

Programa Supérate

1er. Informe de Seguimiento de Plan de Mejora-2023



**PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA**

SUPÉRATE

Julio 2023

Tabla de contenido

Introducción	2
Plan de mejora CAF	3
Áreas de mejoras y las evidencias	3
<i>Criterio 1. Liderazgo</i>	3
<i>Criterio 5. Procesos</i>	5
<i>Criterio 7. Resultados en las personas</i>	7
<i>Criterio 7. Resultados en las personas</i>	7
<i>Criterio 9. Resultados clave de rendimiento</i>	8

Introducción


Es este informe del programa Supérate, se están evidenciando los avances y mejora en los procesos que se detectaron como debilidad en el plan de mejora del 2023, el modelo CAF es una iniciativa sobre la mejora concreta que impulsa a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

El propósito de realizar este primer informe con respecto al plan de mejora, es que como institución podamos detectar cuáles aspectos han mejorado o se encuentra en proceso de implementar mejoras y cuales necesitan un plan de acción para lograr resultados más eficientes en el desarrollo de actividades.

Gracias a esta evaluación, el programa Supérate, trabaja día a día en la mejora continua de sus procesos operativos. En este informe se detalla paso por paso cada una de ellas indicando el área, la acción, el objetivo, así como las evidencias, entre otros.

Aquí se abordan varios criterios como: el liderazgo, los procesos, resultados en las personas, resultados claves de rendimiento.

Plan de mejora CAF

 PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL Programa Superate 2023 Enero-Diciembre												
Tiempo												
No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento
1	1	1.1	No hemos cumplido con todos los procesos para la prevención de comportamientos no éticos.	Contar 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	Institucionalizar el Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	Formar a todos los/as colaboradores/as en el tema de Régimen Ético y Disciplinario.	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Recursos Humanos	Resultados éticos dentro del Programa	Dirección de Recursos Humanos
2	3	3.3	No hemos concluido el proceso en el que los empleados y sus representantes desarrollen de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Involucrar a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Motivar a los servidores públicos a organizarse, capacitándolos sobre el Derecho a Asociarse.	Establecer Asamblea de Servidores Públicos. Crear Asociación de Servidores Públicos. Obtener registro de la Asociación. Crear cuenta bancaria para descuentos. Realizar descuentos a los colaboradores. Realizar Informes Financieros.	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Recursos Humanos	Asociación de Servidores Públicos	Dirección de Recursos Humanos
3	5	5.2	Aun no ofrecemos todos los productos y prestamos servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	Identificar y diseñar los productos y servicios de la organización y gestionarlo activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	Aplicar enfoque al fin de ciclo de vida del producto, a través de la consideración de la graduación del programa de los participantes.	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Planificación	Condiciones de salida del programa	Dirección de Planificación
4	7	7.1	Actualmente tenemos deficiencia en las mediciones de la percepción.	Mediciones de la percepción.	El impacto de la digitalización en la organización. Agilidad de la organización.	Agregar a la encuesta de satisfacción, preguntas sobre la percepción del público sobre la digitalización y agilidad de la organización	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Planificación	Encuesta de satisfacción realizada	Dirección de Planificación
5	7	7.2	No hemos finalizado con las mediciones del Rendimiento (desempeño)	Mediciones del Rendimiento (desempeño)	Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	-Medir los correos enviados por COMUNICANDOS -Medir las publicaciones de las redes sociales Superate. -Presentar las mediciones de las herramientas mencionadas	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Comunicación	Resultados de las mediciones	Dirección de Comunicación y Dirección de Planificación
6	9	9.1	No contamos con todos los resultados externos: servicios o productos y valor público	Resultados externos: servicios o productos y valor público	Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Incluir en la formulación del POA 2023 las innovaciones de los proyectos acordados previamente que tendran como propósito reforzar la intervención del programa en los participantes Superate (Superate Mujer, Agricultura Familiar Valle Nuevo, Bono de Emergencia)	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Innovación y Desarrollo	POA 2023 / Sistema de Información SUPERATE (SIPS)	Dirección de Planificación
7	9	9.2	No contamos con todos los resultados internos: nivel de eficiencia.	Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejoras e innovaciones de procesos.	Incluir en la formulación del POA 2023 al menos 3 mejoras e innovaciones de alguno de los procesos de Superate	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Innovación y Desarrollo	POA 2023 / Sistema de Información SUPERATE (SIPS)	Dirección de Planificación
8	9	9.2	No hemos objetado el nivel de resultados internos deseado, en cuanto al nivel de eficiencia.	Resultados internos: nivel de eficiencia.	Benchmarking/benchmarking internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Jornadas de Benchmarking y Benchmarking con instituciones similares respecto a la cadena de servicio y atención a los ciudadanos	1/1/2023	31/12/2023	N/A	Dirección de Operaciones	Informes del benchmarking, Sistema de Información Progresando Superate (SIPS).	Dirección de Planificación

Áreas de mejoras y las evidencias

Criterio 1. Liderazgo

Subcriterio No.1.1

- Ejemplo: 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.

