



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PROGRAMA SUPÉRATE

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PROGRAMA SUPÉRATE

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

I.	RESUMEN EJECUTIVO	1
II.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1	Marco filosófico institucional	4
2.2	Base legal.....	5
2.3	Estructura organizativa.....	6
2.4	Planificación Estratégica Institucional.....	8
III.	RESULTADOS MISIONALES	10
IV.	RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	16
4.1	Desempeño administrativo y financiero	16
4.2	Desempeño de los Recursos Humanos	26
4.3	Desempeño de los Procesos Jurídicos	33
4.4	Desempeño de la Tecnología	37
4.5	Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo	41
4.6	Desempeño del Área de Comunicaciones	47
V.	SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	52
5.1	Nivel de la satisfacción con el servicio	52
5.2	Nivel de cumplimiento acceso de la información	54
5.3	Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	54
5.4	Resultados mediciones del portal de transparencia.....	55
VI.	PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	56
VII.	ANEXOS	59
a)	Matriz de Logros Relevantes	59
b)	Matriz de Ejecución Presupuestaria.....	61
c)	Matriz de Principales Indicadores del POA.....	64
d)	Resumen del Plan de Compras	72

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

Con el objetivo de implementar una estrategia contra la pobreza en la República Dominicana se ha puesto en marcha la estrategia gubernamental Supérate, a través del Decreto No. 377-21 del 15 de junio de 2021.

Durante el año 2024 el programa Supérate consolidó su impacto a través de la implementación de acciones claves orientadas a reducir la pobreza y promover la inclusión social en la República Dominicana. Entre las iniciativas más relevantes llevadas a cabo y que a la vez responden a las prioridades del sector público, destacan:

- Más de 36,000 participantes del programa recibieron formación técnico-vocacional, diseñada para atender las demandas del mercado laboral. Esta acción, en respuesta a la política priorizada "*Hacia una política integral de creación de oportunidades*", busca fomentar el desarrollo de capacidades, incrementando así las probabilidades de inserción productiva y contribuir al empoderamiento económico de los participantes.
- Se impulsaron proyectos de emprendimiento, beneficiando a 1,567 familias a través de la marca *Manos Dominicanas* y generando ingresos por RD\$13.7 millones.
- Más de 6,800 familias, con miembros entre 0 y 17 años en situación de discapacidad severa, recibieron apoyo económico a través del "*Fondo Discapacidad*". Este apoyo benefició



específicamente a 7,000 niños, niñas y adolescentes a nivel nacional, con una inversión total de RD\$369.3 millones.

- Transferencias como *Aliméntate* y *Bono Gas Hogar* alcanzaron a más de 1.3 millones de familias a nivel nacional, asegurando su acceso a alimentos y combustibles esenciales, para una inversión total de RD\$37,133.4 millones.
- Más de 500 mil familias beneficiadas con el subsidio para el pago de energía eléctrica “*Bono Luz*”, priorizando también a 2,953 hogares perteneciente a los sectores vulnerables de la provincia Samaná y suscritos a la suministradora de energía Luz y Fuerza, con una tarifa especial de RD\$14.95/kWh.
- Más de 5,000 niñas y adolescentes impactadas a través de estrategias lúdicas y educativas que fomentan la prevención de uniones tempranas y/o embarazos adolescentes. Esto representó una inversión total de RD\$27.08 millones del presupuesto nacional.
- Más de 1,000 mujeres y hogares que acogen niños, niñas y adolescentes afectados por violencia, en todo el territorio nacional, recibieron el apoyo económico “Supérate Mujer” por el monto de RD\$10,000.00.
- En alianza con instituciones como CONAPE, se certificaron 82 personas cuidadoras que ofrecieron servicios domiciliarios a hogares en situación de dependencia, en el marco de la producción prioritaria del gobierno “Piloto de Cuidados”, implementado en Santo Domingo Este y Azua.



- Más de 3,900 paquetes nutricionales entregados a personas con baja adherencia a tratamientos de tuberculosis, en coordinación con las regionales de salud, para una inversión total de RD\$ 34.4 millones.
- 67 familias agricultoras de la provincia La Vega continuaron recibiendo el apoyo económico "Agricultura Familiar Valle Nuevo", con una inversión total para el año de RD\$16.6 millones provenientes del presupuesto nacional. Esta iniciativa, implementada como respuesta al proceso de reubicación del Parque Nacional Valle Nuevo, continua asegurando a que estas familias estén cubiertas con recursos que garantizan su desarrollo y sostenibilidad económica.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

2.1 Marco filosófico institucional

a. Misión

Crear condiciones favorables para el desarrollo integral de las familias que viven en situación de vulnerabilidad y pobreza, propiciando la creación de capacidades socioeducativas, laborales y de emprendimiento.

b. Visión

Ser referente regional en la ejecución de políticas inclusivas de protección social no contributiva, que propicien el desarrollo humano, integral y sostenible.

c. Valores

- **Transparencia:** gestionamos nuestros procesos apegados a las normativas nacionales e internacionales de acceso a la información pública y la rendición de cuentas.
- **Innovación:** optimizamos continuamente nuestros procesos, servicios, productos y proyectos por medio de los distintos sistemas de gestión para poder reducir brechas, apoyados en las mejores herramientas y capacidades.
- **Equidad:** promovemos espacios de igualdad de oportunidades entre hombres, mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad.



