



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:

05/09/22

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, Septiembre 2022.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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.

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.

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.

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.

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.

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 I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	La misión, visión y valores de Supérate continúa vigente como fue estructurada por el equipo de trabajo del Plan Estratégico Institucional 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: Fotografías de los cuadros donde se visualizan la misión, visión y valores vigentes. Correos informativos.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	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. Evidencias: 1. Carnet de los empleados 2. Manual Operativo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Programa cuenta con un marco institucional desarrollado considerando la táctica del país.</p> <p>Toda la identidad estratégica de la organización se apoya de los amplios fines para el desarrollo de la nación, de manera que todos los esfuerzos hechos por la organización impacten en el desarrollo de la República.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico Fotografías de los cuadros donde se visualizan 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>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. A lo externo se socializa a partir de los cuadros de Misión, Visión y Valores de las oficinas de atención al beneficiario, entre otros medios.</p> <p>Supérate divulga también los objetivos estratégicos y operativos a través de los talleres de socialización del POA, cursos de capacitación que se imparten a los grupos de interés, en la inducción a empleados de nuevo ingreso.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencias: Carnet de Empleado Presentaciones Institucionales Fotografías Cuadro Misión, Visión y Valores Manual de Inducción, sensibilización, capacitación y desarrollo (PR-RRHH-01)	
5) 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.	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. Evidencias: Manual Operativo de Supérate / Código de conducta	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).	La organización establece lineamientos y/o normas que rigen el comportamiento de los líderes de la Organización fomentando una filosofía de Liderazgo Modelo. Esta filosofía constituye una guía permanente de revisión y consulta sobre el buen liderazgo. La institución fortalece la confianza mutua entre directivos y empleados a través de intervenciones, talleres y charlas sobre buen liderazgo, y relaciones humanas y sociales. La institución desarrolla además un programa de reconocimiento al desempeño individual de cada colaborador, y el desempeño colectivo, a partir del reconocimiento de las áreas de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>ejecución que logran un desempeño sobresaliente.</p> <p>Evidencias: Correos que se apliquen modelo de la filosofía de Liderazgo Curso de liderazgo Fotos de entrega de reconocimientos Política de reconocimiento</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) 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>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 participantes y los retos que se presenten para cumplir con los objetivos de la institución.</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, las cuales están orientadas a la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Correos sobre actualización de procesos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Certificación de las normas INTE</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 los hogares dominicanos vulnerables. Además existen subgrupos dentro de los hogares como niños, niñas y adolescentes, envejecientes y personas con discapacidad, así como se realizan acciones para atacar problemáticas sociales como la violencia de género y el embarazo adolescente.</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>2) 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>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 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) 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>Supérate, como institución certificada en la norma ISO 9001 sobre sistema de gestión, entre otras normas, 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 y de oportunidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) 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>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: Comunicando de auditoría Cronogramas de Auditorías Certificaciones de las normas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) 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>El programa Supérate llega a miles de dominicanos y dominicanas a través de medios de gran alcance con los medios digitales que contiene el Programa Supérate.</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, entre otras informaciones.</p>	

	<p>Evidencias: Entre jóvenes podcast Supérate twitter Supérate instagram Correos comunicándonos</p>	
<p>6) Aseguren las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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.</p> <p>Evidencias: POA</p> <p>Mapa de Procesos Listados de asistencia Fichas de Proceso Sensibilizaciones Virtuales del SGI</p>	
<p>7) 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 una cantidad enorme de dominicanos y dominicanas con un gran alcance como lo son las redes sociales. Contamos con cuentas en redes como instagram y twitter.</p> <p>A través de esta cuenta se presentan las últimas noticias del programa, colaboraciones, políticas y proyectos sociales que se emprenden en la institución.</p> <p>A nivel interno se cuenta con una cuenta de</p>	

	<p>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, entre otras informaciones.</p> <p>Evidencias: Entre jóvenes podcast Supérate twitter Supérate instagram Correos comunicándonos</p>	
<p>8) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución muestra su compromiso con la mejora continua a través de acciones de innovación como: Herramientas digitales. Estas acciones contribuyen con el logro de los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Evidencias: Intranet Supérate SIPS Página Web Supérate Comunicándonos</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-RRHH-01)”, la cual establece técnicas para gestionar el cambio que impacten a personas, procesos o tecnologías. Esta metodología permite identificar la población que será impactada, diferenciar aquellos recursos con mayor potencial de apoyo al cambio e integrarlos,</p>	

	<p>intervenir aquellas áreas, unidades o personas que afecten los cambios y personalizar acciones focalizadas que permitan el logro de los objetivos del cambio. En Supérate los cambios son cuidadosamente comunicados, partiendo de una estrategia de comunicación contemplada en la propia Metodología</p> <p>Evidencias: Metodología para el Manejo del Cambio (DC-RRHH-01) Comunicándonos y correos institucionales</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)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<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 en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</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. En tanto, en su Código de Conducta prevé el trato inclusivo para sus colaboradores y colaboradoras. Así mismo, la institución promueve la diversidad y la equidad, impulsando políticas inclusivas de respeto hacia la raza, creencia, nacionalidad, y simpatía política, que garanticen una gestión pública enfocada en la satisfacción de las necesidades de todos los grupos poblacionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<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</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>Se está trabajando con la certificación en el sello de igualdad de género y logramos la recertificación en las normas de igualdad de género INTE G-38, Responsabilidad Social INTE G-35. Estas normas mencionadas están enfocadas en contrarrestar cualquier tipo de discriminación y en el fomento de la igualdad de oportunidades a los empleados.</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>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</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>Supérate consulta constantemente a sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>colaboradores y colaboradoras sobre asuntos relevantes como los procesos operativos a través de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Correos de COMUNICÁNDONOS Socialización de POA Socialización de misión, visión y valores a través de la filosofía institucional e inducción al SGI.</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>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.</p> <p>Evidencias: Matriz de competencias Matriz de detección de necesidades fotos de reconocimiento fotos de talleres y coaching</p>	
<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>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Supérate además motiva a los directores de áreas a empoderar a sus colaboradores en la realización de los informes de rendición de cuentas de sus respectivas áreas, potenciando en ellos, además, la responsabilidad compartida y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: 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>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>Supérate fomenta el aprendizaje de sus colaboradores y anima a los mismos a desarrollar sus competencias laborales, a través de intercambios de experiencias con otras organizaciones nacionales e internacionales.</p> <p>La organización motiva a sus colaboradores a desarrollar sus competencias, a través de los programas de capacitación, aplicación de técnicas y herramientas adquiridas en los cursos de capacitación impartidos por la institución, así como cursos con entidades internacionales.</p> <p>Evidencias: Participación en eventos internacionales Carta de invitación a participar en eventos Agenda de pasantía de la dirección general y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	recursos humanos. Matriz de acuerdo de desempeño	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Supérate cuenta con una política de reconocimientos e incentivos que abarca a todos los niveles de la institución que lo conforman. En este sentido el Programa ha establecido varios premios de reconocimientos al personal, de forma individual y de forma colectiva.</p> <p>Evidencia: Fotos de reconocimientos videos de entrega de reconocimientos Formulario de Postulación de candidatos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>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.</p> <p>La institución también implementa un segundo mecanismo para identificar y analizar las necesidades que tienen los grupos de interés a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>través de la encuesta de satisfacción que se realiza anualmente a través del cual los ciudadanos clientes manifiestan sus necesidades, éstas son analizadas, dadas a conocer a las partes interesadas para ser integradas a un plan de acción.</p> <p>Evidencias: Informe consulta de necesidades y prioridades minuta reuniones intersectoriales Matriz de partes Interesadas</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El programa Supérate, responsable y coordinador 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 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.</p> <p>Evidencia: Convenios de Cooperación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión</p>	<p>Supérate ha identificado las políticas públicas dirigidas al progreso de los hogares 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: Inclusión educativa, Salud. Seguridad Alimentaria y Apoyo en emergencias: Inclusión Económica: Vivienda: Identifícate: Cuidados: Supérate Mujer, Acompañamiento sociofamiliar.</p> <p>Evidencias: Cuadro de Gasto Ejecutado en programas de Educación</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Supérate registra y actualiza sus servicios de protección social al beneficiario a través del sistema de subsidios mejorando la calidad de vida de los hogares participantes mediante la inclusión social y garantizando sus derechos para que puedan acceder al tipo de vida que valoran.</p> <p>Evidencia: Decreto 377-21</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos,</p>	<p>El programa Supérate, responsable y coordinador de las políticas sociales del</p>	

<p>organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>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 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.</p> <p>Evidencia: Convenios de Cooperación Fotos del programa Manos dominicana Fotos del programa cayena</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Los planes de trabajo comunes permiten la realización de acciones dirigidas a la satisfacción de necesidades y expectativas de los hogares participantes y los grupos de interés, todas enmarcadas en la consecución de la Misión y Visión del Programa. Supérate planifica, coordina y participa en actividades con organizaciones y asociaciones de profesionales para el establecimiento de alianzas que contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución y a las metas de las organizaciones vinculadas. Supérate se vincula con</p> <p>Evidencias: Decreto 1512-12 que crea el CCSC Informes, relación de participantes talle y Supérate</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la</p>	<p>Supérate trabaja para mejorar las condiciones y calidad de vida de los hogares vulnerables,</p>	