- Área de mejora: No hemos cumplido con todos los procesos para la prevención de comportamientos no éticos.
- Acción de mejora: Se implementó un equipo de comisión de ética, la cual busca la transparencia y un régimen disciplinario adecuado, se impartieron sensibilizaciones sobre el comportamiento ético y disciplinario, de igual manera se realizaron cambios en el manual de conducta de la institución con el propósito de alinear el comportamiento y cultura de los colaboradores a la misión y visión del programa.
- Evidencias: Listado de asistencia de los talleres de sensibilización sobre la ética entre otros temas, contenido de los temas tratados en los talleres, fotos de los algunos de los miembros del comité de ética de Supérate, fotos del taller de ética, foto de convocatorias del comité, algunos acápites del manual de conducta.



Carla Indhira Puntiel Arias	M	402-1192428-3	Supervisora de enlace	Distrito Nacional
Danya Marie Mañon Quezada	M	050-0049067-1	Analista de telefonía	Dirección de Tecnología
Milagros Peralta de Perez	M	118-0010608-7	Supervisora	santo domingo
Carmen mercedes burgos reyes	M	829-985672-1	Supervisora familiar	Ensanche quisqueya
Santa De León Martínez	M	005-0043238-0	TÉCNICO DE PROYECTO	DIRECCION REGIONAL DISTRITO NACIONAL
Alexis diaz castillo	H	001-1394310-4	Enlace familiar	Región enriqueño barahona
Johanna Albizu	H	001-0728824-3	Encargada Contact Center	Dirección de Operaciones
Martha Tettero Peña	M	080-0006147-6	Supervisora Familiar	Región Enriqueño
Yaneli del carmen Peña ramirez	M	001-1329877-2	Supervisora de campo	Distrito nacional
Adonaida Carrasco Baez	M	019-0016359-1	Supervisora de enlace	Enriqueño
Yromela Sujeria Diaz Castillo	M	001-1542566-2	Supervisora Familiar	Región Distrito nacional
Johanna Albizu	M	001-0728824-3	Encargada Contact Center	Dirección Operaciones
Rocio Isabel Berroa Pichardo	M	402-2989325-6	Auxiliar administrativo	Dirección de operaciones
Messiel López López	M	131-0000331-1	Supervisora de enlace familiar	Región enriqueño
Ámbar Estefany Rubio Encarnación	M	4022784857	Enlace familiar	Región Enriqueño
Emy Wander Matos González	H	402-3547491-9	Supervisor de enlace familiar	Superate Regional Enriqueño
Marino Vargas	H	068-0049611-6	Soporte Técnico	Tecnología ITC
LINETT DE LOS SANTOS ROSARIO	M	402-2505912-6	Analista de proyectos	Dirección de tecnología (SUPERATE)
Christopher Jose Pineda Rivas	H	402-2893275-0	Soporte informático	Dirección de tecnología (servicio al usuario)
Manuel Cruz	H	001-1836842-4	Soporte Técnico	Dirección de Tecnología
Castida Carela	M	054-0007608-8	Supervisora	Moca
Ronaldí Joel Mosquea Dever	H	001-1919218-5	Supervisor de enlace familiar	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación
PAVELL PAOLA DE PEÑA	M	001-1821516-9	Supervisor de enlace familiar	operaciones
Wilquin Elias Rossi Matos	H	020-0011684-8	Supervisor de campo	Enriqueño
Maria del carmen pacheco	M	054-0121744-2	supervisora de enlace	nor central 2
Andrea Miosoty Rocha Ruiz	M	018-0060600-4	Abogada	Región Enriqueño
Gabriela Yamile Perez H	M	402-4219798-2	Atención al ciudadano	Operaciones
Francisco Alberto Feliz	M	018-0013348-8	Promotor	Barahona
Cristina Margarita Rojas	M	001-1501887-1	Secretaria	Capacitación
Yolanda Yovany Prevost Rodríguez	M	001-0687831-7	Coordinadora de seguimiento institucional	BIJRD
Ingrid Matos Pérez	M	018-0065169-5	Encargada CSC Villa Central	Región enriqueño

IV. Contenidos del programa de formación

La facilitadora impartió la acción formativa:

Objetivo

Contenido.