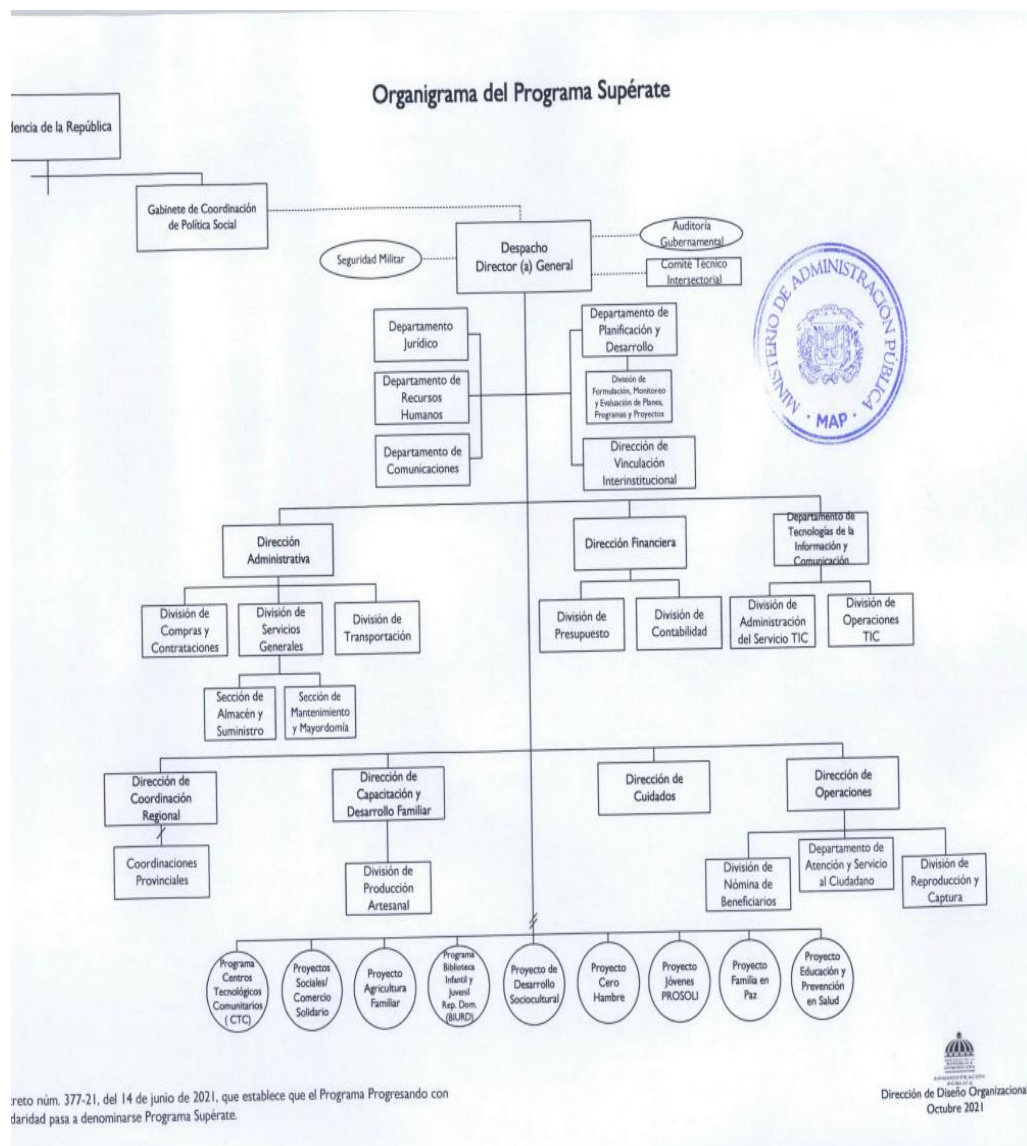
- **Empatía:** nos identificamos con las diversas realidades de las familias y comunidades participantes mediante la búsqueda de soluciones colectivas a sus condiciones socioeconómicas.

2.2 Base legal

- Decreto 1082-04, del 03 de septiembre de 2004; que crea e integra los Gabinetes de Política Institucional, de Política Económica, de Política Social y de Política Medioambiental y Desarrollo Físico.
- Decreto 1554-04, del 13 de diciembre de 2004; que establece el Programa de Protección Social, con el propósito de proteger los riesgos a la población de pobreza extrema y a la población en situación de vulnerabilidad social.
- Decreto 536-05, del 23 de septiembre de 2005; que crea el Programa Solidaridad dentro de la Red de Protección Social y dicta otras disposiciones.
- Ley 41-08 General sobre la Función Pública en la República Dominicana.
- Decreto 490-07, del 30 de agosto de 2007; crea el Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras.
- Decreto 489-12, del 21 de agosto de 2012; Programa de los CTC opera en Progresando con Solidaridad.
- Resolución Núm. 3954, del 31 de diciembre de 2015, que aprueba la estructura organizativa de la Dirección General del Programa Progresando con Solidaridad, como entidad del Gabinete de Coordinación de Política Social.
- Decreto 377-21, que crea el programa Supérate, de fecha 14 de junio de 2021.



