



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:**

20/06/23

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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 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.

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, Junio 2023.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

**Evaluación de consenso:**

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La misión, visión y valores de Supérate continúa vigente como fue estructurada por el equipo de trabajo del Plan Estratégico Institucional y 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.</p> <p>Evidencias: Fotografías de los cuadros donde se visualizan la misión, visión y valores vigentes.</p> <p>El marco de valores de la institución establece la Transparencia, la Innovación, la Equidad, la Sostenibilidad y la Empatía como pilares en los que la organización se apoya para alcanzar su Misión y su Visión y objetivos estratégicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Evidencias: Carnet de los empleados Manual Operativo</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 institucional 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>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, en la inducción a empleados de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias:  Carnet de Empleado  Presentaciones Institucionales  Fotografías  Cuadro Misión, Visión y Valores  Talleres de Socialización del POA  Manual de Inducción, sensibilización, capacitación y desarrollo (PR-RRHH-01)</p> <p>Supérate aplica un sistema de gestión para prevenir comportamientos no éticos apegados al Código de Buen Gobierno dictado por el Poder Ejecutivo, previsto en la Constitución de la República y en la Carta Iberoamericana de la Función Pública, se realizan sensibilizaciones de régimen ético y disciplinario, además cuenta con una Comisión de Ética Supérate 2022-2025</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Evidencias: Manual Operativo de Supérate / Código de conducta Comité de ética de Supérate Sensibilizaciones impartidas por el MAP en materia de régimen ético y disciplinario.</p> <p>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.</p> <p>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 ejecución que logran un desempeño sobresaliente.</p> <p>Evidencias: Correos que se apliquen modelo de la filosofía</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	de Liderazgo Curso de liderazgo Política de reconocimiento	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) 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, manual 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, NORTIC EI Gestión de las Redes Sociales, A2 Portales Web y Transparencia, A3 Datos Abiertos, A4 Interoperabilidad Y A5 Prestación y Automatización de Servicios, las cuales están orientadas a la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Correos sobre actualización de procesos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Certificación de las normas INTE Certificación de las normas NORTIC</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> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Evidencias: Matriz de riesgos y de oportunidades (FO-PLAN-02)</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 y NORTIC EI Gestión de las Redes Sociales, A2 Portales Web y Transparencia, A3 Datos Abiertos, A4 Interoperabilidad Y A5 Prestación y Automatización de Servicios, 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>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 a nivel externo 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:  Supérate twitter  Supérate instagram  Supérate Facebook  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</p>	

Programa Supérate.

Evidencias:

POA

Mapa de Procesos

Listados de asistencia

Fichas de Proceso

Sensibilizaciones Virtuales/presenciales del SGI

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.

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, twitter y Facebook.

A través de esta cuenta se presentan las últimas noticias del programa, colaboraciones, políticas y proyectos sociales que se emprenden en la institución.

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

	<p>otras informaciones.</p> <p>Evidencias:  Supérate twitter  Supérate instagram  Supérate Facebook  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 utiliza la metodología de comunicar sus logros y avances y planes vía comunicación interna (COMUNICÁNDONOS)</p> <p>Evidencias:  Comunicándonos y correos institucionales (logros de las calificaciones de transparencia y Digeig)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>	<p>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> <p>Evidencias: Código de Conducta Listado de asistencia de participantes en talleres de inclusión Cronogramas de capacitación para el plan de capacitación</p>	
<p>I) 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>		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evaluó en el sello de igualdad de género y tenemos 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: Plan de trabajo del Sello Igualando RD Certificación de las normas INTE</p> <p>La institución informa constantemente a los colaboradores sobre todas las actividades y decisiones, a través de la Intranet y del correo institucional <b>COMUNICÁNDONOS</b>, herramienta que permite una comunicación inmediata y activa a todos los niveles de la organización.</p> <p>Supérate consulta constantemente a sus colaboradores y colaboradoras sobre asuntos relevantes como los procesos operativos a través de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Correos de <b>COMUNICÁNDONOS</b> Socialización de POA</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Socialización de misión, visión y valores a través de la filosofía institucional e inducción al SGI.</p> <p>La institución elabora e implementa un plan de capacitación anual, dirigido a fortalecer las capacidades y habilidades técnicas de los colaboradores, en consonancia con los procesos operacionales y de dominio técnico para coadyuvar a la consecución de los resultados estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: Matriz de competencias Matriz de detección de necesidades</p> <p>fotos de talleres y coaching</p> <p>La organización promueve que los líderes deleguen y confíen funciones y representaciones en sus supervisados, les orienten y ayuden a cumplir sus metas y objetivos. Además Supérate impulsa que sus colaboradores desarrollen competencias de liderazgo y transparencia lo cual se evidencia en los resultados del trabajo de los equipos y de la organización.</p> <p>Supérate además motiva a los directores de áreas a empoderar a sus colaboradores en la realización de los informes de rendición de</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Matriz de acuerdo de desempeño</p> <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: Reconocimientos en Bonos anuales e individuales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución también implementa un segundo mecanismo para identificar y analizar las necesidades que tienen los grupos de interés a 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/reportes de Veedurías Matriz de partes Interesadas Encuesta de Satisfacción al cliente</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)	Áreas 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.</p> <p>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:</p> <p>Inclusión educativa, Salud. Seguridad Alimentaria y Apoyo en emergencias: Inclusión Económica: Vivienda: Identificate: 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 participante 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:</p>	

Decreto 377-21

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).

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.

Evidencia:

Convenios de Cooperación  
Fotos del programa Manos dominicana  
Fotos del programa cayena

6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.

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  
 Evidencias:  
 Decreto 1512-12 que crea el CCSC  
 Informes, relación de participantes taller y  
 Supérate  
 Informes / reportes de veeduría

Supérate trabaja para mejorar las condiciones y calidad de vida de los hogares vulnerables, 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.

El Programa ha sido reconocido por organizaciones comunitarias, la Certificación ISO 9001:2015 realizada por una empresa certificadora internacional.

Publicaciones de prensa  
 pantallazos de Cuenta INSTAGRAM, Twitter, Facebook entre otros  
 Copia de premio de certificación ISO  
 Imagen de reconocimiento.