Origen de la Ley de Función Pública en RD.

¿Qué es un Servidor Público?

Categoría de Servidores Públicos.

Art. Objeto de la Ley de Función Pública.

Órganos de Dirección y Control de la Administración Pública.

Art. 2 Exclusiones.

Derechos Generales de los S.P. Art. 58.

Derecho de la Remuneración.

Las Vacaciones Artículo LFP Y 55 Reglamento No. 523-09 de RRL.

¿Qué pasa si un Servidor Público se enferma durante sus vacaciones?

Derecho de Indemnización de los Empleados de Estatuto Simplificado.

Sueldo No. 13

Licencias Artículo 57 LFP Y 74-76 Reglamento de RRL No. 523-09.

Deberes de Los Servidores Públicos.

Asistencia al Trabajo (Artículo 32 Reglamento de Relaciones Laborales).

Deberes de los Servidores Públicos (Artículos 79 LFP).

Régimen Disciplinario de los Funcionarios y Servidores Públicos.

Prohibición a los Servidores Públicos (Artículos 80 LFP).

Faltas de Primer Grado.

Faltas de Segundo Grado.

Faltas de Tercer Grado.

Autoridad Competente para Sancionar.

Procedimiento Disciplinario (Arts. 85, 86,87 LFP).

Desvinculación del Servidor Público.

Casuales de Desvinculación del Servidor Público.



2.5 Conductas que pueden constituir un delito patrimonial

Cualquier acto u omisión que pueda constituirse en delito patrimonial en contra de la organización deberá ser reportado, identificado e investigado rápidamente, a efectos de poder tomar las acciones legales correspondientes.

Esta regla deberá emplearse a conductas que puedan constituir delitos conexos o medios de preparación para la comisión de un delito patrimonial como lo pueden ser: alteración de registros, cifras o documentos, omisión de registros, formulación de registros falsos, formulación o recepción de documentos apócrifos o falsos, sustracción de bienes, documentos, manejo irregular de dinero y valores, etc.

2.6 Sistemas de Cómputo

Los sistemas de cómputo son esenciales para la operación diaria de nuestra organización.

Resulta indispensable que el hardware, software, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos, sean adecuadamente resguardados, y utilizados exclusivamente para los propósitos debidamente autorizados.

criterio 5. Procesos

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

- **Ejemplo:** Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización

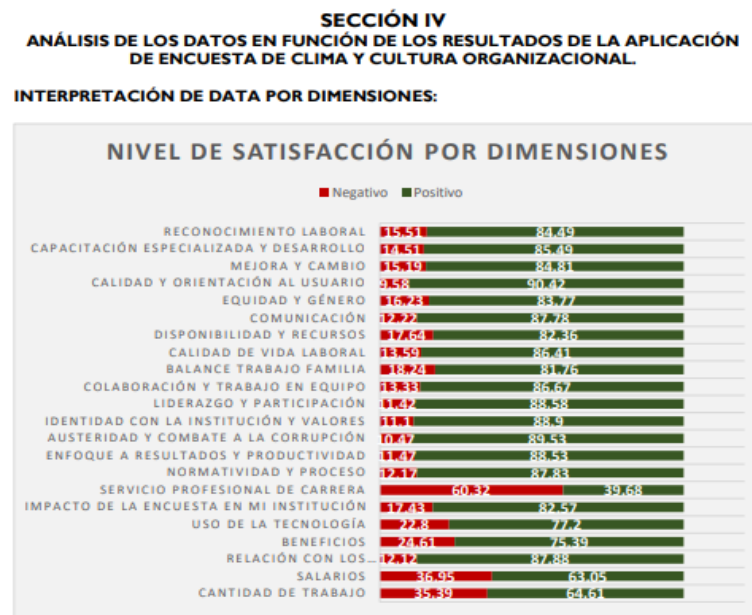
- Área de mejora: Aún no ofrecemos todos los productos y prestamos servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.
- Acción de mejora: El proyecto de manos dominicanas ha creado piezas en conjunto con los artesanos que son hechas con residuos naturales locales, tomando en cuenta la disponibilidad de las zonas geográficas, tales como: jícara de coco, fibras naturales (lilas), lapidaria, orfebrería y otro, hoja de plátanos, cables de teléfonos que se desechados y otros.
Los productos se venden en tiendas físicas y digitales tanto al por mayor y al detalle.
- Evidencias: Productos de venta de materiales reciclados, fotos del proceso de producción de



Criterio 7. Resultados en las personas

Subcriterio 7.1 Mediciones de la percepción.