2.3 Estructura organizativa



2.3.1 Principales funcionarios del programa Supérate

Nombre	Cargo
Gloria Roely Reyes Gómez	Director (a) General
Elpidio José García Álvarez	Subdirector (a) General Administrativa y Financiera
Wailly Wellington Lewis Mejia	Subdirector (a) General de Protección Social
Siria Georgelina Frias Fabian	Subdirector (a) General de Superación de la Pobreza
Yasiris Concepción Sánchez	Subdirector (a) General de Proyectos Sociales
Damelia Taina Zapata Díaz	Subdirector (a) General de Desarrollo Comunitario
Amaury Rodríguez Javier	Director (a) Planificación y Desarrollo
Mayeline Indhira Santos	Director (a) Administrativa
Lisette Margarita Giha Medina	Director (a) de Recursos Humanos
Ronald Fernando Lebrón Peña	Director (a) de Tecnología
Claudio Hidalgo Portes	Consultor (a) Jurídico (a)
Lily Deyanira Luciano Ramírez	Director (a) de Comunicaciones
Miriam Jeannette Batista López	Director (a) de Articulación
Massiel Belinda Mercedes Mercado	Director (a) de Operaciones
Santa María Mateo de Corporán	Director (a) de Género
Franklyn Santiago Méndez Pérez	Director (a) de Seguridad

Fuente: Directorio de Funcionarios, MAP.



2.4 Planificación Estratégica Institucional

El programa Supérate formuló su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en cumplimiento con los lineamientos establecidos en la ley 498-06, y en coherencia con su misión de combatir la pobreza, promover la inclusión social y mejorar la calidad de vida de las familias más vulnerables.

Este plan traza la orientación estratégica de la institución a mediano plazo, articulándose en 4 ejes estratégicos y 8 objetivos específicos que guían el accionar institucional para alcanzar resultados significativos y sostenibles:

Eje 1. Desarrollo de capacidades, inserción productiva y empoderamiento económico: Agrupa las iniciativas que buscan elevar el empoderamiento económico de los participantes mediante el desarrollo de capacidades y competencias alineadas a la demanda del mercado y su vinculación de ofertas laborales. Este eje se sustenta en los siguientes objetivos estratégicos:

- **OE 1.1:** contribuir a la autonomía económica de las familias en situación de pobreza, mediante el desarrollo de capacidades para la inserción laboral y la promoción y acompañamiento a sus iniciativas de emprendimiento.
- **OE 1.2:** inclusión y desarrollo social de las familias participantes, a través del acompañamiento psicosocial.
- **OE 1.3:** reducir la pobreza y las desigualdades de las familias categorizadas como ICV I y II, a través de transferencias monetarias condicionadas y subsidios focalizados.

Eje 2. Protección a grupos vulnerables: agrupa las iniciativas que buscan garantizar la igualdad de derechos y el acceso a oportunidades



de los participantes que forman parte de los grupos vulnerables. Este eje se sustenta en los siguientes objetivos estratégicos:

- **OE 2.1:** contribuir al fortalecimiento del Sistema Nacional para el Cuidado de Niños y Niñas Preescolares, personas con discapacidad y adultos mayores en todo el territorio nacional (para facilitar promover su inclusión y la equidad en el acceso al trabajo remunerado y no remunerado).
- **OE 2.2:** mejorar la calidad de vida y garantizar la habitabilidad de los grupos vulnerables, a través de la coordinación del sector público-privado y la sociedad civil.

Eje 3. Sistemas de cuidados: Agrupa las iniciativas que buscan garantizar el acceso a un sistema nacional de cuidados en el marco del programa de protección social. Este eje se sustenta en los siguientes objetivos estratégicos:

- **OE 3.1:** mejorar la calidad de vida de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de oferta de servicios de cuidado para la primera infancia, adultos mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia.

Eje 4. Innovación y desarrollo para la eficiencia institucional: Agrupa las iniciativas destinadas a fomentar el uso de tecnologías para optimizar y modernizar la gestión pública. Este eje se sustenta en los siguientes objetivos estratégicos:

- **OE 4.1:** utilización de la innovación, tecnología y desarrollo de capacidades humanas para la eficiencia y eficacia en la gestión.
- **OE 4.2:** ejecutar estrategia institucional de posicionamiento interno y externo.



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

En relación con los resultados de las metas establecidas en los distintos ejes de la planificación estratégica institucional, alineadas con el propósito de crear condiciones favorables para el desarrollo integral de las familias en situación de vulnerabilidad y pobreza, se presenta a continuación información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales:

- **1,498,960** familias recibieron la Transferencia Monetaria Condicionada Aliméntate para complementar los recursos destinados a la compra de alimentos, de acuerdo a una canasta básica de bienes priorizados en los establecimientos de la Red de Abastecimiento Social (RAS). El monto entregado fue de RD\$1,650 por hogar para una inversión promedio mensual de RD\$2,473 millones, impactando todo el territorio nacional. Esto fue equivalente a un 98% de ejecución de lo planificado.
- **1,329,773** familias participantes recibieron el Bono Gas Hogar, distribuidos en todo el territorio nacional, con un subsidio de RD\$470 por hogar para la compra del Gas Licuado de Petróleo (GLP), a fin de que puedan cocinar sus alimentos. Esto representó un inversión promedio mensual de RD\$624.9 millones y fue equivalente a un 99% de ejecución de lo planificado.
- **535,197** familias de todo el territorio nacional recibieron el apoyo económico Bono Luz. Este subsidio está orientado en auxiliar a familias de escasos recursos económicos en el pago del servicio eléctrico. En promedio fue entregado RD\$703 por



hogar, para una inversión promedio mensual de RD\$376.7 millones. Esto fue equivalente a un 98% de ejecución de lo planificado.