7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El programa Supérate responde y coordina la política social del gobierno, manteniendo relaciones de largo plazo con otros ministerios y órganos ejecutivos y legislativos.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones con las instituciones</p> <p>La organización tiene identificados a los grupos de intereses relevantes, clasificados como internos, externos y aliados estratégicos, Los mismos se registran en la Matriz de Interesados. Actualmente Supérate se encuentra en un proceso de actualización de la matriz de interesados a través de la consultoría con las áreas ligadas a cada una de las partes interesadas, para asegurar que la información que se tiene en cuanto a necesidades y expectativas de estos interesados se mantenga fiel a la realidad y sea útil para satisfacer sus requerimientos mientras se cumplen los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de Interesados, Correos de actualización de matriz de interesados.</p> <p>La institución recopila y revisa continuamente información sobre aspectos relacionados con la administración, tales como reformas generales en el sector público, decretos y leyes emitidas.</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 institución.</p> <p>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>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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> <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.</p> <p>Informe de Indicadores de Gestión Informes trimestrales.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 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: Planes operativos anuales (POA) de áreas y departamentos</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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. Por otro lado, las instituciones aliadas son 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>Evidencias:  Planificación de Acción Comunitaria  Informe de Acción Comunitaria  Evaluación a instituciones Aliadas</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:  Certificación norma INTE G35</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Certificación norma INTE G38 Correos de trabajo en responsabilidad social.</p> <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. 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Supérate planifica sus actividades de manera anual, realizando un Plan Operativo Anual que comprende toda la planificación de las tareas a realizar para entregar los productos y servicios a la sociedad que le dan razón de ser a la institución. Esta planificación operativa toma de insumo el Plan Estratégico Institucional, en el que se encuentran los objetivos estratégicos y los productos a ser entregados para cumplir dichos objetivos.</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Evidencias:  Supérate twitter  Supérate Instagram  Supérate Facebook  Correos comunicándonos</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 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	los indicadores de gestión del Programa. Mapa de Procesos Manual de Funciones informes Pantalla del SIPS	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Supérate promueve el Cambio como una filosofía institucional y desarrolla proyectos innovadores, como lo son: “Bebé Piénsalo Bien” y “Club de Chicas”enfocado en reducir la incidencia de embarazos en adolescentes de los hogares participantes, utilizando metodologías novedosas enfocada en metodologías socio-afectivas, vivencial y participativa; Capacitación para la inclusión financiera de los hogares participantes en Supérate.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de ejecución de los proyectos            Listado participantes            Correos de convocatoria a reuniones</p>	<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>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 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: 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>5) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<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</p>	<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución analiza y toma en cuenta sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus talentos humanos, las cuales son analizadas y traducidas en el Plan Operativo Anual de Recursos Humanos, gestionando los procesos para lograr un sistema integral de calidad de la vida laboral, en apego al PEI de la institución.</p> <p>De igual manera, se realizan las encuestas de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	<p>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>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: Publicación de vacantes internas. Políticas de RR.HH en la Intranet.</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)	Áreas de Mejora
<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>que expone en el indicador</p> <p>Evidencias: Política de Recursos Humanos.</p> <hr/> <p>La política de recursos humanos y la política de Igualdad de Género en cumplimiento con nuestras certificaciones en INTE-G35 Responsabilidad Social e INTE-38 Igualdad de Género regulan los procesos de Reclutamiento personal de acuerdo a competencias técnicas y blandas requeridas en el puesto.</p> <p>Evidencia: Política de RRHH Política de Igualdad de Género</p> <p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>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,</p>	<p>Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos MA- RRHH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-02 Norma de Igualdad INTE 38-01-01:2015</p> <p>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> <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</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	con los requerimientos de las normas mencionadas.  Evidencia: Política de RRHH Política de Igualdad de Género	

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

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>de trabajo en equipo, ejercicios prácticos, capacitaciones individuales para cierre de brecha individual</p> <p>Evidencias: Capacitaciones virtuales Fotos Informes de capacitaciones individuales</p> <p>Supérate lleva a cabo las capacitaciones de su personal en dos vertientes, las de carácter normativo que son de cumplimiento obligatorio y las capacitaciones técnicas u optativas, contenidas en su Plan de Capacitación Anual.</p> <p>Supérate desarrolla, además, competencias y habilidades de gestión sostenibles.</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Evidencias:  Métricas de cursos de capacitación impartidos  Indicador de cantidad de capacitados por cursos  Plan de Capacitación Anual  Certificados de capacitación operativa y especializada  Material de apoyo taller de liderazgo.</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> <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 mentor dispone la metodología a seguir en la dinámica del acompañamiento y la efectividad del coaching.</p> <p>Evidencias:  Guía del Mentor DC-RRHH-05</p>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>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.</p> <p>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)	Áreas de Mejora
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>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>	
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.	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.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>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>Supérate cuenta con una estrategia que promueve la comunicación abierta y efectiva a través de mecanismos de aportación de ideas en los que sus colaboradores de manera individual o en grupos de trabajo participan con sugerencias para la mejora continua de los procesos organizacionales.</p> <p>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>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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>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 Supérate promueven y practican una cultura de compromiso colectivo, estimulando, además, la participación de empleados en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias:  Relación de participantes y fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos  Relación de socios de la cooperativa  Comunicaciones internas de actividades de la cooperativa  Correos electrónicos convocando a actividades.</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</p>	

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

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>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>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 fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica Copia del libro de atención a pacientes</p> <p>Supérate gestiona las condiciones de trabajo amparadas en las disposiciones de la Ley de Función Pública No. 41-08, partiendo de la jornada laboral establecida para los servidores públicos, así también las compensaciones en los casos de horarios extendidos por circunstancias de la institución para el logro de</p>	
---	--	--

las metas y objetivos, en apego a lo establecido por la propia Ley.

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.

Evidencias:

Política de permisos y licencias

Copia de permiso para estudio de enfermos

Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas

Copias de licencias.

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

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.

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.

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.

Evidencias:

Copias de licencias y permisos especiales a colaboradores

Ayudas por catástrofes

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).

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.

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

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Supérate para crear un ambiente de trabajo abierto donde se consideren las ideas de cada participante del proceso, se implementan las 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:</p> <p>Convocatorias a la reunión de Directores y equipos de trabajo.</p> <p>Listado de participantes en actividades de integración.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>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 estrategia de Supérate es promover la comunicación abierta y efectiva a través de un mecanismo de aporte de ideas, en el que sus colaboradores participan individualmente o en grupos de trabajo y hacen recomendaciones para la mejora continua de los procesos organizacionales, de igual manera existe un correo para el clima organizacional, en cual se le instruye a los colaboradores que pueden manifestar los puntos de mejora que pueda presentar el programa.</p> <p>Evidencias: Listado de Asistencia de reuniones Correos de clima organizacional</p> <p>Supérate motiva de manera permanente a las partes interesadas para que se organicen como participantes de los productos y servicios de la institución, a través de comisiones de Salud y Educación, Red de apoyo y veeduría social, comités técnicos intersectoriales, ect.</p> <p>La institución motiva de manera constante a sus servidores públicos a conocer, capacitándose sobre el Derecho a Asociarse. Se imparten talleres sobre Asociación de Servidores Públicos con el propósito de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>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 Correos electrónicos convocando a actividades</p> <p>En el programa Supérate se realizan reuniones con los directivos y sus equipos de trabajo para concertar y consensuar resultados para los indicadores de gestión que serán controlados continuamente para medir el logro de los objetivos estratégicos. Por otro lado, existe un acuerdo de desempeño acordado entre sus directivos y sus colaboradores mediante el cual se ponderan los objetivos operativos y se mide el impacto de las contribuciones de los colaboradores a los resultados institucionales.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes en reuniones Acuerdos de desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>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>Supérate realiza encuestas de satisfacción de sus servicios internos y externos. Por su parte, las informaciones recopiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias se analizan de manera bimensual.</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 correctivas de las posibles soluciones sobre las quejas y/o sugerencias recibidas.</p> <p>Evidencias: Queja emitida a través de los buzones Informes Ejecutivos</p> <p>Supérate, tal como lo exigen las Normas de Igualdad de Género INTE G-38 y de Responsabilidad Social INTE-G35, hemos desarrollado un plan integral de salud a través del cual aseguramos el cumplimiento de los requisitos de salud y seguridad laboral.</p> <p>Supérate implementa el programa a través del Departamento de Salud Ocupacional, que vela por la salud de sus empleados, asegurando</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>primero la atención médica básica, así como la atención preventiva de enfermedades cardiovasculares y enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Programa de salud ocupacional fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica Copia del libro de atención a pacientes</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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; de igual manera, el programa Supérate sé rige por la norma de igualdad de género (INTE-G 38) la cual establece, que la organización debe establecer jornadas de trabajo donde se consideren las necesidades de hombres y mujeres en su diversidad que no atenten contra los derechos laborales; que tomen en cuenta la salud de las personas, el equilibrio entre la vida personal, familiar y</p>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>laboral así como sus posibilidades de superación profesional.</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 permisos  Copia de ajuste de horario laboral a embarazadas</p> <p>La institución se rige por la norma de igualdad de género (INTE-G 38), la cual 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</p>	
--	--	--

discapacitadas.