<p>organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>por lo que sus servicios están colocados en la mira de atención de la sociedad y son valorados por los grupos de interés. La institución ha recibido múltiples reconocimientos a partir de una estrategia de difusión y promoción de resultados puesta en marcha a través de los medios de comunicación de masa y una acertada difusión a través de los medios de comunicación institucionales. Actualmente el programa está certificado en las normas G35: sobre Responsabilidad Social y la G38: sobre Igualdad de Género.</p> <p>El Programa ha sido reconocido por organizaciones comunitarias, de igual forma ha sido reconocido con el premio Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad en los años 2014 y 2015, así como la Certificación ISO 9001:2015 realizada por una empresa certificadora internacional. De igual forma Obtuvimos medalla de oro en el Sello de Igualdad de Género en el 2019</p> <p>Evidencias: Publicaciones de prensa pantallazos de Cuenta INSTAGRAM, Twitter, entre otros Copia de premio de certificación ISO Imagen de reconocimiento.</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
La Organización:		
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, como insumos para estrategias y planes.	El programa Supérate responde y coordina la política social del gobierno, manteniendo relaciones de largo plazo con otros ministerios y órganos ejecutivos y legislativos. Evidencias: Fotos de reuniones con las instituciones	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La organización tiene identificados a los grupos de interés relevantes, clasificados como internos, externos y aliados estratégicos, Los mismos se registran en la Matriz de Interesados (Stakeholders). 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>requerimientos mientras se cumplen los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de Interesados Correos de actualización de matriz de interesados.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La institución recopila y revisa continuamente información sobre aspectos relacionados con la administración, tales como reformas generales en el sector público.</p> <p>La institución analiza los aspectos legales del programa y las medidas tomadas por las agencias en relación con la operación del programa o las normas que regulan directamente el funcionamiento de la agencia, por ejemplo, la Ley de Trabajo Voluntario, la Ley de Presupuesto del Estado , disposiciones temporales, etc.</p> <p>Evidencias: Formularios de atención de necesidades de capacitación Reporte de misiones: BID BM PMA</p>	
<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: gestión de riesgos, etc.</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>El Sistema permite medir el desempeño global de cada componente del plan estratégico, por cada área operacional y por cada área geográfica de intervención del Programa. El sistema automatizado permite controlar el rendimiento de la organización a todos los niveles de la estructura.</p> <p>Esto con el objetivo de complementar la identidad institucional y tener información disponible para la toma de decisiones estratégicas.</p> <p>Evidencias: Pantallas del Sistema de Seguimiento Automatizado SIPS, por componentes y por áreas. Informe de Indicadores de Gestión Informes trimestrales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>tengan un impacto significativo en la población.</p> <p>En ese sentido, Supérate ha definido un plan estratégico institucional con objetivos estratégicos de impactos y efecto logrables en el mediano y largo plazo, a su vez estos objetivos macros son desagregados en objetivos específicos logrables en el corto plazo y aterrizados en Planes Operativos con acciones concretas, cronogramas, y metas puntuales, logrables en el corto plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Planes operativos anuales (POA) de áreas y departamentos</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución ha establecido las condiciones y herramientas para recopilar, analizar y revisar de manera sistemática, las informaciones inherentes a sus grupos de interés de la misma. El programa recopila esta información por medio de diferentes vías, tanto para los clientes internos como externos.</p> <p>Por ejemplo, los hogares son consultados para levantar necesidades, prioridades y propuestas de acciones de soluciones a través de un diagnóstico anual llevado a cabo desde la Dirección de Planificación del Programa. Esta información se convierte en insumo para la elaboración del Plan Operativo Anual. Por otro lado, las instituciones aliadas son</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>consultadas sobre su nivel de satisfacción con los servicios, así como los aspectos a mejorar de la alianza, así como los puntos fuertes, lo que permite al Programa desarrollar acciones de mejora en Plan Operativo y las acciones del Programa.</p> <p>Los intercambios de información generados a través de métodos como "cara a cara", cuestionarios de recolección de datos, educación en el hogar, visitas domiciliarias, etc. son analizados por la Dirección de Planificación y los resultados se comparten con la Dirección General y los líderes de proceso para consolidar las acciones que surjan de estos procesos.</p> <p>Evidencias: Planificación de Acción Comunitaria Informe de Acción Comunitaria</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>Supérate toma en cuenta aspectos importantes como la responsabilidad social, la diversidad y el enfoque de género en su planificación y estrategias.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Certificación norma INTE G35 Certificación norma INTE G38 Correos de trabajo en responsabilidad social.	
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>La institución asegura la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de cada proceso y proyecto de la organización, a través del uso adecuado del presupuesto institucional asignado por el Poder Ejecutivo.</p> <p>De igual forma, gestiona y garantiza el uso adecuado de las partidas presupuestarias entregadas a la institución por concepto de cooperación económica de organismos internacionales, las cuales son manejadas en apego al principio de transparencia, pilar esencial para el manejo de los fondos públicos.</p> <p>De esta manera, 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 se puede visualizar en el Plan Estratégico Institucional Correo de remisión del presupuesto Informe de Ejecución Presupuestaria</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<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>Como institución nacional ejecutora de la política social focalizada y establecida por el Decreto N° 377-21, la Supérate ha elaborado el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el mismo período de la actual gestión de gobierno (2021-2024).El plan estratégico es consistente con los resultados presentados en la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>END presenta resultados intermedios (en el corto plazo) basados en definiciones basadas en un proceso de diagnóstico y consulta con la ciudadanía, la sociedad civil y el sector privado.</p> <p>GH</p> <p>Dentro de este marco de tiempo, desarrollar y priorizar planes y proyectos operativos que respondan a las estrategias y tengan impacto en todos los niveles de la estructura organizacional. Por las razones anteriores, el plan estratégico de la institución , además de apegarse al marco legal establecido, también se enfoca en las prioridades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Ejes de la END PEI POA</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos</p>	<p>Supérate planifica sus actividades de manera anual, realizando un Plan Operativo Anual que comprende toda la planificación de las tareas a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
estratégicos y operativos.	<p>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.</p> <p>Evidencias: PEI POA</p>	
<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>Supérate a nivel interno asegura que en los diferentes niveles organizacionales conozcan las estrategias, planes, tareas y los resultados 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: Supérate twitter Supérate instagram Correos comunicándonos</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,</p>	<p>Supérate utiliza métodos de evaluación periódica para el desarrollo y monitoreo de la estrategia, de los resultados que se miden en el tiempo, utilizando indicadores que permiten</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>el control en la consecución de los resultados a corto y mediano plazo, así como de los objetivos en un horizonte de tiempo mayor, para la toma de decisiones. Para hacer posible la planificación, la institución cuenta con un mapa de procesos, que integra procesos estratégicos, procesos misionales orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios o grupos de interés y los procesos de apoyo que dan soporte a la ejecución.</p> <p>El monitoreo y seguimiento del logro de los resultados se lleva a cabo a partir de la planificación de las actividades por trimestre, mensualmente se va pasando balance sobre las actividades desarrolladas y en aquellos casos donde no se ha logrado los resultados esperados se establece las acciones de mejora para el logro de las actividades. Se realizan informes trimestrales que muestran el logro de los indicadores de gestión del Programa.</p> <p>Evidencias. Mapa de Procesos Manual de Funciones informes Pantalla del SIPS</p>	

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia.
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>Supérate promueve el cambio como una filosofía institucional y desarrolla proyectos innovadores, como lo son: “Bebé Piénsalo Bien enfocado en reducir la incidencia de embarazos en adolescentes de los hogares beneficiarias, utilizando metodologías novedosas enfocada en metodologías socio-afectivas, vivencial y participativa; Capacitación para la inclusión financiera de los hogares participantes en Supérate, a través de tecnología Lista República Dominicana, instalada en tabletas.</p> <p>Evidencias: Lista RD Fotos de ejecución de los proyectos Listado participantes Correos de convocatoria a reuniones virtuales presentaciones</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La institución planifica los cambios dirigidos a los procesos de modernización e innovación mediante el intercambio y debate participativo que se realiza con los usuarios participantes y proveedores de servicios, así como con los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>aliados estratégicos, para identificar situaciones que se presentan en la prestación de los mismos.</p> <p>Supérate establece intercambio de opiniones con organismos internacionales y nacionales para establecer procesos más adecuados y modernos.</p> <p>Evidencias: Metodología de Gestión del Cambio Reuniones con Salud Pública y MINERD</p>	
<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>El proceso de desarrollo de un plan estratégico institucional y un plan operativo anual que implica interactuar y consultar con el campo para buscar retroalimentación para mejorarlos, donde los colaboradores tienen la oportunidad de desarrollar su potencial innovador para aumentar el valor agregado de los productos y servicios que se transmitirán a la sociedad.</p> <p>Este tema se ha abordado a través de consultas en el desarrollo de PEI y POA, y los empleados pueden retroalimentar (considerando que estas ideas pueden ser innovadoras y creativas)</p> <p>Evidencias: Screenshots de Reuniones virtuales PEI POA</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Los recursos son asignados en la formulación del presupuesto anual que se remite a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y en caso de no obtener aprobación de dicho organismo, se incluyen en la carta de proyectos que son fondeados por organismos multilaterales, así como los talentos humanos y equipos requeridos para el desarrollo e implementación de los cambios planificados a nivel organizacional.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Matriz de ejecución de proyectos Partida presupuestaria para proyectos de desarrollos</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)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	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,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>en apego al PEI de la institución.</p> <p>De igual manera, se realizan las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos por los diferentes subsistemas de RH en la búsqueda de la mejora y la satisfacción de los grupos de interés</p> <p>Evidencia: PEI POA de RR.HH</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>El Plan Operativo Anual de RR.HH. está alineado a la estrategia de la institución. Responde, además, a las políticas así como a los subsistemas clave de Recursos Humanos como son Reclutamiento y Selección, Capacitación, Análisis del trabajo, y Relaciones Laborales.</p> <p>Evidencia: POA Políticas de RR.HH en la Intranet Permisos y licencias</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	<p>La política de 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	que expone en el indicador Evidencias: Política de Recursos Humanos.	
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.	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 Género	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	En Supérate, se siguen estrategias que responden al subsistema de relaciones humanas y sociales. Para la selección y desarrollo integral del sistema de gestión se tiene el cuidado de no ser discriminatorio en lo relativo al género, cantidad de discapacitados a reclutar, raza, color, credo religioso, simpatía política, deportiva, orientación sexual y cualquier otra acción de diferencias individual. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos MA- RRHH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	PR-RRHH-02 Norma de Igualdad INTE 38-01-01:2015	
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>La institución estimula y practica la cultura de la excelencia en el desempeño, aplicando el esquema de reconocimientos e incentivos que para tales fines están descritos en el programa de Reconocimientos.</p> <p>De manera abierta y transparente se reconoce a los equipos de trabajo y empleados que han sobresalido en el desempeño y cumplimiento de sus metas y objetivos y que al mismo tiempo inciden positivamente en el logro de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Certificados de Reconocimiento y Fotos Formulario de postulación de reconocimiento.</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>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.</p> <p>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>La Organización:</p>		
<p>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. A través de este instrumento se gestiona permanentemente el conocimiento, las habilidades y actitudes de los individuos, lo que permite detectar cualquier necesidad de capacitación, medir la eficacia de la capacitación, los resultados objetivos en el desempeño individual y el aporte de estos resultados en la organización.</p> <p>Evidencias: Acuerdo de desempeño Indicadores de medición de la eficacia Formularios de evaluación del desempeño</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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 Certificados de capacitación operativa y especializada.</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>Supérate ha con la transformación por Covid, hemos incluido una serie de metodologías para asegurar el desarrollo de la competencia dentro de las cuales podemos mencionar: Capacitaciones virtuales, Talleres de trabajo en equipo, Team building, ejercicios prácticos, capacitaciones individuales para cierre de brecha individual</p> <p>Evidencias: Capacitaciones virtuales Fotos Informes de capacitaciones individuales</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>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> <p>Supérate desarrolla, además, competencias y habilidades de gestión sostenibles.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En ese mismo tenor, dirige estrategias sistemáticas y conscientes para dotar de competencias de gestión y liderazgo a clientes jóvenes y adolescentes de comunidades vulnerables en todo el país, dotándoles, además, de habilidades gerenciales que les permiten desarrollarse componentes de cambio en sus comunidades, lo cual repercute positivamente también en los resultados del programa.</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 Correos de convocatorias, fotos, listados de participantes en talleres de Liderazgo Material de apoyo taller de liderazgo Propuesta de Diplomado en Liderazgo</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución, en cumplimiento de su rol de Desarrolla competencias al personal, dispone de políticas para guiar al personal de nuevo ingreso, asistiendo 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Esta política establece asignar al empleado de nuevo ingreso un colaborador con experiencia en los procesos institucionales, que funge de tutor. La guía del tutor dispone la metodología a seguir en la dinámica del acompañamiento y la efectividad del coaching.</p> <p>Evidencias: Guía del Mentor</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</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> <p>Además, promueve que sus colaboradores asuman responsabilidades importantes dentro de la estructura. Esto permite medir los movimientos de personal tanto en un mismo nivel de cargos como a un cargo superior, tomando en consideración la evaluación por resultados, el impacto del resultado personal en el resultado de la organización, entre otros elementos como el apego a los valores institucionales, y el interés demostrado por el logro de los objetivos estratégicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Matriz de movimiento de personal de Supérate</p>	
<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>La institución exhibe una experiencia de formación en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Integra y promueve la formación en las TIC a su programa de capacitación para desarrollar competencias adicionales a los requisitos de los puestos de trabajo.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Acciones de formación On-line Mensajes de COMUNICÁNDONOS motivando e informando sobre cursos y talleres.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>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.</p> <p>Por otra parte, sus directivos y equipos de trabajo son habilitados en técnicas de comunicación que permiten relaciones interpersonales más fluidas y armónicas, lo que atenúa la posible ocurrencia de conductas reprochables y entrar en conflicto con los valores de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de riesgos Evaluación de capacitación Plan de Capacitación</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>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. Se establecen montos para estos fines en el Plan Operativo Anual, los cuales deben ser coordinados por la Unidad de Capacitación del Departamento de RR.HH. de la Institución, responsabilizada de dar el visto bueno a dicha propuesta.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evaluación de capacitación	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Supérate realiza 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 (equipos de deportivos, entre otros) Intranet Buzón Supérate virtual y buzones físicos.</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)).	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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Los talentos humanos del programa toman la iniciativa y se hacen cargo de los proyectos bajo su responsabilidad. Trabajan en función de que se concreten de manera eficiente sus metas y objetivos personales, lo que incide positivamente al alcance de los objetivos de la organización, evidenciándose el alto nivel de compromiso con la institución que exhiben sus colaboradores.</p> <p>Evidencias: Foto buzones de sugerencias Copia de hoja de queja.</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>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>En ese mismo orden, para el diseño de procesos, así como en la implantación de acciones de mejora, los colaboradores tienen una participación activa. Los líderes de Súperate promueven y practican una cultura de compromiso colectivo, estimulando, además, la participación de empleados en la toma de decisiones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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.</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 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. Por otra parte, para fortalecer el compromiso de los colaboradores con la materialización de los objetivos estratégicos y operativos del sistema de gestión de Supérate, se realizan acuerdos de desempeño consensuados entre los Directores de área y sus colaboradores, mediante los cuales se ponderan los objetivos operativos y se mide el impacto de los aportes de los colaboradores a los resultados institucionales.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes en reuniones entre directores y equipo de trabajo. Acuerdos de desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 recopiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias son analizadas regularmente.</p> <p>La interpretación que se desprende de ambas herramientas se refleja en Informes Ejecutivos, los cuales son presentados a los directores y dueños de proceso, junto a la propuesta de plan de mejora con acciones puntuales para definir respuestas o soluciones sobre las quejas y/o sugerencias recibidas. Posteriormente, el área de Calidad, planifica las acciones de mejora correspondientes a dichos informes ejecutivos y hace públicos los resultados a través del mural de la institución.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Programa de salud ocupacional</p>	