- **6,814** familias con hijos o hijas en edades comprendidas entre 0 a 17 años y se encuentren en condición de discapacidad severa, recibieron RD\$6,000.00 mensuales por miembro, a través del “Fondo a la Discapacidad”, con una inversión total de RD\$369.4 millones.
- **1,002** mujeres y hogares que acogen NNA Huérfanos por Femicidio recibieron el bono Supérate Mujer, para promover su autonomía económica y social. Esto representó una inversión total de RD\$79.9 millones.
- **67** familias agricultoras pertenecientes a la Vega recibieron el bono Agricultura Familiar Valle Nuevo, por el monto mensual de RD\$21,700.00. Esto representó una inversión total de RD\$16.6 millones y una ejecución del 99% de lo planificado.
- **36,949** participantes recibieron formación técnico-vocacional a nivel nacional, alineadas a las necesidades del mercado laboral, con miras aumentar su probabilidad de acceder a una oportunidad de empleo.
- **2** Centros de Superación Comunitaria (CSC) construidos: uno en el municipio Los Ríos, provincia Bahoruco, y otro en el municipio Los Alcarrizos, provincia Santo Domingo. Estos centros tienen como propósito ampliar el alcance territorial del programa, facilitando la formación técnico-vocacional y



fortaleciendo las capacidades de la población en situación de vulnerabilidad.

- **846** participantes fueron vinculados a servicios de intermediación de laboral para facilitar su acceso a oportunidades de empleo, proporcionando un apoyo directo en la búsqueda y colocación en el mercado laboral según sus perfiles y habilidades.
- **282** participantes fueron integrados a servicios de pasantía que promuevan su inserción laboral.
- **3,109** niñas y adolescentes se integraron en clubes de chicas, estrategia lúdica educativa para la reducción de las Uniones Tempranas y Embarazo Adolescente (UTEA), en los municipios: Distrito Nacional, Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este, Santo Domingo Oeste, Los Alcarrizos, San Cristóbal, Santiago, Barahona e Higüey.
- **3,284** actores claves tales como: padres, madres, tutores y liderazgos comunitarios, recibieron sensibilizaciones para aumentar su conciencia sobre los efectos adversos de la UTEA y violencia de género en los municipios priorizados.
- **2,063** adolescentes de 12 a 17 años orientados sobre prevención de embarazo, habilidades para la vida, temas de salud e ITS a través del proyecto Bebé Piénsalo Bien.
- **553** padres, madres y tutores participaron en sensibilizaciones en el marco del proyecto de prevención de embarazos en adolescentes "Bebe, Piénsalo bien".



- **3,979** paquetes nutricionales entregados a población con baja adherencia al tratamiento de tuberculosis, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública.
- **187,060** nuevas solicitudes procesadas del Plan Nacional Vivienda Familia Feliz.
- **6,153** jóvenes recibieron orientación sobre salud sexual y reproductiva, y prevención de VIH e ITS/SIDA.
- **29,052** jóvenes impactados a través de la metodología “Joven a Joven” con formaciones alineadas al Plan Nacional de Juventudes.
- **31,933** miembros de hogares participaron en las actividades culturales y de lectura organizadas por Supérate.
- **1,075** miembros de hogares Supérate con discapacidad recibieron orientaciones en temas de habilidades para la vida a través de la Unidad de Inclusión Social del programa.
- **1,567** familias fueron impactadas por el proyecto Comercio Solidario a través de la marca artesanal Manos Dominicanas. Estas familias han generado fuentes de ingreso por un monto de RD\$ 13.7 millones producto de la creación piezas artesanales.
- **70** familias han sido impactadas por la Línea Textil Cayena, a través del proyecto Comercio Solidario. Estos artesanos han logrado avances e innovaciones en la creación de piezas y diseño textil, generando ingresos por RD\$ 636,407.00.
- **15** familias integradas en la marca de postres artesanales Dulces Delicias de Manos Dominicanas, quienes han generado



ingresos de RD\$ 515,185.00 a través de la venta de sus productos en diferentes espacios locales.

- **10,199** participantes recibieron orientación en temas de salud preventiva, nutrición y seguridad alimentaria.
- **247** familias acogedoras de NNA Huérfanos por feminicidios y/o violencia intrafamiliar, recibieron servicios de acompañamiento e intervención psicológica para la superación del duelo y prevención de violencia.
- **35** casas sombras en funcionamiento como parte del proyecto “Agricultura Familiar”, orientando a familias vulnerables habitantes en zonas rurales o marginadas que desean involucrarse en actividades agropecuarias. A través de esta iniciativa se impactaron 1,476 miembros de hogares del programa de forma directa e indirecta.
- **1,809** participantes recibieron acompañamiento en la gestión de sus documentos de identidad a través del Proyecto de Identificación, con la finalidad de garantizar el pleno ejercicio de sus derechos.
- **709** hogares orientados en temas de conflictos y cultura de paz a través del Proyecto Familia en Paz.
- **83** mujeres recibieron acompañamiento conforme a la metodología Grupos de Apoyo de Mujeres (GAM) para la prevención de violencia basada en género.
- **1,719** Grupos de Apoyo de Mujeres (GAM) conformados a nivel nacional para la prevención de violencia basada en género.