Evidencias:

Copias de licencias y permisos especiales a colaboradores

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).

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.

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 Misión y Visión, contribuyendo, además, al logro de los objetivos estratégicos de la

	<p>organización</p> <p>Evidencias: Fotos de equipo de Softball Fotos y listados de participantes en Charlas motivacionales y orientadoras.</p>
--	--

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>quejas y reclamos de los Participantes, 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>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 sociales.</p> <p>De igual manera, la institución tiene implementado los buzones de quejas y sugerencias en los establecimientos donde se brindan los servicios, así mismo tiene un correo de <a href="mailto:buzon@superate.gob.do">buzon@superate.gob.do</a>, donde se transmiten las sugerencias y mejores de los ciudadanos con respecto a los servicios del programa.</p> <p>Evidencias: Informe de veeduría Informe de queja, felicitaciones y sugerencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>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, así como las 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.</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Compromiso firmada entre la Dirección del Programa y el representante del hogar seleccionado.</p> <p>Evidencias: Estrategia de intervención de la familia(Charlas, Entrega de tarjetas, entre otros) Carta de Servicios Carta Compromiso.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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 maneja sus finanzas de acuerdo a las normas del Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIAFE). El presupuesto público es una herramienta para formular, aprobar, ejecutar y evaluar la producción pública en un plazo determinado, así como para destinar recursos reales y financieros a dichas necesidades productivas.</p> <p>En virtud de lo anterior, 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:</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>Presupuesto del Programa POA de la Dirección Financiera Informes financieros y contables Análisis de Ejecución Presupuestaria</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</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 la Ley 10-07 sobre el Sistema de Control Interno, citada anteriormente.</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 realiza los registros contables del 100% de las transacciones del gasto presupuestario de los compromisos institucionales, bajo el uso y manejo de los sistemas de procesamiento de datos disponibles que son:</p>	

- Sistema de Contabilidad General (SCG): para los registros en cuentas del mayor, conciliaciones bancarias, estados financieros, balanza de comprobación y antigüedad de saldos en cuentas por pagar.
- Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF): para la formulación presupuestaria, ejecución del gasto mediante pagos por libramientos, prevención y asignación de recursos presupuestarios para las compras, proyectos, etc. Con las debidas reportarías de ejecución mensual, trimestral, semestral y anual.
- Sistema de Administración de Bienes (SIAB): para el registro, control, movimientos y depreciación del inventario de activos fijos, adquiridos por la institución.
- Unidades Ejecutoras de Proyectos con Recursos Externos (UEPEX): para el registro de ingresos y gastos de fondos captados de cooperantes externos.

Evidencias:

Reportes de los registros en cada uno de los sistemas, tales como:

Estados financieros.

Balance de ejecución del gasto.

Balance de activos fijos y depreciación.

Balance de los proyectos de cooperación externa.

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.).

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.

Evidencias:

Matriz de planificación y presupuesto asignado.

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.

Supérate cuenta con una Dirección Financiera cuya estructura está fundamentada en niveles de cargos que responden a los diferentes procesos financieros de la institución.

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.

Evidencias:

