1.1. MISIÓN**

Crear condiciones favorables para el desarrollo integral de las familias que viven en situación de vulnerabilidad y pobreza.

**I.1.2 VISIÓN**

Ser referente regional en la ejecución de políticas inclusivas de protección social.

**I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- **Transparencia:** Gestionamos nuestros procesos apegados a las normativas nacionales e internacionales de acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

- Innovación: Optimizamos continuamente nuestros procesos, servicios, productos y proyectos por medio de los distintos sistemas de gestión para poder reducir brechas, apoyados en las mejores herramientas y capacidades.
- Equidad: Promovemos espacios de igualdad de oportunidades entre hombres, mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad.
- Sostenibilidad: Incentivamos la generación de capacidades para lograr el equilibrio social, económico y ambiental de las familias integradas a la institución.
- Empatía: Nos identificamos con las diversas realidades de las familias y comunidades participantes mediante la búsqueda de soluciones colectivas a sus condiciones socioeconómicas.

#### 1.1.4 BASE LEGAL (DECRETO)

Supérate marca un antes y un después en el abordaje de la protección social de la República Dominicana. Es una estrategia renovada e integral basada en la igualdad derechos y oportunidades para realmente mejorar la calidad de vida de los hogares más vulnerables del país.

Según el decreto No. 377.21 se rectifica la creación del Programa Supérate. Teniendo como objetivo fundamental implementar una estrategia de lucha integral contra la pobreza en la República Dominicana.

En lo adelante el Programa Progresando con Solidaridad se conocerá como programa supérate. Transfiriendo entre programas las iniciativas, componentes y proyectos

#### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA (ORGANIGRAMA)

Ver anexo

#### 1.1.6 SERVICIOS

Este programa tiene una estrategia renovada e integral basada en la igualdad derechos y oportunidades para realmente mejorar la calidad de vida de los hogares más vulnerables del país.

Esta estrategia gira alrededor de 8 componentes:

- Inclusión Económica
- Inclusión Educativa
- Vivienda
- Identifícate
- Supérate Mujer
- Salud, Seguridad Alimentaria y Apoyo en Emergencia
- Sistema de Cuidados
- Acompañamiento Sociofamiliar

- Inclusión Educativa

Este componente gestionará iniciativas para promover la permanencia y progresión en el sistema educativo, vinculada al acceso a formación básica para el desarrollo de capacidades en hogares participantes elegibles de Supérate, mediante la articulación intersectorial, la prevención de riesgos de deserción e incentivos a la demanda de servicios.

- Salud, Seguridad alimentaria y apoyo en emergencias

Este componente gestionará apoyo para la promoción y prevención en salud, la erradicación del hambre y la desnutrición, así como la gestión de riesgos en hogares elegibles de Supérate.

- Inclusión económica

Este componente articulará iniciativas para contribuir a la autonomía económica de los hogares mediante el desarrollo de capacidades y competencias, así como la vinculación con servicios de apoyo para la inserción laboral y el emprendimiento productivo. Este componente se conectará a participantes elegibles de Supérate con servicios complementarios de:

- Vivienda

Este componente gestionará subsidios focalizados para complementar los recursos de hogares elegibles y otros apoyos destinados al acceso a vivienda digna, mejora de la calidad habitacional y servicios domiciliarios básicos.

- Identifícate

Este componente facilitará a los y las participantes elegibles la tramitación de procesos para la dotación de documentos de identidad, a fin de promover su inclusión ciudadana y el acceso a la oferta de servicios del Estado dominicano.

- Cuidados

Este componente articulará soluciones a las necesidades de cuidado de hogares elegibles, promoviendo la autonomía económica de las mujeres participantes y el cuidado como derecho, con especial énfasis en niños, niñas, personas en situación de dependencia, adultas mayores y/o con discapacidad.

- Supérate Mujer

En estrecha coordinación con el Ministerio de la Mujer, este componente brindará un apoyo económico y acompañamiento a mujeres elegibles víctimas de violencia de género para promover su autonomía económica y social, así como a familias que acogen huérfanos o huérfanas por feminicidio, articulando para ellas distintas iniciativas.

- Acompañamiento sociofamiliar

Como componente transversal clave de Supérate, ofrecer a los hogares elegibles un paquete integral de acompañamiento y formación en derechos y valores que los conecte a servicios clave del Estado y fortalezca su empoderamiento.