- **102** mujeres de las comunidades de El Seibo, Puerto Plata, San Francisco de Macorís, La Vega, Santiago y Samaná fueron certificadas como facilitadoras de los Grupos de Apoyo a Mujeres (GAM), espacios que promueven la igualdad de derechos, el respeto, la sororidad y la empatía.
- **398** mujeres recibieron acompañamiento para la sostenibilidad de sus emprendimientos a través del Proyecto SuperEmprendedoras.
- **9,238** participantes recibieron capacitaciones en educación financiera como parte de la estrategia de inclusión económica.
- **90** cuidadoras han sido habilitadas y certificadas debido al trabajo articulado entre el programa Supérate y el CONAPE, en el marco del Sistema de Cuidados. **82** de estas prestan servicios domiciliarios en hogares con demanda de cuidados, ubicados en las provincias de Azua y Santo Domingo Este.



IV. RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño administrativo y financiero

4.1.1 Ejecución presupuestaria

El nivel de ejecución presupuestaria del programa Supérate fue del 98%. La asignación presupuestaria total ascendió a cincuenta y dos mil cuatro millones treinta y ocho mil novecientos veinticuatro con setenta centavos (RD\$52,004,038,924.70), mientras que la ejecución alcanzó cincuenta millones novecientos cuarenta y nueve mil quinientos quince con setenta y cinco centavos (RD\$50,949,515.75). En las tablas debajo se reflejan los detalles de la ejecución presupuestaria por producto y programa.

Cód.	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Presupuesto ejecutado (RD\$)	%
12	Protección social	51,938,038,924.70	50,887,593,230.31	97.98%
41	Prevención y atención de la tuberculosis	36,000,000.00	34,446,499.63	95.68%
45	Reducción de embarazo en adolescentes	30,000,000.00	27,084,785.81	90.28%
	Totales	52,004,038,924.70	50,949,124,515.75	97.97%

Fuente: Dirección Financiera, 2024.



Cód.	Producto	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Presupuesto ejecutado (RD\$)	%
1	Acciones comunes a los productos 8,9,10,11y 12	5,428,051,428.74	4,982,345,505.57	91.79%
8	Hogares en situación de pobreza reciben apoyos para la promoción de salud y erradicación de la desnutrición	34,649,034,039.42	34,478,296,759.26	99.51%
10	Hogares elegibles reciben subsidios focalizados para servicios domiciliario	11,735,953,456.54	11,348,838,979.20	96.70%
12	Hogares en situación de pobreza reciben servicios de cuidados	125,000,000.00	78,111,986.26	62.49%
3	Pacientes TB con factores de baja adherencia acceden a soporte nutricional	36,000,000.00	34,446,499.63	95.68%
2	Jóvenes de hogares participantes reciben orientación en temas de salud sexual reproductiva integral y prevención de uniones tempranas para la reducción de embarazos en adolescentes	30,000,000.00	27,084,785.85	90.28%
Totales		52,004,038,924.7	50,949,124,515.75	97.97%

Fuente: Dirección Financiera, noviembre 2024.



4.1.2 Modificaciones y reprogramaciones realizadas

Las modificaciones y reprogramaciones realizadas a nivel presupuestario por el programa Supérate respondieron a la necesidad de garantizar una gestión eficiente y oportuna de los recursos asignados en un contexto dinámico que demandó ajustes para atender prioridades emergentes.

Inicialmente, se realizó una distribución del presupuesto entre las diferentes cuentas presupuestarias conforme a las proyecciones y necesidades identificadas, sin embargo, a medida que avanzaba la ejecución, surgieron requerimientos que hicieron necesario reasignar fondos entre cuentas para cubrir gastos prioritarios y evitar interrupciones en las operaciones.

Tipo de disposición	Cantidad	Monto (RD\$)
Ministerio de Hacienda	-	-
Disposición administrativa DIGEPRES	28	854,736,812.51
Disposición administrativa institucional	122	67,354,506.99
Total	148	922,091,319.50

Fuente: Dirección Financiera, noviembre 2024.

4.1.3 Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP)

El programa Supérate alcanzó un promedio del 91% en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) durante el período de enero a septiembre 2024. Este indicador evalúa el registro oportuno de las metas, la inclusión de las causas y justificaciognes de los desvíos físico-financieros de la institución, así como la presentación de evidencia que respalde las metas reportadas.

Trimestre	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto
Puntuación	92.5%	91.0%	89.0%	N/D

Fuente: Reportes Digepres del IGP programa Supérate, 2024.



Los desvíos observados en el indicador IGP se deben principalmente a retrasos en la entrega de los paquetes nutricionales para pacientes de tuberculosis, ocasionados por contratiempos en las certificaciones de los contratos con los proveedores. Asimismo, fue necesario completar procesos previos fundamentales, como las capacitaciones y la conformación de cooperativas para el piloto de cuidados, los cuales eran indispensables para implementar el servicio según lo planificado.