	<p>fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica</p> <p>Copia del libro de atención a pacientes</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>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.</p> <p>De igual forma, concilia con sus colaboradores ante necesidades puntuales de tiempo parcial u otras situaciones como la protección a la maternidad y/o paternidad, adaptando las horas de trabajo.</p> <p>Evidencias: Política de permisos y licencias Copia de permiso para estudio de enfermos embarazadas Copias de licencias.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</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.</p> <p>Cuida de manera especial las necesidades de sus talentos humanos que viven con alguna</p>	

	<p>discapacidad, garantizando las condiciones laborales indispensables para su bienestar y desarrollo profesional. Ha creado accesos seguros evitando las barreras arquitectónicas, imparte talleres a todos sus empleados sobre inclusión y el tratamiento a personas discapacitadas.</p> <p>Asimismo, presta atención a los colaboradores más desfavorecidos, estimulando la capacitación que les ayude a elevar su nivel cultural, creando 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</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 "promueve la competencia sana entre los talentos humanos y les insta a superarse como profesionales, a aportar soluciones en beneficio de la institución y la sociedad, y a conducirse en pos de alcanzar la Misión y Visión, contribuyendo, además, al logro de los objetivos estratégicos de la organización, realiza actividades de integración.</p> <p>Evidencias: Fotos de equipo de Softball Fotos de talleres de desarrollo humano</p>	

	Fotos y listados de participantes en Charlas motivacionales y orientadoras para el manejo de ansiedad	
--	---	--

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
La Organización:		
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>El programa Supérate llega a miles de dominicanos y dominicanas a través de medios de gran alcance como lo son las redes sociales. De manera interna Supérate realiza 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, Buzón Supérate virtual y buzones físicos.</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	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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>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>	
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>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>De manera interna 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: Listado de participantes y fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos Relación de socios de la cooperativa Comunicaciones internas de actividades de la cooperativa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Correos electrónicos convocando a actividades	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<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>Por otra parte, se realizan acuerdos de desempeño consensuados entre los Directores de área y sus colaboradores, mediante los cuales se ponderan los objetivos operativos y se mide el impacto de los aportes de los colaboradores a los resultados institucionales.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes en reuniones Acuerdos de desempeño</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>Supérate realiza encuestas de satisfacción de sus servicios. Por su parte, las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias se analizan cada mes.</p> <p>La interpretación que se desprende de ambas herramientas se refleja en Informes Ejecutivos, los cuales son presentados a los directores y dueños de proceso, junto a la propuesta de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>plan de mejora con acciones puntuales para definir respuestas o soluciones sobre las quejas y/o sugerencias recibidas. Posteriormente, el área de Calidad de Planificación, planifica las acciones de mejora correspondientes a dichos informes ejecutivos y hace públicos los resultados a través de los canales de la institución.</p> <p>Evidencias: Queja emitida a través de los buzones Informes Ejecutivos</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.</p> <p>Supérate implementa este programa a través del Departamento de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de sus colaboradores, asegurando, en primer lugar, la asistencia básica a la salud, así también la atención preventiva de enfermedades cardiovasculares y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes.</p> <p>Evidencias: Programa de salud ocupacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica Copia del libro de atención a pacientes	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>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.</p> <p>De igual forma, concilia con sus colaboradores ante necesidades puntuales de tiempo parcial u otras situaciones como la protección a la maternidad y/o paternidad, adaptando las horas de trabajo.</p> <p>Evidencias: Política de permisos y licencias Copia de permiso para estudio de enfermos Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas</p> <p>Copias de licencias.</p>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</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.</p> <p>Cuida de manera especial las necesidades de sus talentos humanos que viven con alguna discapacidad, garantizando las condiciones laborales indispensables para su bienestar y desarrollo profesional. Ha creado accesos seguros evitando las barreras arquitectónicas, imparte talleres a todos sus empleados sobre inclusión y el tratamiento a personas discapacitadas.</p> <p>Evidencias: Copias de licencias y permisos especiales a colaboradores Ayudas por catástrofes</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 "promueve la competencia sana entre los talentos humanos y les insta a superarse como profesionales, a aportar soluciones en beneficio de la institución y la sociedad, y a conducirse en pos de alcanzar la Misión y Visión, contribuyendo, además, al logro de los objetivos estratégicos de la organización, realiza actividades de integración.</p> <p>Este método estimula la competencia sana entre los talentos humanos y les insta a superarse como profesionales, a aportar soluciones en beneficio de la institución y la sociedad, y a conducirse en pos de alcanzar la</p>	

	<p>Misión y Visión, contribuyendo, además, al logro de los objetivos estratégicos de la organización</p> <p>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
La Organización:		
<p>1)Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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.</p> <p>Las funciones de la Red Social están fundamentadas en el marco de la veeduría social. La Red Social mediante su apoyo contribuye a que el programa cumpla con las funciones para las que fue creado, validando a través de la revisión-validación del Padrón de Participantes; identificación inclusión o exclusión de familias, recepción/validación de quejas y reclamos de los Participantes,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>validación de las entregas de tarjetas, así como apoyo a los distintos procesos del Programa, Con lo cual se fortalece la cultura democrática y se aporta al aumento del capital social.</p> <p>Evidencias: Informe de la Red Social Pantalla portal de transparencia Copia de licitaciones publicadas Pantallas con publicaciones de licitación.</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 decisión 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>	<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 conformadas por hogares beneficiarios y de las organizaciones comunitarias.</p>	
<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>Supérate cuenta con un sistema para la 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 los hogares participantes, oficinas de Punto Solidario, reportes a través del *462 y 311, así como las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>informaciones que arrojan los Reportes Comunitarios.</p> <p>A las cosas que entiende que deben mejorar, asimismo, pueden realizar sugerencias, reclamaciones o quejas a través de los “Puntos Solidarios” con una ubicación distribuida en todo el territorio nacional.</p> <p>Evidencias: Buzones de sugerencias Informes de quejas y sugerencias Encuestas de Satisfacción de Servicios del GCPS Informes de los Puntos Supérate Informe de consultas a hogares, empleados y aliados</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>Desde que los hogares 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 operativo Estrategia de intervención de la familia(Charlas, Entrega de tarjetas, entre otros)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Carta de Servicios Carta Compromiso.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>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 asignan los recursos reales y financieros que dicha producción demanda.</p> <p>Dado lo expresado anteriormente Supérate recibe los recursos presupuestarios que le son asignados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para la ejecución de sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo</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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</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, ya que este influye significativamente en todo su accionar administrativo y financiero que le permiten asegurar el logro de los objetivos institucionales, administrando eficaz y eficientemente los recursos financieros y cumpliendo con la transparencia y la rendición de cuentas, en el marco de la referida ley Conforme a este sistema de gestión financiera se analizan los componentes que ordena la (NIC) y que impactan la gestión financiera.</p> <p>Evidencias: Matriz de riesgo financiero Carta de solicitud al Contralor General de la República Matriz de Evaluación financiera</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	

