



## **PROGRAMA SUPÉRATE**

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Coordinador :Amaury Rodriguez Javier**

**Santo Domingo, República Dominicana  
Septiembre 2022**

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

Presentamos el levantamiento según la Autoevaluación CAF realizada en el año 2022, en base a los lineamientos que la Dirección General del Programa Supérate ha definido como relevantes, a partir de las directrices y estrategias establecidas desde la Presidencia de la República.

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

- Incrementar la motivación y el nivel de satisfacción laboral, a través del desarrollo de acciones encaminadas a mejorar las condiciones laborales, al desarrollo de capacidades y actividades que impulsen la integración y fidelización de los equipos.

Fortalecer la Institucionalidad, ampliando el Sistema de Gestión Integrado, adicionando a la Certificación lograda en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015, Certificación en Responsabilidad Social y la Implementación de buenas prácticas para la sostenibilidad del medio ambiente INTE G35 y Certificación en la Norma de Igualdad de Género e Inclusión Social, lo siguiente: Sello Igualdad de Género RD.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

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

#### I.1.2 VISIÓN

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

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

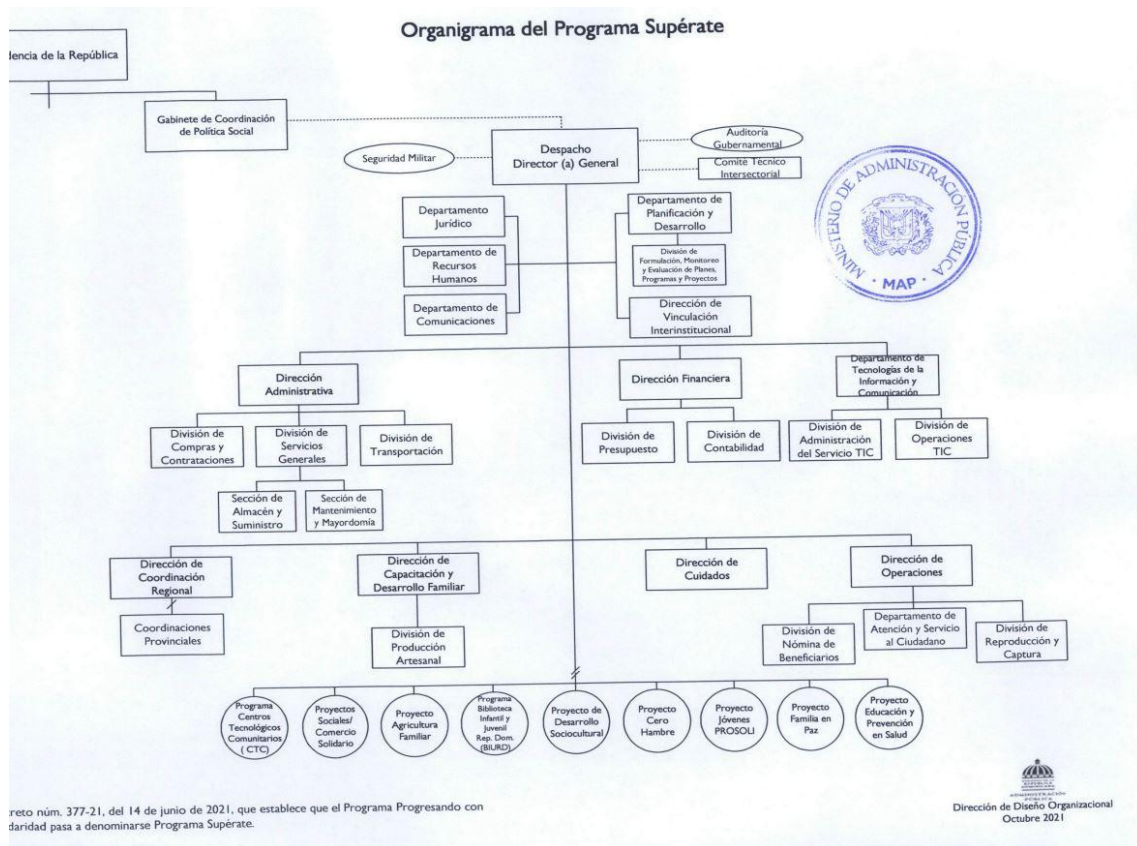
- **Transparencia:** Gestionamos nuestros procesos apegados a las normativas nacionales e internacionales de acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

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

#### I.1.4 BASE LEGAL (DECRETO)

Supérate marca un antes y un después en el abordaje de la protección social de la República Dominicana. Es una estrategia renovada e integral basada en la igualdad de derechos y oportunidades para realmente mejorar la calidad de vida de los hogares más vulnerables del país. Según el decreto No. 377.21 se rectifica la creación del Programa Supérate. Teniendo como objetivo fundamental implementar una estrategia de lucha integral contra la pobreza en la República Dominicana.

#### I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA (ORGANIGRAMA)



### I.1.6 SERVICIOS

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

Esta estrategia gira alrededor de 8 componentes:

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

- Inclusión Educativa

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

- Salud, Seguridad alimentaria y apoyo en emergencias

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

- Inclusión económica

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

- Vivienda

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

- Identifícate

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

- Cuidados

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

- Supérate Mujer

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

- Acompañamiento Sociofamiliar

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

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

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

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

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

- Eje 1: Desarrollo de capacidades, inserción productiva y empoderamiento económico
- Eje 2: Protección de grupos vulnerables
- Eje 3: Sistema de cuidados
- Eje 4: Innovación y desarrollo para la eficiencia institucional

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

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

Dentro de las fortalezas que hemos encontrado podemos mencionar el punto de tener establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales, asegurando el cumplimiento de este indicador lo hacemos a través

del marco de valores de la institución establece la Transparencia, la Innovación, la Equidad, la Sostenibilidad y la Empatía como pilares en los que la organización se apoya para alcanzar su Misión y su Visión y objetivos estratégicos. Cumpliendo con la difusión de los valores, el Programa incluye cuadros enmarcados contentivos de estas y los mismos son colocados en cada uno de los espacios donde opera una instancia de Supérate. De igual forma se incluyen en el carnet de los colaboradores del programa, en los manuales y documentos del programa, tales como el manual de la familia, el Manual Operativo y los manuales de capacitación para el personal de campo y de oficina.

De igual punto aseguramos el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).

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

Como forma de mantener actualizado el enfoque del Programa, se realizan encuentros y sesiones con personal interno para sensibilizar sobre el sistema de gestión de calidad de las normas en certificación ISO 9001-2015, INTE G-38 e INTE G-35.

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

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

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

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

No se evidencian Oportunidades de Mejora

### 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

En este punto levantamos las siguientes oportunidades de mejora:

#### CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

### 2.1.3 PERSONAS

No se evidencian Oportunidades de Mejora

### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

No se evidencian Oportunidades de Mejora

### 2.1.5 PROCESOS

#### CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

En el tema:

1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.

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

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No se evidencian Oportunidades de Mejora

## 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

### CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:
  - 8) El impacto de la digitalización en la organización.
  - 9) La agilidad de la organización.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales
  - 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

## 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se evidencian Oportunidades de Mejora

## 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

### 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.

- 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.
- 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- 2) Mejoras e innovaciones de procesos.
- 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)

## **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

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

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



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

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

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		Supérate
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	105	120
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	91	115
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	82	95
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	81	95
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	96	110
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	74	89
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	68	80
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	61	85

<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	<b>73</b>	<b>90</b>
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>731</b>	<b>879</b>