4.1.4 Balance de las cuentas

a. Estado de situación



ACTIVOS		BALANCE
Activos Corrientes		
Efectivo en Caja y Banco	Nota 1	19,207,328.13
Documentos y Cuentas por Cobrar	Nota 2	91,243.78
Total Activos Corrientes		19,298,571.91
Activos No Corrientes		
Bienes de Usos Activo Fijo	Nota 3	1,830,745,933.83
Depreciacion Acumulada	Nota 4	-683,082,803.59
Total Activos No Corrientes		1,147,663,130.24
TOTAL DE ACTIVOS		1,166,961,702.15
PASIVOS		
Pasivos Corrientes		
Cuentas por Pagar a corto plazo	Nota 5	961,859,169.03
Impuetos por pagar	Nota 6	6,624,541.33
Total Pasivos Corrientes		968,483,710.36
PASIVO NO CORRIENTE		
Pasivo no Corriente	Nota 7	0.00
Total Pasivo No corriente		0.00
PATRIMONIO		
Programa Superate Patrimonio	Nota 8	198,477,991.79
Total Patrimonio		198,477,991.79
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		1,166,961,702.15


Stephanie Mañon Dient
 Encargada de Contabilidad




Elpidio Jose Garcia Alvarez
 Sub Director Administrativo y Financiero



b. Estado de ingresos y gastos



SUPÉRATE

ESTADO DE RESULTADOS
AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2024
(VALORES EN RD\$)

INGRESOS		BALANCE
INGRESOS ORDINARIOS	Nota 9	7,852,443,324.80
OTROS INGRESOS		6,140,355.76
TOTAL DE INGRESOS		7,858,583,680.56
GASTOS CORRIENTES		
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	Nota 10	213,030,017.52
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Nota 11	825,588,392.40
MATERIALES Y SUMINISTROS	Nota 12	17,967,707.37
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	Nota 13	6,789,852,651.19
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	Nota 14	6,004,556.32
OBRAS EN EDIFICACIONES	Nota 15	0.00
TOTAL DE GASTOS		7,852,443,324.80
RESULTADO CORRIENTE DEL PERIODO		6,140,355.76
RESULTADOS NETO DEL PERIODO		6,140,355.76


Stephanie Mañon Dient
Encargada de Contabilidad




Elpidio Jose Garcia Alvarez
Sub Director Administrativo y Financiero





SUPÉRATE

NOTA A LOS ESTADOS AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2024 (VALORES EN RD\$)

EFFECTIVO EN CAJA Y BANCO

EFFECTIVO EN CAJA
EFFECTIVO EN BANCOS

NOTA 1

1,898,913.35
17,308,414.78
19,207,328.13

DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR

CK. SUJETO A LIQUIDACION PROSOLI

NOTA 2

91,243.78
91,243.78

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINAS

MOBILIARIO Y EQUIPO
MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO
EQUIPO E INSTRUMENTAL, CIENTÍFICO Y LABORATORIO
VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN
MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
OTRAS ESTRUCTURAS Y OBJETOS DE VALOR
CONSTRUCCIONES EN PROCESO
OTROS ACTIVOS

NOTA 3

1,439,277,399.25
23,064,753.69
618,356.04
102,694,232.45
96,010,686.98
163,869.15
168,452,570.39
464,065.88
1,830,745,933.83

DEPRECIACIÓN

DEP. ACUM. MOBILIARIO Y EQUIPOS DE OFICINA
DEP. ACUM. EQUIPOS DE EDUCACION
DEP. ACUM. EQUIPO DE TRANSPORTE
DEP. ACUM. EQUIPOS DE INFORMATICA
DEP. ACUM. EQUIPOS MEDICOS
DEP. ACUM. EQUIPOS DE COMUNICACION
DEP. ACUM. HERRAMIENTAS
DEP. ACUM. OTROS ACTIVOS FIJOS

NOTA 4

(183,579,889.64)
(8,339,966.62)
(91,615,717.65)
(316,619,371.29)
(673,043.17)
(9,402,605.15)
(12,739,394.49)
(60,112,815.58)
-683,082,803.59