## **1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

El eje central de “SUPÉRATE” es facilitar la incorporación de los beneficiarios al mercado de trabajo para un empleo digno y de calidad que le garanticen su salida de la pobreza.

Es el nuevo programa de transferencia monetaria a las familias más vulnerables que sustituirá Comer es Primero. Este programa tendrá como beneficio el doble del monto que recibían los hogares del antiguo programa Comer es Primero, 1,650 pesos mensuales.

Desde el inicio del programa, se plantea la definición de criterios claros para la graduación de los participantes y un mecanismo para acompañarlos en este proceso

- Eje 1: Desarrollo de capacidades, inserción productiva y empoderamiento económico
- Eje 2: Protección de grupos vulnerables
- Eje 3: Sistema de cuidados

- Eje 4: Innovación y desarrollo para la eficiencia institucional

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

Dentro de las fortalezas que hemos encontrado podemos mencionar el punto de tener establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales, asegurando el cumplimiento de este indicador lo hacemos a través del 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. Cumpliendo con la difusión de los valores, el Programa incluye cuadros enmarcados contentivos de estas y los mismos son colocados en cada uno de los espacios donde opera una instancia de Supérate. De igual forma se incluyen en el carnet de los colaboradores del programa, en los manuales y documentos del programa, tales como el manual de la familia, el Manual Operativo y los manuales de capacitación para el personal de campo y de oficina.

De igual punto aseguramos 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 para la protección de datos, otros). A través de El Sistema de Gestión de la Calidad de Supérate que este 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.

Además, la organización revisa periódicamente la Misión, Visión y los Valores institucionales cuando identifica factores externos que puedan impactar en la consecución de sus objetivos estratégicos, así como la posibilidad de que estos incidan en la vida de las familias participantes y en la sociedad.

Como forma de mantener actualizado el enfoque del Programa, se realizan encuentros y sesiones, con personal interno y a partir de consultorías externas para realizar consultas en los grupos de interés del Programa, sobre la Misión, Visión y Valores de Supérate a fin de realizar las adecuaciones necesarias a partir de las sugerencias e inquietudes de los grupos de interés.

De igual forma el sistema de gestión de calidad adecua los requerimientos de las normas en certificación ISO 9001-2015, INTE G-38 e INTE G-35.

De acuerdo al punto de innovación de los colaboradores para generar valor agregado en los productos y servicios de la institución, queda resuelto con la inclusión de las consultas que se realizan en formulación de PEI y POA donde los colaboradores pueden retroalimentar sobre los mismos (teniendo en cuenta que estas ideas pueden ser innovadoras y creativas)

Otro punto de fortaleza como desde supérate hemos asumido el compromiso de desarrollo de las competencias técnicas para el personal interno asegurando así trato con amabilidad y respeto a los ciudadanos, sin discriminación étnico, por género o grupo social.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

No se evidencian Oportunidades de Mejora

#### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

No se evidencian Oportunidades de Mejora

#### **2.1.3 PERSONAS**

No se evidencian Oportunidades de Mejora

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

En este punto levantamos las siguientes oportunidades de mejora:

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

En el tema:

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

#### **2.1.5 PROCESOS**

#### **CRITERIO 5: PROCESOS.**

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

En el tema:

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.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

#### **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.

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

En los temas:

6- Agilidad de la organización.

7- Digitalización en la organización.

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

4. En el tema:

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.).

### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

8) El impacto de la digitalización en la organización.

9) La agilidad de la organización.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se evidencian Oportunidades de Mejora

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No se evidencian Oportunidades de Mejora

## **5. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

El proceso de Supérate de levantamiento de información fue sumamente retador, debido a que involucró un cambio en la metodología de trabajo. La institución tuvo que adecuar la búsqueda de información a los nuevos requerimientos de la guía de autodiagnóstico CAF. Este proceso también, es sumamente provechoso para la organización ya que le permite identificar las áreas a mejorar y saber sus puntos fuertes, de modo que pueda tomar acciones para continuar con sus áreas fuertes y atacar los puntos de mejora.

Este autodiagnóstico es una gran ventaja para las auditorías y el mantener la certificación de las diferentes normas en vigencia, ya que se corrigen las debilidades de la institución de manera automática.

Otra lección que pudimos aprender de este proceso es la importancia del trabajo en equipo. Una parte fundamental del autodiagnóstico fue el proceso de consulta con varios colaboradores para tener una visión holística del estado actual de la institución.

## **6. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**