	<p>la Ley 10-07 sobre el Sistema de Control Interno, citada anteriormente.</p> <p>Por otra parte, cada trimestre la Dirección Financiera genera un informe de ejecución presupuestaria a la Dirección General.</p> <p>Supérate se mantiene al día en el pago de los compromisos fiscales por concepto de retenciones de impuestos a los proveedores y al personal, de acuerdo con el artículo 309 del Código Tributario. Igualmente, cumple con los pagos a la Tesorería de la Seguridad Social, sustentada en la ley 87-01.</p> <p>Evidencias: Pantalla Sitio Web Evaluación Portal de Transparencia Reportes periódicos de transparencia</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>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>Este sistema de gestión garantiza la optimización de los procesos, reduce los tiempos de respuesta, así como disminuye los costos y gastos de material gastable, combustible, adquisición de activos fijos, entre otros, al tiempo que mejora los servicios y facilita la rendición de cuentas.</p> <p>Con la finalidad de tener un control efectivo de los activos fijos diseñamos una herramienta de captura de los datos que genera un código de barras único que permite el seguimiento de</p>	

	<p>toda propiedad o equipo de la institución, vinculado al sistema AFM y de manera conjunta se registra el número de bienes nacionales.</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>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>Las Direcciones, Financiera y de Planificación y Seguimiento del programa Supérate, formulan, administran y distribuyen partidas presupuestarias para proyectos vinculados a políticas de igualdad de género, diversidad, entre otros. Por su parte, el Sistema de Contabilidad permite dar seguimiento a estos rubros, cuentas y subcuentas conforme al principio y fin de estos proyectos, así como planificar los plazos.</p> <p>Evidencias: Matriz de planificación y presupuesto asignado.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</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>La dirección del área controla y evalúa los procesos a través de reuniones periódicas con los encargados de unidades, donde se discuten los indicadores financieros a partir de los cuales se establecen las acciones correctivas y preventivas a ejecutar para el reforzamiento de los procesos y la mejora continua.</p>	