CUENTAS POR PAGAR

CUENTAS X PAGAR

NOTA 5

961,859,169.03
961,859,169.03



IMPUESTO POR PAGAR

RETENCIONES Y ACUMULACIONES POR PAGAR

NOTA 6

6,624,541.33

6,624,541.33**PASIVO NO CORRIENTE**

NOTA 7

PROGRAMA SUPERATE PATRIMONIO

RESULTADOS PERIODOS ANTERIORES

NOTA 8

30,085,107.35

RESULTADO DEL AÑO CORRIENTE

20,310,400.65

AJUSTES D AÑOS ANTERIORES

41,222,503.95

RESULTADO NETO DEL PERIODO

106,859,979.84

198,477,991.79

INGRESOS

INGRESOS ORDINARIOS

NOTA 9

7,852,443,324.80

OTROS INGRESOS

6,140,355.76

7,858,583,680.56**REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES**

REMUNERACIONES AL PERSONAL FIJO

NOTA 10

86,087,895.54

REMUNERACIONES AL PERSONAL CON CARÁCTER TRANSITORIO

16,648,200.00

SUELDO ANUAL NO. 13

PRESTACIONES ECONÓMICAS

2,683,446.64

PAGO DE HORAS EXTRAORDINARIAS

1,830,703.82

PRIMA DE TRANSPORTE

70,000.00

COMPENSACIÓN SERVICIOS DE SEGURIDAD

6,540,730.00

COMPENSACIÓN POR RESULTADOS

BONO POR DESEMPEÑO

BENEFICIO, ACUERDO DE DESEMPEÑOS INSTITU

1,187,000.00

NOMINA COMPENZACION ANUAL EX

CONTRIBUCIONES AL SEGURO DE SALUD

84,949,679.97

CONTRIBUCIONES AL SEGURO DE PENSIONES

11,341,049.77

CONTRIBUCIONES AL SEGURO DE RIESGO LABORAL

1,691,311.78

213,030,017.52



MATERIALES Y SUMINISTROS	NOTA 12
ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA PERSONAS	6,436,904.10
PRODUCTOS AGROFORESTALES Y PECUARIOS	75,366.60
MADERA, CORCHO Y SUS MANUFACTURAS	-
HILADOS Y TELAS	-
ACABADOS TEXTILES	-
PRENDAS DE VESTIR	963,358.61
PAPEL DE ESCRITORIO	-
PRODUCTOS DE PAPEL Y CARTÓN	19,595.67
PRODUCTOS DE ARTES GRAFICAS	-
LIBROS, REVISTAS Y PERIODICOS	-
PRODUCTOS MEDICINALES PARA USO HUMANO	234,355.45
LLANTAS Y NEUMÁTICOS	849,679.76
ARTICULOS DE CAUCHO	-
ARTICULOS DE PLASTICO	-
PRODUCTOS DE CEMENTO, CAL, ASBESTO, YESO Y ARCILLA	-
PRODUCTOS DE VIDRIO, LOZA Y PORCELANA	111,510.00
PRODUCTOS METÁLICOS Y SUS DERIVADOS	60,341.73
MINERALES	-
GASOLINA	5,990,600.00
GASOIL	500.00
GAS GLP	22,092.99
ACEITES Y GRASAS	513,890.00
LUBRICANTES	-
PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	-
MATERIAL PARA LIMPIEZA	201,808.40
ÚTILES DE ESCRITORIO, OFICINA, INFORMÁTICA Y DE ENSEÑANZA	1,885,453.60
UTILES MENORES MEDICO-QUIRURGICOS	-
ÚTILES DESTINADOS A ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS	-
ÚTILES DE COCINA Y COMEDOR	-
PRODUCTOR ELECTRICOS Y AFINES	468,999.50
OTROS REPUESTOS Y ACCESORIOS MENORES	35,960.62
PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS NO IDENTIFICADOS PRECEDENTEMENTE	97,290.34
	17,967,707.37



TRANSFERENCIAS CORRIENTES	NOTA 13
AYUDAS Y DONACIONES PROGRAMADAS A HOGARES Y PERSONAS	6,787,501,764.82
AYUDAS Y DONACIONES OCASIONALES A HOGARES Y PERSONAS	-
PREMIOS LITERARIOS, DEPORTIVOS Y CULTURALES	-
BECAS Y VIAJES DE ESTUDIOS	550,886.37
TRANSFERENCIAS CORRIENTES A ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO	1,800,000.00
TRANSFERENCIAS CORRIENTES DESTINADAS A OTRAS	-
	6,789,852,651.19



BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES

MUEBLES DE OFICINA Y ESTANTERIA
EQUIPO COMPUTACIONAL
ELECTRODOMESTICOS
OTROS MOBILIARIOS Y EQUIPOS NO IDENTIFICADOS
EQUIPO Y APARATOS AUDIOVISUALES
EQUIPOS RECREATIVOS
EQUIPO MEDICO Y DE LABORATORIO
AUTOMOVILES Y CAMIONES
OTROS EQUIPOS DE TRANSPORTE
MAQUINARIA Y EQUIPO AGROPECUARIO
MAQUINARIA Y EQUIPO INDUSTRIAL
MAQUINARIA Y EQUIPO DE CONSTRUCCION
SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO, CALEFACCION
EQUIPO DE COMUNICACIÓN, TELECOMUNICACION
EQUIPO DE GENERACION ELECTRICA, APARATOS
HERRAMIENTAS Y MAQUINAS-HERRAMIENTAS
OTROS EQUIPOS
PROGRAMAS DE INFORMATICA Y BASE DE DATOS
LICENCIAS INFORMATICAS E INTELECTUALES
EDIFICIOS, ESTRUCTURAS, TIERRAS, TERRENOS Y OBJETOS DE VALOR

NOTA 14

911,945.30
693,007.98
497,888.02
258,353.92
-
961,700.00
-
-
654,646.30
7,681.80
-
-
-
77,974.40
224,200.00
54,233.60
-
1,662,925.00
-
-

6,004,556.32

OBRAS EN EDIFICACIONES

OBRAS PARA EDIFICACION NO RESIDENCIAL

NOTA 15

-
-


Stephanie Mañon Dicent
Encargada de Contabilidad




Elpidio Jose Garcia Alvarez
Sub Director Administrativo y Financiero



Fuente: Dirección Financiera, noviembre 2024.



4.1.5 Cuentas por pagar

Cartera vencida	Montos (RD\$)
Total Cartera Cuentas por Pagar	15,122,797.00
Ctas. de 0 a 30 días en Finanzas	14,056,761.40
Ctas. de 31 a 60 días en Finanzas	1,066,035.60
Ctas. de 61 a 90 días en Finanzas	0.00
Ctas. de 91 a 120 días en Finanzas	0.00
Ctas. de más 120 días en Finanzas	0.00

Fuente: Dirección Financiera, 2024.

4.1.6 Resultados de auditorías

Durante el período 2024 el programa fue objeto de una auditoría interna enfocada en los requisitos legales, con el propósito de evaluar el cumplimiento del marco normativo en sus procesos. El área financiera presentó un desempeño altamente satisfactorio, ya que no se identificaron hallazgos ni desviaciones en sus procedimientos.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

4.2.1 Comportamiento de los subsistemas de recursos humanos

Reclutamiento y selección de personal. Se coordinó la gestión y aprobación del Ministerio de Administración Pública (MAP) para la contratación y nombramiento de 482 empleados y empleadas y varios movimientos internos para lograr la eficiencia y eficacia de nuestros recursos humanos.