Informes del desempeño de la Dirección Financiera.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Supérate cuenta con la herramienta denominada Sistema de Información Programa Supérate (SIPS) herramienta tecnológica mediante la cual se gestionan todos los procesos operativos de la organización. Esta solución permite llevar el registro y seguimiento detallado de las informaciones relacionadas con procesos, proyectos y actividades.</p> <p>De igual manera el programa Supérate trabaja con varias aplicaciones adaptadas a las necesidades, tales como, Base de datos de los colaboradores del Programa, sistema de registro de asistencia, comunicados e intranet para comunicar y asegurar el registro de los procedimientos.</p> <p>Evidencias: SIPS Intranet</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>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 de Documentos y Captura de Datos Pantalla del SIPS</p> <p>Supérate, se encuentra en una etapa de digitalización de procesos con el propósito de optimizarlos, lo que ha generado que los colaboradores se capaciten y sensibilicen sobre el uso de diversas herramientas digitales para lograr resultados más eficientes.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencia de capacitaciones virtuales Certificados de cursos</p> <p>Supérate, en coordinación con otras instituciones como INFOTEP, UNICARIBE Entre otras, realiza capacitaciones para favorecer el desarrollo de los colaboradores y participantes de Supérate.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Lista de participantes de las capacitaciones Certificados de capacitaciones.</p> <p>Supérate garantiza la 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.</p> <p>Evidencias: SIPS Informes de auditorías</p> <p>Supérate cuenta con un canal de comunicación interno denominado <b>COMMUNICÁNDONOS</b>, a través del cual todo el personal puede ser informado por correo electrónico. El programa también cuenta con una red interna (Intranet) donde se encuentra toda la información de la institución y los colaboradores pueden acceder a la información requerida relacionada con los procesos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Correos electrónicos comunicándonos Pantalla de Intranet</p> <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 Página Web de Supérate Portal de transparencia de Supérate</p> <p>La estructura de la institución permite el intercambio de conocimientos entre sus empleados, enriqueciendo así el conocimiento sobre las acciones y actividades de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Este conocimiento empodera a los empleados y los prepara para puestos de alto nivel después de dejar la institución. Supérate tiene un plan de capacitación que abarca todos los niveles de la organización, incluidos los colaboradores que se encuentran en campo, para prepararlos para ingresar a las instalaciones como empleados si es necesario.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Guía del mentor DC-RRHH-05</p>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
I) 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 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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</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</p> <p>Contratación de Consultores del área de TIC</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 beneficio, la efectividad de la solución y el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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 Seguridad de la información PR-TIC-04 Respaldo de recuperación de datos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>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>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. Supérate con el propósito de optimizar sus servicios desde un alcance tecnológico ha implantado la digitalización de formularios, de igual manera las encuestas de satisfacción al cliente tanto de manera interna como externa se están realizando de forma digital.</p> <p>Evidencias: Correo de COMUNICANDONOS Informes de satisfacción al cliente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>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 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. 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. Evidencia: Capacitaciones en herramientas TIC Plan de capacitación de RRHH</p>	<p>No se evidencia</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>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>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.</p> <p>Supérate implementa de manera permanente las mejoras y cambios necesarios que respondan y apoyen el logro de los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Todos los diseños, iluminación, ventilación y las facilidades de servicios garantizan la salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>Evidencias:                      Bitácora de Mantenimientos preventivos y correctivos.                      Matriz de riesgos laborales</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>capacitaciones con rampas para que las personas con algún tipo de discapacidad pueden ingresar sin ningún tipo inconveniente a las instalaciones</p> <p>Evidencia: Matriz de valoración y control de riesgo</p> <p>Matriz de valoración por puesto de trabajo</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>operatividad de los procesos.</p> <p>Evidencias: Solicitud adquisición equipos Bitácora de mantenimiento</p> <p>Las instalaciones de Supérate responden a su naturaleza y en apoyo a la consecución de su Misión y Visión, poniendo sus instalaciones al servicio de los hogares participantes, en primer lugar, y de los clientes ciudadanos en sentido general, para la satisfacción de sus necesidades. Algunas 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>Fotos de actividades con la comunidad.</p> <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>y sistemas de control de vehículos (GPS), que permiten monitorear la trayectoria y uso 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  Pantalla de la georreferenciación de la ruta vehicular  Reporte de reparaciones y/o mantenimiento de vehículos  Programación Diaria y Semanal</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de la instalación y las posibilidades reales del lugar.</p> <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 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)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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> <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:</p> <p>Procedimiento PR-SGC-01 de elaboración y control de documentos y registros</p> <p>Mapa de Procesos</p> <p>Manual de la Calidad</p> <p>Manual de Cargos y Funciones de Supérate</p> <p>LI-SGC-01 Listado maestro de documentación (Supérate)</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>información a las comunidades. El buzón de quejas y sugerencias virtual es otra importante herramienta 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 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>Supérate analiza los potenciales riesgos, realizó cambios de lugar en dicha matriz, para minimizar el impacto negativo que atenta 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. Por otra parte, la institución realiza investigaciones estadísticas que sirven de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Supérate, considerando sus objetivos estratégicos, identifica a los responsables de los procesos en el Manual de Cargos y Funciones, donde se asignan tareas específicas a los puestos, prestando especial atención a las capacidades y competencias de los dueños de los procesos para gestionarlos y en función de esto atribuye las responsabilidades en los diferentes procedimientos documentados, los cuales son ejercidos en los procesos.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos y Funciones Copias de descripciones de puesto Procedimiento PR-SGI-01 y su flujo.</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-SGI-01. Da seguimiento trimestral a los indicadores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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 Procesos Supérate  Procedimiento de Revisión por la Dirección  Minuta de la Revisión por la Dirección  Procedimientos de Elaboración y Control de Documentos y Registros PR-SGI-01  Indicador de cambio y modificación de procesos.</p> <p>Supérate hace un análisis constante de los riesgos de la gestión, de los indicadores de resultados y procura la mejora continua propiciando benchlearning tanto nacionales como internacionales a partir de las experiencias positivas de gestión de otros actores que le emulan en la naturaleza de sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>productos y servicios, así como pares en materia de compromiso social.</p> <p>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 Listado participantes</p> <p>Supérate cuenta con objetivos que se derivan de la Política de Calidad y de la Planeación Estratégica de la institución, los cuales son revisados cada año y monitoreados a través de indicadores de desempeño además</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso Supérate. Acuerdos de nivel de servicios (Carta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>Compromiso-Ciudadano) Metas, indicadores y objetivos FO-SGI-17 Fotos de las políticas de Supérate.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: PR-TIC-04 Respaldo de recuperación de datos Ley 172-13 de protección de datos de carácter personal</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p> <p>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>	<p>Tenemos los proyectos de Manos Dominicanas, incurrimos en las compras verdes, así como también los talleres de reciclaje y uso eficiente de los recursos.</p> <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)	Áreas 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 311</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Muestreo para Monitorear el Desarrollo del Programa”, “Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios” y los Buzones de quejas y sugerencias colocados en los diferentes lugares 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</p> <p>Evidencias:  Informes de Encuestas  Informes de Reportes Comunitarios  Análisis de las informaciones del Buzón de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Supérate promueve los proyectos y actividades para garantizar que las informaciones lleguen a los clientes ciudadanos de manera confiable y segura. Por otra parte, los hogares participantes en particular y todos</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>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.</p> <p>Supérate realiza sensibilizaciones sobre cómo apoyar los proyectos e iniciativas sobre la accesibilidad</p> <p>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.</p> <p>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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La 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</p> <p>El Programa mantiene acuerdos de 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 Mutua de Servicios Solidarios, AMUSSOL, Embajada de Taiwán, Fundación Rica, Alianza ONG, entre otras para desarrollar acciones que contribuyan con el desarrollo de los hogares participantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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  Fotos de firmas de convenios  Mapa de Procesos  Manual Operativo.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución establece un procedimiento que establece 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</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Pantalla Punto Supérate Procedimiento de verificación de Corresponsabilidades Manual de Procesos</p> <p>El Programa considerando su cadena de servicios y sus proveedores de servicios Básicos como salud y educación, así como la Red de Abasto Social, entre otros, que afectan directamente la satisfacción de sus clientes ciudadanos, la institución ha establecido un complejo e interrelacionado proceso controlado a través del procedimiento, con representantes de los diferentes ministerios y entidades que coadyuvan al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias: Planes de Acción de comités y comisiones mixtas de Salud y Educación Listado de asistencia de reuniones de comisiones mixtas.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>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 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>El programa Supérate, comparte diversos programas de capacitaciones con INFOTEP, la cual se encarga de realizar las acciones formativas que se realizan en los centros de superación comunitaria, así como capacitaciones para los colaboradores, por otro lado con el Banreservas, se imparten talleres de preservas en conjunto con la unidad de Fomento cooperativo.</p> <p>Supérate trabaja en articulación con otras entidades en diversas de las producciones que entrega a la población en temas de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>identificación de población objetivo, categorización de hogares, procesos de nóminas, entre otros. Entre estos casos se encuentra, Bono Discapacidad en coordinación con CONADIS y GANA y Supérate Mujer – en coordinación con Ministerio de la Mujer.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes de los talleres de Preservas. Formulario de acciones formativas por el INFOTEP.</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)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>	<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>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 el mecanismo de una encuesta de monitoreo a una muestra de los hogares con representación a nivel nacional la cual se realiza de forma anual, para el 2022 de forma presencial en el que se obtuvieron en general una satisfacción general de los usuarios de un 86,2%, a través de la carta compromiso que obtuvo un 100 %.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Evidencias:</p> <p>Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022. Carta Compromiso al Ciudadano</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, fue expresado en la encuesta de satisfacción al usuario con un porcentaje de 94.6% al referirse a la profesionalidad/confianza del personal.</p> <p>Evidencias. Encuesta de satisfacción al usuario 2022 Lista de asistencia de capacitación Fotos de los programas de capacitación Charlas virtuales y presenciales</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Supérate tiene como política involucrar a los ciudadanos clientes en los procesos de trabajos y en los procesos de toma de decisiones a través de reuniones y grupo focales y expresadas en la matriz de partes interesadas y con la encuesta de satisfacción al usuario donde expresan su percepción sobre el programa.</p> <p>Evidencias Matriz de partes interesadas Encuesta de Satisfacción al usuario</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 disponible sobre la operación y funcionamiento de la institución. Las respuestas a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>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>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>Se colocan buzones de sugerencias que para el año 2022 del total de las 459 reportadas 329 fueron felicitaciones, estas representan un</p>	<p>Área de mejora - Se puede implementar un procedimiento que indique el paso a seguir cuando las solicitudes son rechazadas, para que estas solicitudes no se queden en el olvido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>72.0% quejas 87 siendo estas un 19.0%, sugerencias 38 para un 8.3%, y denuncias 5 para un 1.1% todas estas fueron depositadas en diferentes buzones que están instalados en las diferentes dependencias del programa Supérate.</p> <p>Evidencias: Informe de reporte de casos atendidos Formulario de solicitud Memoria institucional 2022 Encuesta de satisfacción al usuario 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)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<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 9001-2015, bajo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de</p>	<p>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, estas auditorías de verificación, se realizan con frecuencia trimestral y su cumplimiento es de un 90%. 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 corresponsabilidad, tanto en salud como en educación.</p> <p>Evidencias: Auditoría de verificación de Corresponsabilidad</p> <p>Supérate garantiza la accesibilidad de los ciudadanos clientes a los servicios de información a través de diferentes mecanismos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas GOB, él mismo cuenta con servicios de atención digital a través de las oficinas de acceso a la información.</p> <p>Evidencias:          Brochure sobre Puntos Supérate          Carta Compromiso al ciudadano          Reporte de la Unidad de Atención al ciudadano          Reporte de *311</p> <p>Supérate ofrece diferentes servicios a los ciudadanos clientes, entre los servicios se destacan, las transferencias monetarias condicionadas, el acompañamiento socioeducativo, registro de las actualizaciones y novedades de las familias, la vinculación con otros servicios y programas, capacitación tanto a los clientes internos como externos y servicios de salud ocupacional</p> <p>En lo referente al cumplimiento de los estándares de calidad, estas verificaciones se realizan de forma trimestral, y su cumplimiento es de un 90%. El Programa ha sido certificado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>por la Norma ISO 9001-2015, bajo la cual desarrolla acciones de control.</p> <p>Para los tiempos de entrega, según la encuesta de satisfacción al cliente, la capacidad de respuesta/capacidad de respuesta a los servicios está en un 80.3%.</p> <p>Evidencias: Auditoría de verificación de corresponsabilidad Encuesta de satisfacción al usuario 2022</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>Para el 2022 1,543,812 hogares elegibles recibieron la Transferencia Monetaria Condicionada, de una meta de 2,000 mujeres jefas de hogar en situación de pobreza, en aras de propiciar la inclusión y disminuir la feminidad de la pobreza, entregaron dispositivos a un total de 239, para el proyecto canasta digital.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Así en el consultorio de salud ocupacional se ofrecen servicios de medicina general, de ginecología, cardiología, urología y nutrición.</p> <p>Evidencias:          memoria institucional 2022          Informes POA          Reporte Verificación de Corresponsabilidad aprende          Comunicándonos ofreciendo las consultas</p> <p>La organización a través del mecanismo de Reportes Comunitarios se atienden las siguientes necesidades de los hogares: Acciones de mejora de los servicios de salud resueltas a través de las Unidades de Atención Primaria. Acciones de mejora de los servicios de colmados solucionadas de manera exitosa. Acciones de mejora de los servicios implementadas en los centros educativos del sector público.</p> <p>Se lanzó el laboratorio de Innovación Flacso-Supérate para conocer y continuar creando oportunidades de innovación para la República Dominicana, donde se han presentado varios estudios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Evidencias:  REPORTE 311  Reportes de Veeduría Social  Encuesta de clima laboral  Página web supérate.</p> <p>Supérate implementa cambios en la respuesta oportuna a nuestros 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:</p> <p>Screenshots de pantalla de formularios digitalizados  Propuesta de formularios digitales.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<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>Digitalización de las nóminas de los hogares participantes a través de una plataforma de interoperabilidad al 100 %.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: % cumplimiento del POA del área de tecnología Plataforma de Interoperabilidad Correo electrónico SIPS INTRANET Redes sociales Reporte de 311	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 311 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 las plataformas digitales de la OAI, se muestra que el 100.0% de las quejas y reclamos se tramitan en menos de 15 días, que es el tiempo para atender las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>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. Informes de buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones</p> <p>Dispone de una sistemática documentada prevista en el procedimiento PR-SGI-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 las plataformas de la OAI, canalizando las denuncias. En lo referente al tiempo de quejas y reclamaciones indican que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>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 311  Reporte de gestión de quejas y sugerencias  Encuesta de satisfacción al cliente  Informe de buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p> <p>Supérate garantiza la accesibilidad de los ciudadanos clientes a los servicios de información a través de diferentes mecanismos. Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país.</p> <p>Además de los horarios de atención directa a los ciudadanos clientes en las oficinas GOB, él mismo cuenta con los servicios de atención telefónica gratuita a través de las plataformas digitales de las oficinas de acceso a la información. En esta tenemos un índice de transparencia de un 99%.</p> <p>Además de los medios de acceso ante descritos, el programa cuenta con una red de puntos de acceso a los ciudadanos clientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	denominados Puntos Solidarios Evidencias: Reportes Puntos Supérate Reporte de la Unidad de Atención al Beneficiario Informe de Monitoreo del Programa Supérate	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se realizó evaluación desde el Ministerio de Administración Pública (MAP) para el periodo marzo 2022-febrero 2023 donde se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 99%.  Evidencias: Carta Compromiso de Supérate (SISMAP)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.	Los Puntos GOB donde Supérate esta son puntos de información directa entre el programa y los ciudadanos clientes. A través de las plataformas digitales de las oficinas de acceso a la información. Por su parte los clientes internos reciben información oportuna sobre las acciones del programa a través de diferentes medios, entre	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>ellos: Mensajería interna de a través de comunicándonos ii) Capacitación al personal de campo iii) Murales informativos.</p> <p>Se evidencia que Supérate es una institución que brinda facilidad a sus usuarios con relación a las canalizaciones de respuesta. Las oficinas de supérate están localizadas de forma física en todas las provincias del país mediante las oficinas regionales y provinciales, además de los puntos solidarios y centros de capacitación ofreciendo el fácil acceso mediante el servicio al usuarios y buzones tanto digital como físico. Además, en el índice de transparencia de la DIGEIG obtuvieron un porcentaje de 99%.</p> <p>En el 2022 tuvimos 614 coberturas de foto y video mediante las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reporte Punto Supérate Comunicándonos Facebook Supérate Twitter Supérate YouTube Supérate</p> <p>Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país a través de las plataformas digitales de las oficinas de acceso a la información. El porcentaje de las solicitudes trabajadas fue de un 100%.</p> <p>Evidencia: Informes de quejas y sugerencias</p> <p>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.</p> <p>Para 2022 Supérate alcanzó la puntuación de 94.30 en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), que mide el desempeño en esa materia de 281 instituciones del Estado, siendo esta la puntuación máxima entre todas las instituciones, superando ampliamente el promedio nacional del país de 66.57 por ciento.</p> <p>Evidencia: Informe Rendición de Cuentas (memorias institucionales)</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo, disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>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. En el índice de transparencia de la DIGEIG obtuvieron un porcentaje de 99%.</p> <p>Evidencias:  Portal Web DIGEIG  Informe de auditorías operativas  instructivos para capacitación de verificación de corresponsabilidades  Pantalla de OAI</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Los servicios de atención presencial al público están establecidos en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, en las oficinas que albergan el programa en todo el país.</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 de la</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	en el brochure de Punto Solidario  Evidencias: Brochures de trámites Punto Solidario Carta Compromiso al ciudadano.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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. Al tener los buzones de quejas y sugerencias se utiliza este mecanismo para toma de decisiones, las cuales se obtuvieron de todas las comunidades 459, un 72% felicitaciones, 19 % quejas y 8 % sugerencias y 1% denuncias.  Evidencias: Memoria institucional 2022.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Supérate a través del mecanismo de monitoreo participativo Los formularios recibidos a través de los buzones fueron tipificados como “Felicitaciones” en un 72 %, “Sugerencias” en un 8.3 %, “Quejas” en un 19 % y denuncias 1.1 %lo que representa el	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los</p>	<p>100% de los comentarios.</p> <p>El 74.6% de las fichas completadas fueron emitida por mujeres y un 25.4% por mujeres</p> <p>Evidencias: Informe de quejas y sugerencias Memoria institucional 2022</p> <p>Se incluyó una nueva transferencia monetaria condicionada «Bono Discapacidad», en coordinación con el Gabinete de Niñez y Adolescencia (GANA) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), que contribuyó con elevar la calidad de vida de esta población, así como garantizar el acceso a servicios y apoyos para la atención de sus necesidades básicas.</p> <p>Se han beneficiado con RD\$6,000 pesos a 1,022 hogares de hijos o hijas con discapacidad severa, en edades comprendidas entre 0 y 17 años, y que se encuentran registradas en el programa Supérate.</p> <p>Indicadores de equidad género: Un gran porcentaje de los hogares</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>participantes de Supérate están encabezados por mujeres, el mismo es de un 67% y un 37% de hombres.</p> <p>Más de 1, 533,292 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> <p>Con los trabajos de veeduría social se transparentan los Procesos de la institución y se mide la eficacia de nuestras intervenciones en los territorios, por medio de las Organizaciones Comunitarias y los Comités de Apoyo al Programa a los Procesos Operativos y de Capacitación.</p> <p>En estas convocatorias participaron 13 grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Reportes de Veeduría Social Listados de asistencia</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.).</p>	<p>Supérate cuenta con canal de comunicación interna llamado comunicándonos a través del cual por correos electrónicos se informa a todo el personal acerca sobre los diversos temas de interés, así como las informaciones relevantes.</p> <p>Se han comunicado mejoras en el área de tecnología, que ha mejorado su tiempo de respuesta a los usuarios internos, cumpliendo en un 99%.</p> <p>Evidencias: SIPS (Cumplimiento de % de Indicadores de Tecnología) Screenshots de comunicándonos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continúo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>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>Supérate través del portal de transparencia los ciudadanos pueden acceder a nuestra información incluyendo información sobre servicios públicos. Adicionalmente, contamos con la certificación de la Nortic A3: Publicación de Datos Abiertos.</p> <p>La oficina de libre acceso a la información en el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Índice de transparencia del DIGEIG, obtuvo un 99%.</p> <p>Evidencia: Portal Web de la DIGEIG <a href="http://transparencia.superate.gob.do/informacion-basica-sobre-servicios-publicos">http://transparencia.superate.gob.do/informacion-basica-sobre-servicios-publicos</a> <a href="http://transparencia.superate.gob.do/datos-abiertos">http://transparencia.superate.gob.do/datos-abiertos</a></p>	