	Evidencias: Minuta de reuniones .	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Por su parte, la Dirección Financiera del Programa cuenta con la herramienta de Administración Financiera denominada AFM Business, la cual permite llevar un registro sistemático de las operaciones financieras del Programa y generar los indicadores de Gestión Financiera que sirven de base para la toma de decisión por la Dirección del Programa.</p> <p>La Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, trabaja con varias aplicaciones adaptadas a las necesidades, tales como, Base de datos de los colaboradores del Programa, sistema de registro de asistencia, la Intranet comunicar y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>asegurar el registro de las actividades y el Sistema de administración de Nóminas.</p> <p>Evidencias: SIPS Manual del SIPS Pantalla del Sistema AFM</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</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, el objetivo general de estas oficinas es asegurar que se reproduzcan los materiales necesarios para el levantamiento de información y que los mismos sean capturados en el SIPS</p> <p>Una vez capturada la información, en las diferentes unidades esta es procesada en la Sede Central para la elaboración de los informes correspondientes. De igual forma en cada Regional se puede monitorear y dar seguimiento a los indicadores de gestión a partir de dicha captura.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reproducción y Captura Pantalla del SIPS Manual Operativo Supérate.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>A través de la nueva realidad por Covid hemos habilitado la transformación digital para poder conectar nuestros colaboradores con capacitaciones para el desarrollo de nuevas.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Lista de asistencia de capacitaciones virtuales	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Supérate, en coordinación con otras instituciones como INFOTEP, UNIBE, BARNA MANAGEMENT SCHOOL, PUCMM, ITLA entre otras, realiza capacitaciones para favorecer el desarrollo de los colaboradores y participantes de Supérate. Evidencia: Lista de participantes de las capacitaciones Fotos de capacitaciones	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Supérate garantiza exactitud de la información a partir del sistema de control de calidad de la información y las auditorías de calidad que se realizan con la información levantada en campo por el personal del programa. Para asegurar la alineación con la Planeación Estratégica, la institución ha establecido un sistema de seguimiento a los resultados esperados mediante la captura en el SIPS de las informaciones requeridas para medir los avances logrados con el desarrollo del Programa. Evidencias: Procedimiento de Reproducción y captura SIPS Manual SIPS Guía Metodológica de Supervisión y Monitoreo	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la	Supérate cuenta con un canal de comunicación interno llamado COMUNICÁNDONOS, a través del cual por correos electrónicos y SMS	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>se informa a todo el personal acerca de los diversos temas de interés, así como de las informaciones relevantes. El Programa dispone además de una red interna, (Intranet) en la cual se colocan todas las informaciones de la institución y donde los colaboradores tienen acceso a la información requerida y que es pertinente para dicho usuario.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos comunicándonos Pantalla de Intranet</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>En Supérate existen diversas herramientas que permiten mantener informados tanto a los clientes internos como externos. Dispone de un portal de intranet que gestiona la distribución de información de forma transversal en todos los departamentos. Existe un Buzón de Sugerencias, donde el empleado puede sentirse en plena libertad de sugerir o comentar informaciones. Se asegura que todas las personas interesadas en conocer informaciones relevantes de la institución puedan obtenerlas de manera exacta y actualizada en el menor tiempo posible, a través del uso de los medios tecnológicos, como el portal Web, las redes sociales, y por vía telefónica.</p> <p>Evidencias: Portal de Intranet Buzón de sugerencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Página Web de Supérate Portal de transparencia de Supérate Portal web de transparencia Pantalla de Twitter, Facebook y YouTube.	
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.	La institución cuenta con una estructura que le permite intercambiar conocimiento entre el personal de la institución lo que enriquece el conocimiento sobre las acciones y actividades de la organización. 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. Evidencias: Plan de Capacitación	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>procesos organizacionales, se identifican y analizan las necesidades de TIC a todos los niveles. Supérate, a través de la Dirección de Tecnología elabora un plan operativo diseñado para dar respuesta a esas necesidades que se ejecuta a partir de enero de cada año.</p> <p>Una vez implementadas las soluciones TIC, se asigna acompañamiento para cada solución implantada. Se evalúan sistemáticamente los recursos tecnológicos para seguimiento y control de la calidad y eficiencia de los servicios y productos. En tanto, se desarrollan acciones de capacitación para mejorar los conocimientos y habilidades de los clientes internos que interactúan con las soluciones en cuestión.</p> <p>Evidencia: POA de TIC Indicador de satisfacción del servicio TIC Contratación de Consultores del área de TIC</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Supérate implementa, monitorea y evalúa las soluciones tecnológicas desarrolladas para asegurar el alcance y cumplimiento de los objetivos que impactan los resultados organizacionales. En ese sentido, preocupado por la gestión efectiva de los recursos, al momento de diseñar cualquier solución tecnológica se realiza un análisis costo-beneficio para identificar la solución que mejor aplica a las necesidades de la institución.</p> <p>Se analiza la disponibilidad de recursos, el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>beneficio, la efectividad de la solución y el alcance de esta en el tiempo, considerando la sostenibilidad y durabilidad de la solución y el impacto positivo en los procesos clave y de apoyo de la organización. El programa exhibe un indicador costo-beneficio que deja ver la importancia que para la organización tiene el uso eficiente de las TIC.</p> <p>En tanto, se aprovechan los recursos disponibles que garantizan la fiabilidad de estos en función del logro de los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Evidencias: POA de TIC Matriz de proyectos para soluciones tecnológicas (Satisfacción de los proyectos).</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>El programa Supérate maneja una gran cantidad de datos cada día. Este es utilizado para transformar y visualizar grandes cantidades de datos, a la vez que permite realizar automatizaciones a tareas repetitivas o de gran envergadura a la hora de trabajar con esa gran cantidad de información.</p> <p>Evidencias PL-TIC-04 voI Seguridad de la información PR-TIC-04 Respaldo de recuperación de datos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Contamos con una Nube personal que permita la colaboración compartida, de igual manera, contamos con un uso interno (SIPS), que reúne las informaciones con mayor importancia para la organización donde se promueve la digitalización de las informaciones más relevantes para el programa.</p> <p>Evidencias: Captura de SIPS Guía de uso de la Nube</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>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>Supérate, además, hace uso de los espacios radiales de la Radio CTC para llevar orientación a los ciudadanos clientes sobre situaciones que les afectan el desarrollo de sus actividades, de igual forma se utiliza el sistema de mini mensajes de voz para informar a las familias sobre la necesidad de llevar sus niños a la consulta de control de niño sano y de la vacuna.</p> <p>Evidencias: Correo de COMUNICANDONOS</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Supérate garantiza el uso seguro y eficaz de las TIC a partir de una política de uso aceptable de los recursos tecnológicos. 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>El control de las medidas y políticas para el uso seguro de las TIC son monitoreadas mediante herramientas que alertan al 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.</p> <p>Evidencia: Capacitaciones en herramientas TIC Plan de capacitación de RR.HH</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Supérate como estrategia de protección social, incluye dentro de su componente Vivienda, línea de acción que se orienta hacia el cuidado del medio ambiente y habitabilidad, dentro del cual se desarrollan todas las acciones y actividades que cumplan con estos fines.</p> <p>El Programa ha utilizado la información del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Sistema de Gestión de Centros Educativos del Ministerio de Educación para el proceso de verificación de las corresponsabilidades en educación logrando así reducir de manera considerable la cantidad de papel utilizada para dicho proceso.</p> <p>De igual forma se ha establecido el sistema de monitoreo de por medio de aplicaciones móviles disminuyendo el uso de papel en el proceso de monitoreo.</p> <p>Evidencias: Pantalla de Reporte de Monitoreo Carta de Reporte de Verificación del MINERD</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<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.). Supérate implementa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>de manera permanente las mejoras y cambios necesarios que respondan y apoyen el logro de los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Para la consecución de su Misión y Visión, dispone de edificaciones correspondientes a oficinas administrativas, regionales y provinciales, dos almacenes que responden a la naturaleza y necesidad de los productos y servicios, CSPS y CTC.</p> <p>Todos los diseños, iluminación, ventilación y las facilidades de servicios garantizan la salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de oficinas regionales, provinciales, centros de capacitación, entre otros. Bitácora de Mantenimientos preventivos y correctivos.</p>	
<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>Supérate, busca que las condiciones de trabajo e instalaciones sean seguras tanto para los participantes de supérate como para sus colaboradores, por lo que como institución se han desarrollado proyectos con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos, alguno de los proyectos que se encuentran en desarrollo en la institución es habilitar los centros de capacitaciones con rampas para que las personas con algún tipo de discapacidad pueden ingresar sin ningún tipo inconveniente a las instalaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: Fotos de los accesos a rampas Informe de las infraestructuras de las instalaciones Charlas de inclusión</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>Supérate gestiona de manera integral sus activos físicos partiendo de la disponibilidad de recursos y en respuesta a los requerimientos de reemplazo y mejora de los activos así como según nuevas necesidades 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>Otros activos como aires acondicionados, fuentes alternas de energía, equipos tecnológicos, entre otros, se gestionan de manera sistemática y eficiente para garantizar la operatividad de los procesos.</p> <p>Evidencias: Proceso de comparación de precios para adquisición mobiliario Solicitud adquisición equipos</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones</p>	<p>Las instalaciones de Supérate responden a su naturaleza y en apoyo a la consecución de su</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
para actividades de la comunidad.	<p>Misión y Visión, poniendo sus instalaciones al servicio de los hogares participantes, en primer lugar, y de los clientes ciudadanos en sentido general, para la satisfacción de sus necesidades.</p> <p>Esto se evidencia en los CTC y las emisoras de radio comunitaria ubicadas en los propios centros tecnológicos, así como en los CSPS con que cuenta el Programa, medios indispensables para llevar el conocimiento y el progreso a las comunidades y lograr el desarrollo integral y participativo de los grupos de interés.</p> <p>Otras instalaciones ocupan espacios estratégicos, como por ejemplo la Casa de la Cultura, ubicada en un área de recreo y diversión del Conservatorio de Música y a través de la cual se desarrollan actividades lúdicas y culturales en un espacio adecuado para el público meta.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades con la comunidades</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Supérate dispone de un subsistema para gestionar y garantizar los servicios de transportación. Se han establecido controles internos para racionalizar y eficientizar el uso y gasto de vehículos y combustible, estableciendo sistemas de control de asignación de vehículos, de combustible, de rutas, control de servicios de transportación y sistemas de control de vehículos (GPS), que permiten monitorear la trayectoria y uso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>adecuado de la flota vehicular.</p> <p>El Programa ha desarrollado un sistema automatizado para el control histórico del mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular, así también el control detallado de consumos de combustible. Este subsistema permite el control efectivo, detallado y permanente de los procedimientos operativos de los servicios de transportación.</p> <p>Evidencias: Reporte de consumo de combustible Listado de vehículos con GPS Ficha de Control histórico de Mantenimientos por vehículo Pantalla de la georreferenciación de la ruta vehicular Indicadores mantenimiento flotilla Reporte de reparaciones y/o mantenimiento de vehículos Programación Diaria y Semanal Programación diaria general</p>	
<p>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).</p>	<p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Supérate está comprometido con ofrecer y garantizar el mejoramiento sostenible de las condiciones físicas de sus instalaciones que le permitan el uso adecuado de estas en beneficio de los clientes ciudadanos, lo que incide directamente en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Relación de oficinas reubicadas en nuevas instalaciones Readecuaciones realizadas Relación de oficinas en proceso de ser reubicadas a nuevas instalaciones.</p>	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
<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>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 de Supérate, el Manual Operativo, y el Manual de Calidad que permite gestionar, coordinar y controlar todos los procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Para la mejora continua de los procesos, Supérate se ha recertificado en las normas que rigen el Sistema de Gestión de integrado basado en los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias: Procedimiento PR-SGC-01 de elaboración y control de documentos y registros Mapa de Procesos Manual de la Calidad Manual de Cargos y Funciones de Supérate LI-SGC-01 Listado maestro de documentación (Supérate)</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 cuenta con un sistema de información, plataforma tecnológica dedicada para la gestión de los procesos y por ende de los planes y objetivos</p> <p>Cuenta con una ventanilla única llamada Puntos Solidarios, un servicio electrónico que le permite atender las necesidades, solicitudes y reclamaciones de los clientes ciudadanos, al tiempo que acercan los servicios de información a las comunidades.</p> <p>El buzón de quejas y sugerencias virtual es otra importante herramienta</p> <p>Para la gestión de la información, la comunicación y de la documentación hacia y de los clientes internos cuenta con los servicios de la INTRANET; en tanto para los servicios a los ciudadanos clientes dispone de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>la Página Web, Twitter, Facebook, YouTube y Sistema Puntos Solidarios.</p> <p>Evidencias: Pantalla de SIPS Pantalla de la nube supérate, Intranet, Indicadores uso de las TIC SUPERATE, Pagina Web, Twitter, Facebook, YouTube y Sistema Puntos Solidarios.</p>	
<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>Supérate 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. Esto se hace a través del levantamiento de la matriz de riesgo.</p> <p>Por otra parte, la institución realiza investigaciones estadísticas que sirven de insumo para el análisis de los factores críticos de riesgos y monitorear el comportamiento de los distintos indicadores de riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias: Matriz de identificación y valoración de riesgos Informe de Auditoría interna</p>	