- Ejemplo: El impacto de la digitalización en la organización.
- Área de mejora: Actualmente tenemos deficiencia en las mediciones de la percepción.
- Acción de mejora: Se ha implementado en la encuesta de satisfacción de Recursos Humanos, (Clima Laboral) se hacen preguntas sobre el uso de tecnología, para determinar cuales es la percepción de los colaboradores y beneficiarios con respecto a esto.
- Evidencias: Resultados de la encuesta de satisfacción de recursos humanos (Clima Laboral).



Criterio 7. Resultados en las personas

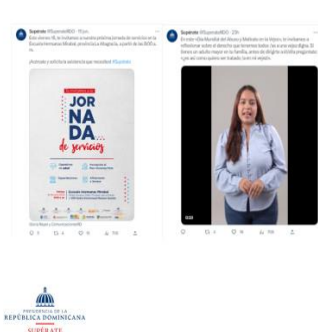
Subcriterio 7.1 Mediciones del rendimiento

- Ejemplo: Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
- Área de mejora: No hemos finalizado con las mediciones del Rendimiento (desempeño).
- Acción de mejora: Supérate ha implementado diversas herramientas de medición para determinar las cantidades de informaciones se le administran tanto a los usuarios internos como externos.
- Evidencias: Informe de la Dirección de comunicaciones.

Jueves 15 Junio

Este viernes 16, te invitamos a nuestra próxima jornada de servicios en la Escuela Hermanas Mirabal, provincia La Altagracia, a partir de las 8:00 a. m. ¡Acércate y solicita la asistencia que necesitas! #Supérate

En este «Día Mundial del Abuso y Maltrato en la Vejez», te invitamos a reflexionar sobre el derecho que tenemos todos /as a una vejez digna. Si tienes un adulto mayor en tu familia, antes de dirigirte a él/ella preguntate: «¿es así como quiero ser tratado /a en mi vejez!».



PUBLICACIONES SEMANA del 15 al 22 de junio 2023				
DÍA	Twitter	Facebook	Instagram	Historias IG
15/06/23	2	2	2	3
16/06/23	7	3	4	6
17/06/23	3	1	1	2
18/06/23	9	3	3	6
19/06/23	4	2	3	4
20/06/23	4	1	2	3
21/06/23	11	4	4	9
TOTAL	40	16	19	33

SEMANA 16 DE JUNIO - 22 DE JUNIO 2023						
DÍA	DM TWITTER	COMENTARIOS TW	DM FACEBOOK	COMENTARIOS FACEBOOK	DM INSTAGRAM	COMENTARIOS INSTAGRAM
16/06/23	2	0	22	6	55	5
19/06/23	0	0	42	28	42	0
20/06/23	0	0	37	8	12	22
21/06/23	2	0	8	0	36	30
22/06/23	0	0	0	0	6	0
TOTAL	4	0	109	42	151	57

Criterio 9. Resultados clave de rendimiento

Subcriterio 9.2 Resultados internos: servicios o productos y valor público.

- Ejemplo: Mejoras e innovaciones de procesos.
- Área de mejora: No contamos con todos los resultados internos: nivel de eficiencia.
- Acción de mejora: Supérate ha implementado la mejora en los procesos, desde acompañamientos con el equipo técnico de calidad para analizar y evaluar el cumplimiento de los procesos establecidos así como la creación de nuevos procesos que ayuden a una mejor eficiencia en los servicios, de esta manera se han digitalizados más de 5 procesos tales como el sistema de control del comercio solidario, en el área de Análisis Estadístico /Planificación se utilizan para los formularios un software especializado para realizar cuestionarios digitales y la página de consulta para el bono de emergencia.

- Evidencias: Fotos de los formularios digitales, sistema de control de comercio solidario, y página de consulta Bono de Emergencia.

P011A -Otro tipo de error de llenado

P012 -Comentario del error en llenado

Soporte

P02- Requiere soporte

- Si
 No

P021 -Cuenta con soporte

- Si
 No

P02A - Otro tipo de error de llenado

Digitación

P03 -Tiene error de digitación

- Si
 No

P031 -Tipo de error de digitación

- Fecha de levantamiento
 Hogar esta localizado
 Soportes
 Pertenece al hogar
 Tiene menos de tres años
 Tiene más de tres años y menos de 5 años
 Sigue en estado de embarazo
 Parto (Fecha de parto)
 Tiempo de embarazo
 Registro de visita
 Fecha de visita al médico
 Fecha de nacimiento
 Cédula y/o firma del Supervisor de Enlace