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	El nivel general de satisfacción de los colaboradores de acuerdo al análisis levantado en la encuesta de clima organizacional es de 83% siendo este un porcentaje aceptable para el nivel de satisfacción a nuestros clientes internos, De acuerdo a esta misma encuesta de clima organizacional en el indicador de calidad y orientación al usuario se califica de 90.42% con relación a la orientación como institución ,en la encuesta de clima organizacional en el indicador de calidad y orientación al usuario se obtuvo un 9% a nivel de negatividad y de un 90.42 % a nivel de positivismo. Evidencias: Base de Datos Encuesta de Clima Laboral supérate Encuesta de satisfacción al usuario.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Mediante la encuesta de clima participaron 1 (64%) de 1719 colaboradores lo cual con sus respuestas se tomaron decisiones para la mejora continua.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral supérate, Invitación y registros talleres POA 2023 Lista de asistencia, fotos, y correos.</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, 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>Evidencias: Encuesta de clima organizacional. Lista de Asistencia de las auditorías Reuniones del personal Correos de convocatoria.</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, en conjunto con el MAP sensibiliza a los colaboradores en materia de régimen ético y disciplinario con el objetivo de concientizar a los colaboradores sobre los conflictos de interés que impactan el servicio público y la</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>jóvenes impactados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Certificación de norma G-35, Fotos de capacitaciones, listado de asistencia, correos de Punto Solidario; formulario de quejas y sugerencias, Informe de responsabilidad social</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El programa supérate se mantiene siempre a la disposición de efectuar cambios que generen innovación y que estos puedan mejorar los procesos y mantener la continuidad en la calidad de los servicios. Es por ello que el programa está abierto a nuevas adquisiciones de tecnología al igual que nuevas propuestas de sistema que puedan agilizar las respuestas.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional los colaboradores puntuaron un 22% en nivel de negatividad y un 77% en nivel de positivismo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de clima 2023</p> <p>Correos</p> <p>Aplicación de modelos de calidad</p>	