<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>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>los procesos para gestionarlos y en función de esto atribuye las responsabilidades en los diferentes procedimientos documentados, los cuales son ejercidos en los procesos.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos y Funciones Copias de descripciones de puesto Procedimiento PR-SGC-01 y su flujo.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Supérate analiza y revisa los procesos institucionales, según lo establecido en el procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>El Programa modifica sus procesos a través del procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros, PR-SGC-01. Da seguimiento trimestral a los indicadores.</p> <p>La aplicación de las Normas de Control Interno, (NCI), las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, (NICSP), aunadas a la nueva metodología de Presupuesto por Resultados que exige la Dirección General de Presupuestos (DIGEPRES), han llevado a la simplificación y modificación de los procesos estratégicos de las áreas Financiera , de Planificación y Monitoreo.</p> <p>En tanto, los procesos operativos han sido actualizados como resultado de la aplicación del modelo de calidad total del Marco Común de Evaluación (CAF).</p> <p>Evidencia: Mapa de Proceso de Supérate Procedimiento de Revisión por la Dirección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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>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 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. Estimula, además, la creatividad entre sus talentos humanos en busca de soluciones innovadoras que impacten su misión y el cumplimiento de las metas, integrando a la planeación las modificaciones que eliminen los obstáculos y eleven la calidad de los procesos, garantizando los recursos humanos, tecnológicos y económicos para el desarrollo de los proyectos.</p> <p>Evidencias: Listados de participantes KOICA Fotos de los eventos del programa Nota de prensa de foros (Crown Plaza, BIIRD) Programa de eventos de benchlearning; (Argentina, Chile, Colombia, Tribunal Constitucional; Ecuador (discapacidad); México; Colombia Listado participantes,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Establecer 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.).	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 Evidencias: Carta Compromiso Supérate. Acuerdos de nivel de servicios (Carta Compromiso-Beneficiarios) Metas, indicadores y objetivos FO-SGC-17 Fotos de las políticas de Supérate.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Supérate cuenta con su Carta Compromiso que ha sido sometida al Ministerio de Administración Pública, El enfoque a la mejora de la eficacia y la eficiencia de los procesos han llevado a la institución a garantizar los plazos de respuesta establecidos para los servicios, la mejora continua de los procesos, y en consecuencia el incremento de la satisfacción de los asociados clave y clientes ciudadanos. Evidencias: PR-TIC-04 Respaldo de recuperación de datos Ley 172-13 de protección de datos de carácter personal	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
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.		No se evidencia
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, entre otros.	<p>Supérate realiza actividades con el objetivo de poder involucrar a sus clientes en el desarrollo y análisis de la calidad brindada.</p> <p>La participación de las partes interesadas garantiza un alto nivel de calidad de los procesos, lo que permite a la organización gestionar aliados de manera fluida, eficiente y eficaz a través de la investigación de clientes y aliados.</p> <p>Evidencias: Encuestas Matriz de partes interesadas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>La organización implementa mecanismos novedosos para atender a los ciudadanos clientes, uno de ellos es el de los mensajes de voz mediante el cual se les motiva a las cabezas de familias usuarias de Supérate con niños menores de cinco años y embarazadas próximo a su fecha de vacunación, los servicios de salud de acuerdo al protocolo nacional.</p> <p>De igual forma, a través del mecanismo de Reportes Comunitarios se han atendido las siguientes necesidades:</p> <p>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 462*</p>	
<p>4) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas</p>	<p>La institución contempla una metodología para la recolección de información relevante de los clientes ciudadanos con el fin de diseñar nuevos servicios y productos, así como para mejorar los ya existentes Los hogares participantes y todos los clientes ciudadanos son consultados por medio de la “Encuesta por Muestreo para Monitorear el Desarrollo del Programa”, “Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios” y los Buzones de quejas y sugerencias colocados en los diferentes puntos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>de servicio como los Puntos Supérate, y los Centros de Capacitación y Producción Supérate así como por el correo institucional disponible para estos fines Buzon@superate.gob.do.</p> <p>Supérate para fortalecer la participación de los hogares, 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 Análisis de las informaciones del Buzón de Quejas y Sugerencias.</p>	
<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>Supérate promueve los proyectos y actividades para garantizar que las informaciones lleguen a los clientes ciudadanos de manera confiable y segura. Por otra parte, los hogares participantes en particular y todos los grupos de interés tienen acceso a la organización en horarios y espacios diversos. Los diferentes grupos de personas encuentran la información que requieren en diferentes formatos según su capacidad de acceso. Para la formulación de estos mecanismos se toman en cuenta la diversidad de grupos de interés, como por ejemplo aquellos con alguna discapacidad facilitándoles la información en el medio adecuado. Supérate realiza sensibilizaciones sobre cómo apoyar los proyectos e iniciativas sobre la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>accesibilidad Todas las publicaciones, tanto impresas como en formatos digitales informan a la población sobre los horarios, servicios y oficinas de acceso disponibles. Estos mecanismos de Acceso e información son evaluados y actualizados y se aplican mejoras para su eficientización. Asimismo, se trabaja con aulas inclusivas y una plataforma virtual para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias Folletos de proyectos Copia de los listados de asistencia Letreros en Puntos de Supérate.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<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 institución ha definido procesos para conectar con sus socios y aliados clave del plan de estrategias, del sector público y privado. Cuenta con un procedimiento para regular el proceso de vinculación, gestión, actualización y seguimiento de alianzas o convenios suscritos que inciden directamente en el logro de objetivos El Programa mantiene acuerdos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>cooperación con instituciones del sector público como son Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Seguro Nacional de Salud, Instituto de Formación Técnico Profesional, entre otros actores que son claves para el logro de los objetivos del Programa.</p> <p>De igual forma, el Programa ha establecido coordinación con entidades del sector no lucrativo como son la OIT, el Programa Mundial de Alimento, Asociación Mutual Solidaria, AMOSOL, Embajada de Taiwán, Fundación Rica, Alianza ONG, entre otras para desarrollar acciones que contribuyan con el desarrollo de los hogares participantes.</p> <p>Considerando la importancia de estos acuerdos para el logro de sus objetivos estratégicos, dispone de una herramienta tecnológica en el SIPS (Módulo Registro de Convenios) para dar seguimiento a todos los acuerdos, donde se identifican los responsables de alimentar los avances de las alianzas desde las diferentes unidades operativas de la institución En tanto, que en el Mapa de Procesos de la organización se refleja la interrelación entre esta y sus asociados claves.</p> <p>La responsabilidad de coordinación y el rol de Supérate en estas alianzas y acuerdos están contempladas en el procedimiento de Verificación de Corresponsabilidades, y en el Manual Operativo.</p> <p>Evidencias: Maestro de convenios Procedimiento PR-VINC-01</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Fotos de firmas de convenios Mapa de Procesos Manual Operativo.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución establecer un procedimiento que establezca lineamientos para asegurar Flujo y control de datos e información entre Supérate y organismos relacionados. Por ejemplo, al participar en el proceso de corresponsabilidad del hogar, el Ministerio de Salud y Educación genera un intercambio continuo de información como está indicado en el manual operativo del programa. Por otro lado, se crea un flujo de información sobre los resultados con otras instituciones. Evidencias: Pantalla Punto Supérate Procedimiento de verificación de Corresponsabilidades Manual de Procesos	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	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, con representantes de los diferentes ministerios y entidades que coadyuvan al logro de los objetivos estratégicos. Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Planes de Acción de comités y comisiones mixtas de Salud y Educación Listado de asistencia de reuniones de comisiones mixtas.</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>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 él 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 Minuta de Misiones del Banco Mundial Manual de Reportes Comunitarios</p>	
<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>La Institución aprende continuamente a través de experiencias nacionales e internacionales que sirven de estímulo para el personal involucrado, con la oportunidad de aprender de las mejores prácticas y desarrollar acciones que contribuyan al logro de los objetivos y metas del programa.</p> <p>Asimismo, se han establecido programas de educación financiera (incluidos colaboradores), basados en la experiencia del programa de bancarización de la banca de Perú, asimismo se han lanzado programas de inclusión financiera, basados en la experiencia de Fundación Capital en los países de la región.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Se han sistematizado las mejores prácticas en la región con la ayuda de los fondos antes mencionados.</p> <p>Evidencias: Informe de consultoría para diseño del programa de educación financiera Minuta de Misiones del Banco Mundial Manual de Reportes Comunitarios</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>La institución tiene definido el proceso que le vincula con sus socios claves y aliados Estratégicos, tanto del sector privado como del público. Dispone de un procedimiento que norma el proceso para la vinculación, gestión, actualización y seguimiento de toda alianza o acuerdo suscrito que afecte directamente el logro de los objetivos</p> <p>Evidencias: Maestro de convenios, Procedimiento PR-VINC-01 Gestión de Convenios Mapa de Procesos</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)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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>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</p> <p>La organización implementa dos mecanismos, el primero es una encuesta de monitoreo 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 los hogares participantes en Supérate.</p> <p>Evidencias: Informes de reportes comunitarios Informes de encuesta de monitoreo Matriz de gestión partes interesadas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 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 Fotos de los programas de capacitación</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Supérate tiene como política involucrar a los ciudadanos clientes en los procesos de trabajos y en los procesos de toma de decisiones.</p> <p>Evidencias Matriz de partes interesadas</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>Se utilizan varios mecanismos de consulta para comprender las percepciones de las familias que participan en Supérate y demostrar transparencia en la operación de la organización, la interpretación de las leyes aplicables y el proceso de toma de decisiones para aumentar la satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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>Otra de las medidas que inciden positivamente en la satisfacción de los clientes es la entrega gratuita de todas las informaciones solicitadas</p> <p>Evidencias: Informe de reporte de casos atendidos Formulario de solicitud de información Pantalla de publicación del reporte en la página Web.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Según la ley no. 200-04 sobre el libre acceso a la información pública, la Supérate ha incluido en su estructura orgánica la Oficina de Acceso a la Información (OAI), que permite a los ciudadanos obtener toda la información disponible sobre sus actividades y operaciones.</p> <p>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: Informe de reporte de casos atendidos Formulario de solicitud de información Pantalla de publicación del reporte en la página Web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Supérate lleva a cabo mediciones continuas acerca de los servicios que ofrece a sus ciudadanos clientes a fin de conocer la opinión de los mismos y desarrollar planes de mejoras bueno o muy bueno.</p> <p>En lo referente al cumplimiento de los estándares de calidad, el Programa ha sido certificado por la Norma ISO- 9001, bajo la cual desarrolla acciones tendientes al control de la calidad de los servicios prestados. Para ello, desarrolla auditorías de calidad a la información recolectada por el personal y que es la base para la aplicación del régimen de sanciones a las familias, el mismo se mide por el índice de calidad Regional de la verificación, los datos indican que Supérate mantiene indicadores por encima de los estándares de calidad.</p> <p>En términos generales, el sistema de aseguramiento de la calidad indica que cada proceso no debe tener más de dos No conformidades, los datos muestran que en La calidad de la información que reciben los hogares participantes se refleja en el alto porcentaje de familias que cumplen con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>corresponsabilidad, tanto en salud como en educación.</p> <p>Evidencias: Auditoría de verificación de Corresponsabilidad Informe de Avance en el Componente Educación.</p>	
<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>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.</p> <p>Evidencias: Brochure sobre Puntos Supérate Reporte de la Unidad de Atención al ciudadano Reporte de *462</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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 certificado por la Norma ISO- 9001, bajo la cual desarrolla acciones de control</p> <p>Evidencias: Auditoría de verificación de corresponsabilidad Informe de Avance en el Componente Educación</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Supérate ofrece las Transferencias Monetarias Condicionadas a aquellas familias más carenciadas, pero además ofrece subsidios focalizados para aquellos hogares que tienen niveles de pobreza moderada pero que están por encima del mínimo establecido para ser clasificado como pobre.</p> <p>Así en el consultorio de salud ocupacional se ofrecen servicios de medicina general, de ginecología, cardiología, urología y nutrición.</p> <p>Evidencias: Informes POA Reporte Verificación de Corresponsabilidad aprende</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La organización implementa mecanismos novedosos para atender a los ciudadanos clientes, uno de ellos es el de los mensajes de voz mediante el cual se les motiva a las cabezas de familias usuarias de Supérate con niños menores de cinco años y embarazadas próximo a su fecha de vacunación, los servicios de salud de acuerdo al protocolo nacional. 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 462</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Supérate implementa cambios en la respuesta oportuna a nuestro clientes por lo que se evalúan la pertinencia de los procesos digitalizados y las mejoras que se puedan implementar. como por ejemplo: Formularios digitalizados entre otros.</p> <p>Evidencias: Screenshots de pantalla de formularios digitalizados Propuesta de formularios digitales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>Supérate agiliza el proceso de respuesta oportuna ofreciendo de manera eficiente respuesta que atiendan a los requerimientos de nuestros clientes por lo que utiliza varios canales de respuesta y comunicación con los clientes.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico SIPS INTRANET Redes sociales Reporte de 462</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El tiempo medio de espera para la atención al ciudadano es de unos 10 minutos.</p> <p>Por otro lado, el dato de quejas y reclamos que llegan a la agencia a través de la línea 462 muestra que el 100.0% de las quejas y reclamos se tramitan en menos de 15 días, que es el tiempo para atender las quejas y reclamos. Los datos mostraron que el tiempo promedio de respuesta a las quejas fue de 3,4 días, mientras que el tiempo promedio de respuesta a las quejas es de 3,6 días.</p> <p>Por otro lado, el dato de quejas y reclamos que llegan a la agencia a través de la línea 462 muestra que el 100.0% de las quejas y reclamos se tramitan en menos de 15 días, que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>es el tiempo para atender las quejas y reclamos. Los datos mostraron que el tiempo promedio de respuesta a las quejas fue de 3,4 días, mientras que el tiempo promedio de respuesta a las quejas es de 3,6 días.</p> <p>Evidencias: Informe de monitoreo Reporte de quejas y reclamaciones.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Dispone de una sistemática documentada prevista en el procedimiento PR-SGC-06: Gestión de Sugerencias, quejas y satisfacción del cliente.</p> <p>Supérate, a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias electrónicos y físicos ubicados en todas las instalaciones, recibe, analiza y canaliza de inmediato los temas cuestionados por los clientes ciudadanos relacionados con la prestación del servicio, dando seguimiento continuo a la gestión de las quejas para dar respuesta oportuna a lo planteado por los clientes ciudadanos Por otra parte, la institución gestiona todas las quejas y sugerencias que sus clientes ciudadanos expresan a través de la Línea 462 de Atención Ciudadana, canalizando las denuncias. En lo referente al tiempo de quejas y reclamaciones indican que el 100.0% de las quejas y reclamaciones son respondidas en menos de cinco días. Este tiempo está muy por debajo del estándar establecido de 15 días hábiles.</p> <p>Evidencias: Reporte Línea 462</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Reporte de gestión de quejas y sugerencias Encuesta de satisfacción al cliente Informe de buzón de quejas y reclamaciones.