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional en el liderazgo y supervisión fue valorado de la siguiente manera: Nivel de negatividad 11.42% y un 88.58% en nivel de positivismo. Evidencias: Encuesta de clima organizacional</p> <p>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 registros PR-SGC-01 dispuesto por la propia Norma ISO. De acuerdo a la encuesta de clima organizacional la gestión por proceso ha sido valorada de la siguiente manera: 12.17% y 87.83%. Evidencias: Mapa de Procesos SISP</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad Gestión de Procesos Procedimientos Informe de encuesta de clima organizacional</p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional los resultados con relación a la cantidad de trabajo es de un 64% para el 2022 de evaluación del desempeño de las personas, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>Evidencias: POA 2023 Correos Evaluaciones de desempeño</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos del programa supérate cuenta con una política de gestión del conocimiento. La misma se solicita 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, además través de medios como página web, correo electrónico, carpetas compartidas e intranet institucional. De acuerdo a la encuesta de clima</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>organizacional la institución valoró la capacitación y desarrollo, con un 14.51% en base en negativismo y un 85.49% de positivismo.</p> <p>Evidencias: Política de Gestión del conocimiento, Brechas de aprendizaje desde reclutamiento y capacitación., encuesta de clima organizacional</p> <p>El Programa reconoce el desempeño individual y colectivo con un criterio de 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>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional la institución valoró la colaboración y trabajo en equipo, con un resultado de 86% de positividad.</p> <p>Evidencia: Entrega de bonos anuales e individuales por desempeño individual. Indicadores de personal. Encuesta de clima organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<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 superate integrar a su estrategia los cambios que impactan la misión institucional.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el cambio y la innovación con un 84% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Política de gestión del Cambio; Encuesta de clima organizacional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>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>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró la satisfacción general con un 83% de satisfacción siendo</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Informe de encuesta de clima organizacional.</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>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el bienestar emocional con 86 % de satisfacción.</p> <p>Evidencia: FO-RRHH-25 Formularios de permisos, vacaciones y licencias. Política de Flexibilidad de horario Informe encuesta de clima organizacional.</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> <p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró la equidad y género con un 83 % de satisfacción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencias: Encuesta de clima organizacional.</p> <p>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. De acuerdo a la encuesta de clima organizacional, las condiciones de ambientales de trabajo, obtuvieron los siguientes resultados: De igual forma la institución mediante la unidad de salud ocupacional/riesgo laboral se lleva el Formulario de levantamiento de Inspección ergonómica de Puestos de trabajo mediante (FO-SORL-10) de los cuales para el 2022 se llenaron a 100 personas. De acuerdo a la encuesta de satisfacción al ciudadano pudimos ver la puntuación con relación a los centros de capacitación: Comodidad en el área de espera 85%, elementos llamativos 81%, estado físico del área del área de atención 88%, modernización de las instalaciones 88%.</p> <p>Evidencia: Fotos y planos de la distribución de las oficinas. Fotos de los baños, comedores, de puestos de trabajos; Plan de emergencia, Plan de salud ocupacional y ergonomía. Fotos, simulacros.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró servicios profesionales con un 39% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de clima.</p> <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>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el liderazgo y participación con un 88% de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Informe de clima organizacional Planes de fortalecimiento del Clima organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Supérate desde su área de capacitación y desarrollo realiza todos los años el plan de capacitación institucional que se realiza de acuerdo a la detención de la necesidad de capacitación de los colaboradores y otros análisis, el mismo que es trabajado en compañías de otras áreas relacionadas con este objetivo. De esta manera apoyar con el desempeño a los colaboradores para el ejercicio de sus funciones.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el indicador de capacitación y desarrollo con un 85% de satisfacción</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación; Correos electrónicos invitando a participar en cursos y talleres; informe de clima organizacional.</p>	

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

**I. Resultados generales en las personas. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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>El nivel de rotación del personal se obtuvo un 0.11% de acuerdo al informe de indicadores de calidad.</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.	<p>Supérate utiliza un sin número de herramientas para comunicarse tanto con los usuarios internos como externos.</p> <p>Podemos citar que a nivel interno tenemos los correos electrónicos individual y grupal, además del sistema de información (SIPS), como son los comunicando que envían para la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>información interna.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional tenemos un 22% en nivel de negatividad y un 77% de positivismo.</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, logrando un 94% de participación en actividades de capacitación y un 90 % de eficacia de las capacitaciones.</p> <p>Evidencia: Matriz de Indicadores de SGI (Calidad)</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Supérate evalúa todos los años el rendimiento de la organización de forma individual y colectiva. Por otra parte, la organización realiza una medición permanente y sistemática del comportamiento de los equipos y los individuos.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional en el indicador de reconocimiento laboral se obtuvo un 84% en nivel positivismo.</p> <p>Evidencia: Evaluación del Desempeño;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Indicadores de evaluaciones;	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>I) 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 el Programa 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 personas que viven en condición de pobreza.</p> <p>Realizando actividades tales como:</p> <p>Capacitaciones de jóvenes con condición de Espectro Autista y Síndrome de Down: La Unidad de Inclusión Social de la Dirección de Género y Superación Social de Supérate graduó a 15 jóvenes del primer módulo del programa de transición a la vida adulta y preparación para el empleo, del Centro de Superación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Comunitario Supérate (CSCS) de Capotillo.</p> <p>Bono Apoyo Familiar: El Bono Apoyo Familiar es una compensación económica a los hogares dominicanos, para contrarrestar la situación actual que enfrenta el país. Con un monto único de RD \$1,500 pesos para 1,000,000 de ciudadanos dominicanos, entregado en formato de cheque, no endosable, para ser cambiado en el BanReservas. Este incentivo económico inició en la provincia Santo Domingo, continuando en las provincias Monte Plata, San Cristóbal, Peravia, San José de Ocoa, Azua, Barahona, Pedernales, Independencia, Bahoruco, San Juan, Elías Piña, Monte Plata, Montecristi, Sánchez Ramírez, El Seibo y Dajabón.</p> <p>Seguridad Alimentaria : El Gobierno, a través de Supérate, incluyó en Cotuí a 2,968 hogares en condición de vulnerabilidad como participantes del programa de intervención social focalizada, sumando un total de 29,244 hogares que reciben el subsidio “Aliméntate” en la provincia; lo que representa una inyección a la economía local de 580 millones de pesos anuales. Con esta inclusión el Gobierno asegura que cada familia dominicana mejore su calidad de vida, dinamizar y aumentar la economía local.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>237 millones de pesos en “Aliméntate” de Supérate en la provincia Independencia: Realizamos la feria de servicios e inclusión de nuevas familias al programa en la provincia, operativo formó parte de la ruta de jornadas que se realizamos de manera simultánea en varios puntos del país, cerrando con 1,424 nuevos participantes. Con estos nuevos beneficiarios la provincia Independencia llegó a 12,003 familias Supérate, lo que representa una inversión de 237, 659,400 al año de parte del Gobierno.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades Listado de asistencia Comunicándonos Memoria institucional 2022</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.).

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.

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.

Entre la compra de productos reutilizable, Supérate por la norma INTE G35 de Responsabilidad Social, ha implementado compras de vasos de papel para el uso masivo de la institución, por un plan de sostenibilidad se realizó una compra 660 vasos térmicos y tazas y 40 motores eléctricos.

Evidencias:

Informe de evaluación del portal de Transparencia.

Matriz de convenios

Portal de compras y contrataciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Los clientes ciudadanos mantienen la convicción de que Supérate es una estrategia para mejorar la calidad de vida de sus familias dado que el mismo ofrece un paquete de protección social integral que permite incrementar el capital humano, económico y social de las familias que viven en condición de pobreza.</p> <p>Mediante la Dirección de Género el cual se compone de diversas unidades para enfocarse en aquellas personas que se encuentran en desventajas o con necesidades especiales ,se realizan diferentes actividades para cooperar con la sociedad, desde la unidad de NNA Huérfanos por Femicidio se están realizando acompañamientos personalizados a las familias e infantes para que tengan un desarrollo integral, del cual se han impactado 54 hogares, de igual manera la unidad de Red de Fraternidad de mujeres, ejecuta un ciclo de talleres donde se sensibilizan sobre los derechos humanos, políticas públicas y género y hacen jornadas de sensibilización para mujeres con discapacidad, donde se capacitaron 118 participantes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de actividades, Listado de participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Supérate es el principal programa de protección social en la República Dominicana.</p> <p>Supérate a través de su programa de agricultura familiar, mujeres emprendedoras, e inclusión financiera promueve el desarrollo económico de la ciudadanía con una lista de actividades y seguimiento que proporciona el accionar de los beneficiarios.</p> <p>Evidencias: Fotografía o video de familias que tienen emprendimientos.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>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>Los resultados de la página web es de un 99%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Evidencias: Portal de transparencia, listado de miembros del comité de compras y contrataciones públicas.</p> <p>Supérate a nivel general a través de los diferentes mecanismo de transparencia a cumplido con lo establecido en norma de responsabilidad social con relación a la transparencia en el servicio, es por esto que mediante las diferentes herramientas digitales a suministrado informaciones como son la nómina pública de la organización, al igual que el seguimiento y respuesta a las solicitudes mediante la OAI de la cual se tiene de cumplimiento de respuesta de un 99%.</p> <p>No obstante también tenemos los puntos solidarios, el buzón de sugerencias que son canales para que nuestros usuarios y colaboradores puedan dar a conocer su punto de vista.</p> <p>Con respecto a la accesibilidad en la encuesta de satisfacción que se le realiza tomando en consideración la opciones de los beneficiarios y colaboradores se obtuvo un 89.1%.</p>	<p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Capture comentarios de usuarios, informe de encuesta de satisfacción, páginas web.	