</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</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 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. Además de los medios de acceso ante descritos, el programa cuenta con una red de puntos de acceso a los ciudadanos clientes denominados Puntos Solidarios Evidencias: Reportes Puntos Supérate Reporte de la Unidad de Atención al Beneficiario Informe de Monitoreo del Programa Supérate</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Supérate 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, Supérate tiene el compromiso ante los organismos internacionales de financiamiento del Programa. Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Informe de Auditoría Informe Verificación del cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Los Puntos GOB donde Supérate esta son puntos de información directa entre el programa y los ciudadanos clientes. 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>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 ii) Capacitación al personal de campo iii) Murales informativos.</p> <p>Evidencias: Informe de la unidad de Atención al Ciudadano Reporte *462 Reporte Punto Supérate</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	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. Atención telefónica gratuita a través del centro de llamada *462 de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC y la Línea 462 Evidencias: Informes de quejas y sugerencias	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Al inicio de cada año, supérate lleva a cabo un proceso de planificación donde se establecen los objetivos de rendimiento de la organización y en ese sentido se dispone de un sistema de seguimiento de la planificación operativa e institucional. Evidencia: Informe Rendición de Cuentas	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo, disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	El personal operativo encargado de llevar a cabo los procesos de verificación de corresponsabilidad ha sido capacitado e instruido sobre el desarrollo del proceso. 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. Evidencias: Informe de auditorías operativas instructivos para capacitación de verificación de corresponsabilidades Pantalla de OAI	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>programa en todo el país.</p> <p>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 y OPTIC, así como las informaciones que arrojan los Reportes.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera promedio para la prestación de los servicios a los ciudadanos clientes es de aproximadamente de 10 minutos a 20 minuto</p> <p>Evidencias: Informe de monitoreo Reporte de quejas y reclamaciones.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Supérate, 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>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencias: Manual de la Familia, Brochures de trámites Punto Solidario, Carta Compromiso	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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	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.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Supérate a través del mecanismo de monitoreo participativo Los formularios recibidos a través de los buzones fueron tipificados como “Felicitaciones” en un 90.4%, “Sugerencias” en un 2.3%, “Quejas” en un 7.3% lo que representa el 100% de los comentarios.</p> <p>De un total de veintiuna (21) quejas y sugerencias encontradas, su estatus es el siguiente “cerradas” hay un 90.5% y abierta un 9.5% de las se espera se les dé respuestas en el tiempo establecido.</p> <p>Evidencias: Informe de quejas y sugerencias Plan estratégico</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>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 462*</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>Indicadores de equidad género: Un gran porcentaje de los hogares participantes de Supérate están encabezados por mujeres, el mismo es de un 64% y un 36% por hombres.</p> <p>Más de 1,409,54 de hogares Supérate, se han bancarizado a través de cuentas de ahorro individuales y de grupo, tomando en consideración los hogares que están en el programa de Aliméntate, Aprende, Bono Gas entre otros, donde se puede visualizar que el mayor porcentaje participantes es de mujeres.</p> <p>Evidencias Reporte de seguimiento de subsidio Reporte de indicadores de equidad de género</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>Se tiene establecido que transcurridos tres meses a la implementación de los planes de acción, se realiza una reunión por cada Núcleo de Familias Solidarias y sus proveedores en la cual se socializan los avances logrados en función de dichos planes.</p> <p>Evidencias: Planes de Acción y Sistematización Ejecución Reportes Comunitarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Presentaciones socialización avances a mesas de ACP, Plan de acción Alianza Contra la Pobreza, fotos socialización Planes de acción convenios y fotos de socialización avances, listado de participantes	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
I) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).	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. Evidencias Screenshots de comunicándonos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Manuales, políticas de procedimientos, etc. se colocan en la intranet. Asimismo, el manual de capacitación del programa contiene ideas relevantes sobre las tareas y funciones de los colaboradores.</p> <p>El programa Supérate llega a miles de dominicanos y dominicanas a través de medios como las redes sociales. Tenemos cuentas en redes como Instagram, Twitter.</p> <p>A través de esta cuenta, se presentan las últimas noticias sobre los programas iniciados por la institución, colaboraciones, políticas y proyectos sociales.</p> <p>Evidencias Intranet instagram Twitter</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 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>http://transparencia.progresandoconsolidaridad.gob.do/informacion-basica-sobre-servicios-publicos</p> <p>http://transparencia.progresandoconsolidaridad.gob.do/datos-abiertos</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)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Los datos del monitoreo realizado con los ciudadanos clientes indican que el 86,7% de los hogares participantes del Programa tiene una percepción positiva del Programa, valorándolo como excelente, muy bueno o bueno, mientras que los resultados de la Encuesta de clima laboral indican que el 93% de los colaboradores siente satisfacción por el rendimiento global de la institución y un 84% tiene un percepción positiva, al indicar que Supérate, en comparación con otras entidades, es una buena institución para trabajar. Evidencias: Base de Datos Encuesta de Clima Laboral supérate	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	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. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral supérate	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Un ejemplo fehaciente lo constituye el involucramiento de los talentos humanos en las reiteradas auditorías de Calidad a las que	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>supérate ha sometido sus procesos, siendo certificados y recertificados por la Norma ISO 9001-2015 de Calidad, INTE G-38 y INTE G-35.</p> <p>El Programa involucra e incentiva la participación de su personal en las actividades de mejoras. Para lograr este involucramiento en las reuniones 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.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El Departamento de Gestión Humana, que mediante al Plan de Capacitación Anual, planifica talleres para concienciar a los colaboradores sobre los conflictos de interés que impactan el servicio público y 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, así como en el Manual Operativo.</p> <p>Por otra parte, cuenta con la Coordinación de Relaciones Laborales, instancia mediante la cual se conocen los casos que alteran la paz y la armonía laboral dentro de la organización. Evidencias: Indicador de Satisfacción; Encuesta Gallup; Indicadores; código de conducta. plan de capacitación, convocatorias a talleres, listado de participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>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.</p> <p>Evidencia: Encuestas de Satisfacción Encuestas de clima.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Los ocho componentes o líneas de acción del Programa y los proyectos sociales de Supérate responden a una cultura organizacional basada en la ética, la moral, la transparencia y los valores, lo que la convierte en una organización</p> <p>Evidencia: 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, certificación en la norma G35.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>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.</p> <p>Evidencias: Decreto 327-3</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.		No se 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
Opinión del personal respecto a:		
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>La capacidad de la alta dirección y de los directivos medios para dirigir la organización se evidencia en la percepción de los colaboradores que valora como positivos los criterios utilizados por el supervisor para calificar su desempeño en el trabajo por otro lado, los colaboradores perciben que su supervisor está enfocado a dirigir las tareas diarias y mantener estricto control de los empleados bajo su mando.</p> <p>COMUNICÁNDONOS, estrategia que permite al departamento de Recursos Humanos incentivar a los colaboradores a mantener los estándares de compromiso institucional alcanzados mediante la evaluación y el mejoramiento continuo.</p> <p>Evidencias: POA; Información sobre la Certificación de Calidad; Presupuestos anuales, sistema de gestión financiera; Medios de comunicación, revistas, boletines, intranet, entre otros.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La estandarización de estos procesos ha sido certificada y recertificada bajo la Norma ISO 9001:2015, exitosamente El control de la documentación se realiza por el proceso de elaboración y control de documentos y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	registros PR-SGC-01 dispuesto por la propia Norma ISO, Evidencias: Mapa de Procesos; SISP; Sistema de Gestión de la Calidad; Gestión de Procesos y Procedimientos.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La institución cuenta con el Manual de Cargos del poder ejecutivo y el Manual de Cargos institucional De igual forma, El Programa Supérate, por recomendaciones del Ministerio de Administración Pública de establecer el proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño basada en el Logro de Metas o Resultados, la Capacidad para ejecutar el trabajo o Competencias y en el Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario, 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 ejecutivo; Estructura de Cargos de Supérate; Diccionario de Competencias establecido en el proceso de Desarrollo de empleados; Matriz de Grupos Ocupacionales, Plan de Desarrollo Ejecutivo;	
4) La gestión del conocimiento.	La Dirección de Recursos Humanos del programa supérate cuenta con una política de gestión del conocimiento. En la cual se solicita	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>a cada área la identificación de 1 o 2 miembros para 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>5) La comunicación interna y los métodos de información.</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 Comunicándonos, desde los cuales se mantienen al colaborador conectado con las noticias internas e informaciones a nivel general</p> <p>Evidencias: Correos comunicándonos</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El Programa reconoce el desempeño individual y colectivo con un criterio de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>equidad y vocación de justicia en todos los niveles de la organización y se extiende hasta cada una de las locaciones regionales en procura de obtener las herramientas objetivas y calificables por cada uno de los equipos para otorgar los reconocimientos.</p> <p>Evidencia: Reconocimientos a nivel Regional. Indicadores de personal.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La gestión del cambio está dirigida a motivar a los colaboradores a innovar y a mejorar los Procesos de la organización. A través de la política de gestión del cambio se documentan proyectos de innovación que permiten a superarse integrar a su estrategia los cambios que impactan la misión institucional.</p> <p>Evidencia: Política de gestión del Cambio; Matriz de Proyectos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>El Departamento de Gestión Humana maneja la Resolución Alternativa de Conflictos de forma sistemática y 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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. La gestión de la vida laboral permite manejar los problemas, agravios y conflictos tanto personales como de equipos de trabajo, así como conocer la trazabilidad</p> <p>Evidencia: Manual general gestión y comunicación manejo de crisis.</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>A partir de las condiciones de trabajo legalmente dispuestas y de la sistematización de los procesos de gestión humana Supérate garantiza a sus colaboradores la flexibilidad de horarios, así como una vida laboral armónica, permitiendo un equilibrio entre la vida personal y la laboral.</p> <p>Evidencia: Permisos para Estudios Permisos para atender familiar enfermo</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>La organización respeta lo establecido por la Ley No. 41-08 de Función Pública para tales fines. Supérate práctica el principio de equidad que le merecen sus recursos humanos. Tratos justos de los directivos hacia los colaboradores, en los que prima el respeto y la igualdad de oportunidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Relación de ascensos internos;	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La Oficina de Gestión Humana provee los medios de trabajo saludables a todos los niveles de la organización y el área de Salud Ocupacional identifica los riesgos del cargo. 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.	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Los datos de la Encuesta de Clima Laboral Están colgados en el SISMAP El seguimiento al POA de Recursos Humanos y a los mencionados indicadores de gestión evidencia los aportes de los colaboradores a los objetivos estratégicos y permite evaluar el desarrollo de competencias en el desempeño de sus funciones para determinar la permanencia de los empleados en la organización. Evidencia: Políticas de Recursos Humanos; Relación de personal promovido o ascendido; POA de RR.HH.; Diccionario de Competencias; Matriz de Competencias por Grupo Ocupacional; borrador del Plan de Carrera y Sucesión; Manual de Carrera y Sucesión.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Supérate 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>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El Plan de Capacitación institucional es ampliamente difundido a todo el personal en áreas de que los colaboradores puedan seleccionar las formaciones que permitan un mejor desempeño para el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Otra de las vías para desarrollar cursos de capacitación es la aplicación del Análisis de Detección de Necesidades (DNA) que realiza el departamento de RR.HH.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación; Correos electrónicos invitando a participar en cursos y talleres; Informe de Detección de necesidades (DNA); solicitudes de cursos remitidas por empleados interesados.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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	<p>El Departamento de Recursos Humanos de Supérate toma como referente de todo proceso la actitud y el comportamiento de los colaboradores que proporcionan el servicio para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
quejas, etc.).	<p>obtener resultados de excelencia en la gestión. En ese sentido, mide el nivel de 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>Por otra parte, se llevan métricas relativas al nivel de rotación y absentismo, baja laboral por enfermedad, y movilidad de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Métricas de Recursos Humanos; Matriz de Movilidad de Recursos Humanos; Matriz de análisis de quejas y sugerencias; Estadísticas de percepción de la organización;</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<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</p> <p>El índice de respuesta a las encuestas por parte de los colaboradores y colaboradoras refleja altos niveles de compromiso hacia la institución, para la Encuesta de Clima Laboral, este indicador es de 94%, en adición al 87% que dice sentirse satisfecho con el trabajo, evidencia un incremento sustancial en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: Resultado de encuesta de clima; Evaluaciones del desempeño; Indicador de motivación	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<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</p> <p>Evidencia: Indicadores de gestión de relaciones laborales; Matriz de casos sometidos</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<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.</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>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los	Los resultados del monitoreo y encuestas de satisfacción llevado a cabo en los hogares	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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 el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>participantes, mediante una encuesta por muestreo indica que el 93% en los hogares participantes consideran que el trato recibido en las oficinas es muy bueno.</p> <p>Evidencia: Indicador de atención al cliente. Indicador de quejas (estadísticas y gráfico de la medición de esas capacidades).</p>	

I. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Evidencia: Evaluación del Desempeño; Indicadores de evaluaciones; Matriz de evaluación del desempeño; Indicador de evaluación del desempeño individual. Indicador de evaluación del desempeño Regional (IPP);</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>La institución cuenta con un plan de capacitación sistemático e integrado para formar y evaluar 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.</p> <p>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>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. Este indicador está alineado al Sistema de Monitoreo y Seguimiento del Ministerio de Administración Pública, Sismap, que persigue evaluar el nivel de cumplimiento de la planificación de los Recursos Humanos en el Sector Público.</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 Regional (IPP)</p>	

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)	Areas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<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>Los clientes ciudadanos mantienen la convicción de que Supérate es una estrategia para mejorar la calidad de vida de sus hogares dado que el mismo ofrece un paquete de protección social integral que permite incrementar el capital humano, económico y social de las que viven en condición de pobreza.</p> <p>Realizando actividades tales como: Educación Financiera Joven Talleres Preserva Prevención de salud Operativos médicos Jóvenes Héroe(Donación de sangre) Conversatorios de alimentación Ferias de empleos Jóvenes verdes</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades Listado de asistencia Comunicandos</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>Los observatorios y monitoreo de los proyectos sociales indican opiniones favorables sobre el programa, además, las mediciones de impacto reflejan una contribución al desarrollo sostenible de los hogares participantes y la sociedad dominicana.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Otro indicador que la organización utiliza para medir la percepción de la reputación en cuanto a las contribuciones a la sociedad en sentido general, son los 176 convenios suscritos entre la máxima autoridad de Supérate e igual número de instituciones públicas, de la sociedad civil, empresas privadas y otros.</p> <p>En tanto, por la gestión administrativa de Supérate 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> <p>Evidencias: Medios de Prensa donde aparecen comentarios del Programa Informe de evaluación del portal de Transparencia. Maestro de Convenios. Informe de Medios de la Dirección de Comunicaciones.</p>	
<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>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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.	Supérate es el principal programa de protección social en la República Dominicana. Evidencias: Fotografía o video de familias que tienen emprendimientos.	
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>Supérate cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones Públicas que tiene por objetivo asegurar el cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley No. 340-06, y garantizar que los procedimientos de compras y contrataciones se hagan apegados a las Normativas vigentes.</p> <p>En lo referente al comportamiento ético de la institución, las acciones tomadas se enmarcan dentro del cumplimiento de las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia, listado de miembros del comité de compras y contrataciones públicas.</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	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, Supérate ha establecido una política de pago de viáticos a sus colaboradores que se	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>ajusta a la política establecida por el Ministerio de Administración Pública, logrando así un uso eficiente y transparente de los recursos asignados.</p> <p>La institución en cumplimiento con las certificación de responsabilidad social está creando una serie de estrategias para contrarrestar los puntos mencionados en el ejemplo</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>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, Supérate ha establecido una política de pago de viáticos a sus colaboradores que se ajusta a la política establecida por el Ministerio de Administración pública, logrando así un uso eficiente y transparente de los recursos asignados.</p> <p>La institución en cumplimiento con las certificación de responsabilidad social está creando una serie de estrategias para contrarrestar los puntos mencionados en el ejemplo</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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>En cuanto a los proveedores de bienes y servicios, la institución se rige por la Ley de Compras y Contrataciones del Estado y se asegura que cada proveedor esté previamente registrado como Proveedor del Estado a fin de asegurar el cumplimiento de los estándares exigidos por el Estado.</p> <p>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</p>	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<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</p> <p>Evidencias: Minutas de reunión</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>El monitoreo a la cobertura de prensa indica una alta cobertura las actividades desarrolladas por el programa,</p> <p>Evidencias: informes de monitoreo de prensa 2021-2022</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>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.</p> <p>Evidencias: Reporte POA; Fotos, listado de participantes, correos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) 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).	Supérate desarrolla programas de prevención en salud tanto para los miembros de los hogares beneficiarios como para los servidores de la institución. Evidencias: Reporte de consultas; Informe de rendición de cuentas ; Informe de Unidad de Salud Ocupacional	
6) 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).	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 El subsidio de Bonogas juega un papel protagónico en la diferencia en el combustible utilizado para cocinar; el grupo control utiliza el carbón o leña como combustible para cocinar	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Los objetivos y metas establecidos en la planificación han sido cumplidos en al menos un 90%. Algunos de los indicadores que evidencian el éxito son los siguientes: Realizar actividades conmemorativas por el Día Mundial de la Poesía, Día Nacional del	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Poeta, Día Internacional del Libro Infantil, Celebración aniversario BIIRD. Integrar estudiantes de escuelas y colegios en actividades virtuales/presenciales de BIIRD.</p> <p>La prevención de: enfermedades de la cavidad oral, abuso infantil y violencia intrafamiliar, infecciones de transmisión sexual, embarazo en la adolescencia, entre otros. Evidencia: Informe de Monitoreo de Resultados Supérate O Informe sobre el POA</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>El Banco Interamericano de Desarrollo aplicó una medición para determinar el impacto que ha tenido Supérate sobre la línea de la pobreza extrema, pobreza moderada y la desigualdad.</p> <p>Evidencias: Informe de Monitoreo de Resultados Supérate, Ejecución presupuestaria, Matriz Costo-Beneficio. Informe del BID, desempeño de la protección social no contributiva en la República Dominicana,</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Supérate efectúa anualmente una jornada de comparaciones con otras instituciones, en las cuales se comparten tópicos de tecnologías de la información, calidad, operaciones y planificación Los resultados más notables de esta jornada se obtuvieron ideas para la optimización e implementación del Sistema de Información de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>la Planificación Operativa de Progresando con Solidaridad, tomando como referencia el Sistema de Información de SENASA.</p> <p>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</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Supérate dentro del marco sinérgico y de acuerdos dispone de Comisiones Mixtas de Trabajo con los Ministerios de Salud y Educación, las cuales son conformadas con personal de Supérate y directivos locales de los Ministerios de Salud y Educación (según Distritos Escolares y Zonas de Salud) para fortalecer la coordinación intersectorial que permite viabilizar la verificación del cumplimiento de las corresponsabilidades de educación y salud de los hogares beneficiarios del Programa en las escuelas y centros de atención primaria de salud Comités Técnicos Regionales Intersectoriales (CTRIS)</p> <p>Supérate tiene conformados 10 CTRIS, los cuales están integrados por los directivos regionales del Programa y de las instituciones vinculadas al mismo para la prestación de los servicios que reciben los hogares beneficiarios. Estas son: Sistema Único de Beneficiarios, Administradora de Subsidios Sociales, Seguro Nacional de Salud, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, Ministerio de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Agricultura, Instituto de Formación Técnica Profesional (INFOTEP), Ministerio de Agricultura y Ministerio de la Mujer. Evidencias: Informe de avances de convenios Supérate, Base de Datos de Convenios, Convenio y Plan de Trabajo de Alianza contra la Pobreza. Constitución de Comisión Técnica, constitución de grupos de apoyo.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El Banco Interamericano de Desarrollo aplicó una medición para determinar el impacto que ha tenido Supérate sobre la línea de la pobreza extrema, pobreza moderada y la desigualdad.</p> <p>Los resultados de dicha evaluación muestran que las transferencias focalizadas han tenido efectos positivos en la reducción de la pobreza y desigualdad. Supérate tiene un nivel de cobertura nacional alcanzado en Comer es Primero para de un 89%, lo cual implica un nivel superior al 50% esperado por el estudio.</p> <p>Evidencias: Documento de Proyecto Evaluación de Impacto de Berkeley y Proyecto de Inversión en la Protección Social (PIPS). Informe Auditoría Externa BID.</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>		<p>No se evidencia</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La implementación de sistemas y plataformas como el SIPS que ayudan a cuantificar los niveles de cumplimiento a los objetivos ha permitido a Supérate establecer indicadores claros, medibles, alcanzables así como monitorear el nivel de avance en la consecución de las estrategias.</p> <p>Al identificar estos eventos, Supérate elabora un plan de acción como respuesta a los riesgos para mitigar su impacto o probabilidad de ocurrencia. Además los riesgos identificados se utilizan para la formulación del Plan Operativo Anual, con la finalidad de formular metas coherentes con su entorno.</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>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones	Supera tiene acuerdos/convenios firmados con diversas organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
internas).	Evidencias: Maestro de Convenios Informe de seguimiento a los convenios.	
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.).	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 los hogares participantes. Evidencia: Sistema de Información Progresando con Solidaridad	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	A la organización le fueron realizadas una (1) auditoría Interna y una (1) auditoría externas de calidad por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) Evidencias: Informes de Auditorías Visitas y Verificación de Corresponsabilidades; Informe Auditoría INTECO 2022, Informes Auditorías Internas de Calidad.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	2022 Re-Certificación en las normas INTE G-38 Igualdad de Género INTE-G35 Responsabilidad Social ISO 9001-2015 Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Re- Certificación de Calidad ISO 9001- 2015, INTE G-38 Igualdad de Género INTE-G35 Responsabilidad Social Certificación en Gestión de las Redes Sociales en Organismos Gubernamentales, certificaciones Nortic y Premios Internacionales</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</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 fecha. Evidencias: Informes de Ejecución Presupuestaria</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 CSPS con fondos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>donados por la AECID. Construcción de CSPA 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.