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 para ello tenemos la estrategias de Las Compras Públicas Verdes (CPV) que son las compras de bienes y contrataciones de servicios e infraestructura de una manera que minimiza el impacto sobre el medio ambiente y maximiza el costo/beneficio en todo el ciclo de vida de lo contratado, por dicha razón se implementó una comparación de precios para la compra diversos materiales o recursos que necesite la institución como por ejemplo de la adquisición de 40 motocicletas eléctricas, adquisiciones de 660 tazas y vaso térmicos, en la actualidad Superarte a realizado alrededor de 6 compras eco amigables.</p> <p>Además el programa cuenta en sus dependencias con elementos construido en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>base a reciclado con el objetivo de colaborar con el medio ambiente, pero sobre todo poder educar a la ciudadanía y colaboradores con esta metodología. 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 Desde transportación se creó rutas comunes para cuando varios equipos van a zonas similares se cambian los vehículos a un minibús o autobús para así poder minimizar la huella que genera el consumo de combustible. Además adquirió varias motocicletas eléctricas para reducir el impacto medioambiental de la institución. Evidencia:</p> <p>Listado de cursos de reciclaje.</p> <p>Portal de compras y contrataciones</p> <p>Correos de transportación.</p> <p>Supérate ha logrado a través de su equipo de directrices, establecer lazos con 27 organizaciones comunitarias, empresas privadas e instituciones gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Boletín de convenios	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El monitoreo a la cobertura de prensa indica una alta cobertura de las actividades desarrolladas por el programa, ya que ha logrado una cobertura de 614 artículos entre fotos y videos.</p> <p>Evidencias: Informes de monitoreo de prensa</p> <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>La institución ha creado la Política de Conciliación y Flexibilidad Familiar, además del Cumplimiento del 5% de la empleomanía integradas personas con discapacidad, y también procedimiento de reclutamiento garantizando elementos de no discriminación.</p> <p>Evidencias: (FO-RRHH-06) Política de Conciliación y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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). °</p>	<p>flexibilidad familiar, (FO-RRHH-02) Procedimiento de reclutamiento, y empleados discapacitados.</p> <p>Supérate en relación a los participantes, ha realizado talleres de hábitos de salud, donde se sensibilizaron 690 personas, charlas sobre el abuso de drogas tuvo un alcance de 700 participantes y se realizaron jornadas de salud preventiva y salud bucal, donde se impactaron 683. Con respecto a los colaboradores se han impartido diversas charlas y talleres para prevenir riesgos de salud, de igual manera Supérate cuenta con un equipo de personal de la salud de diversas ramas como: Medicina general, Ginecología, Urología, Dermatología, Medicina Familiar, Pediatría, entre otros; Desde esta unidad de salud ocupacional se han consultado según sus especialidades:</p> <p>Medicina General: 453 Medicina Familiar: 439 Cardiología: 80 Urología: 67 Endocrinología: 93</p> <p>Evidencias: Reporte de consultas; Informe de Unidad de Salud Ocupacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>Listado de asistencia, fotos.</p> <p>Supérate como ente enteramente social encamina sus esfuerzos y sus operaciones para mejorar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad por ello las mediciones de impacto que se realizan el programa miden puntualmente el logro de estos objetivos de estas mediciones podemos citar</p> <p>El subsidio de Bonogas juega un papel protagónico en la diferencia en el combustible utilizado para cocinar; reduciendo la utilización del carbón o leña como combustible para cocinar con la inclusión de más de 200,000 mil hogares.</p> <p>Desde el área de transportación se crearon rutas comunes para cuando varios equipos van a zonas similares se cambian los vehículos a un minibús o autobús para así poder minimizar la huella que genera el consumo de combustible. Además de que adquirió varias motocicletas eléctricas para reducir el impacto medioambiental de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Memoria institucional Supérate 2022	

**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)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>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:</p> <p>Realizar actividades conmemorativas por el Día Mundial de la Poesía, Día Nacional del Poeta, Día Internacional del Libro Infantil, Celebración aniversario BIJRD.</p> <p>Integrar estudiantes de escuelas y colegios en actividades virtuales/presenciales de BIJRD.</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.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Informe de Monitoreo de Resultados Supérate O Informe sobre el POA</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>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</p> <p>Evidencias: Ayuda memoria Misión Banco Mundial, agenda Misión Banco Interamericano de Desarrollo, Minutas de sesiones con entidades locales y fotografías.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 Agricultura, Instituto de Formación Técnica Profesional (INFOTEP), Ministerio de Agricultura y Ministerio de la Mujer.</p> <p>Evidencias: Informe de avances de convenios Supérate, Base de Datos de Convenios,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Convenio y Plan de Trabajo de Alianza contra la Pobreza. Constitución de Comisión Técnica, constitución de grupos de apoyo.</p> <p>En abril – noviembre de 2022, fueron realizadas auditorías internas y externas bajo las normas INTE G35:2012 e INTE G38:2015, por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), con la finalidad de evaluar la conformidad de los procesos y certificarnos en dichas normas, resultante de esta auditoría fueron determinadas:</p> <p>G: 35</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Puntos fuertes</li> <li>• 8 Oportunidades de mejora</li> <li>• 9 Observaciones</li> </ul> <p>G: 38</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Puntos fuertes</li> <li>• 4 Oportunidades de mejora</li> <li>• 38 Observaciones</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
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, que llegó a un nivel de cumplimiento de un 90%.</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: Manual de gestión de riesgo, Matriz de riesgos, Cursos de liderazgo, Sistema de Información Supérate (SIPS), Plan de mejora CAF.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (Por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Supérate dispone del Sistema de Información Supérate (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.</p> <p>Evidencia: Sistema de Información Supérate</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>A la organización le fueron realizadas una (1) auditoría Interna, dos (2) auditorías externas de calidad por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p>Evidencias: Informe Auditoría INTECO 2023, Informe Auditoría OGTIC, Informe Auditoría Interna de Calidad.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se obtuvieron re-certificaciones y nuevas certificaciones de sistema de gestión de calidad, así como se participó en el premio de Sello igualando RD.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Evidencias:  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 (NORTIC E1:2022) y Premios Internacionales</p> <p>Se realizaron acciones de gestión y seguimiento oportunos con la coordinación y acompañamiento permanente con los Analistas de la DIGEPRES, 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. La ejecución presupuestaria fue de un 88.99%</p> <p>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</p>	

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