De igual forma se logró:



- Regularizar el proceso de traslados y promociones junto con el área de Registro y Control.
- Mantener actualizada la base de datos de elegibles desde la plataforma virtual compartida.
- Regularización interna para el cumplimiento del nuevo proceso de solicitud de aprobaciones del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Actualización de los procedimientos de contrataciones especiales que se realizan bajo acuerdos interinstitucionales.
- Mantener actualizado los indicadores de regulación sobre el proceso de creación de expedientes en cumplimiento con las exigencias del SGI.

Capacitación y Desarrollo. Se logró conectar a los colaboradores y las colaboradoras de nuevo ingreso con las charlas según los requerimientos institucionales, cumpliendo con el compendio de normas de función pública y las normas de certificación: Filosofía Institucional, Introducción al Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001-2015, INTE G-35, INTE G-38), Normas ISO 9001-2015, ley 41-08.

Es importante destacar que las diversas formaciones realizadas en 2024, dirigidas a los diferentes niveles de la organización, capacitaron a un total de 2,646 mujeres y 989 hombres. Estas formaciones abarcaron temas como la prevención del acoso sexual y laboral, perspectiva de género, derechos humanos, ahorro energético en hogares y espacios laborales, así como derechos fundamentales y garantías administrativas y jurisdiccionales, en colaboración con el Defensor del Pueblo. Además, incluyeron capacitaciones sobre planes de emergencia y rutas de evacuación, la importancia de los derechos humanos para la igualdad, liderazgo, régimen ético y



disciplinario, y la lucha contra la trata de personas y el tráfico de migrantes.

Registro, Control y Nómina. El subsistema de nómina cumplió mensualmente con diversas tareas relacionadas al indicador de novedades, incluyendo: la normalización del proceso de nómina, la entrega de requerimientos de auditoría externa, el envío de notas aclaratorias, la expedición de cartas de retención, el escaneo y remisión de nóminas, el aseguramiento de libramientos de pago, la tramitación de diferentes tipos de pagos (vacaciones, indemnizaciones, viáticos, horas extras), el procesamiento de pagos de regalías y bonos, y la gestión de expedientes de viáticos y horas extras a través del SIGEF. Adicionalmente, se realizó una auditoría de expedientes de colaboradores activos para mejorar la eficiencia y productividad del subsistema de nómina.

Organización del trabajo y desarrollo organizacional. A través de organización del trabajo y desarrollo organizacional, se estuvo actualizando los procedimientos con el objetivo de alinearlos con la Norma INTE G38:3:2021 y acorde con los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Además se logró:

- Aplicar una encuesta a los colaboradores de la institución para medir su nivel de satisfacción con los servicios brindados por la Dirección de Recursos Humanos, cuyos resultados reflejan que el 98.9 % de los encuestados se siente orgulloso de pertenecer a la institución.
- Se implementó un plan piloto para premiar el esfuerzo de los colaboradores más destacados del primer cuatrimestre. Este

programa



tiene como objetivo brindar beneficios no remunerados, enfocados en el concepto de salario emocional, promoviendo así el bienestar y la satisfacción de los equipos. La intención es extender esta iniciativa a todas las áreas de la institución.

Relaciones laborales. Se ejecutaron 415 salidas de colaboradores comprendidas entre renunciaciones, desvinculaciones, fallecimientos y jubilaciones. Dentro de las cuales se llevó a cabo el procesamiento de pagos de prestaciones laborales a 281 ex-empleados/as de acuerdo con las directrices establecidas MAP, y utilizando la herramienta RECLASOFT. Asimismo, se actualizó la matriz de incidentes con el fin de agilizar la gestión de los casos atendidos por la unidad, incluyendo reportes de conflictos, acosos laborales, advertencias disciplinarias, entre otros.

Cantidad de Expedientes de Salidas (2024)

Tipo de salida	Cantidad	Prestaciones gestionadas	% Prestaciones ejecutadas	Monto Solicitado
Desvinculación	239	157	66%	RD \$ 21,227,386.90
Renuncia	149	120	81%	
Fallecimiento	12	1	8%	
Pensión	15	3	20%	
Total	415	281	68%	

Fuente: Dirección de Recursos Humanos, 2024.

Compensación y Beneficios. Supérate ha implementado diversas iniciativas enfocadas en el bienestar y la salud integral de sus empleados. Destaca el convenio establecido con el Banco de Reservas para ofrecer préstamos ágiles a tasa preferencial a través del programa "Empleado Feliz", en el que 151 empleados accedieron a préstamos por un monto total de RD\$9,702,257.00 en todo el año.



En el ámbito de la salud ocupacional, la entidad ha realizado charlas, talleres y jornadas informativas sobre temas de salud así como de vacunación, beneficios de AFP y ARS, y ha brindado asistencia emocional y psiquiátrica al personal. Además, llevó a cabo un simulacro de terremoto con resultados positivos y buena respuesta de los empleados.

4.2.2 Resultados SISMAP

Al corte noviembre 2024, el programa Supérate logró un promedio general de 91.59 %, ubicándose en la posición No.28 del ranking SISMAP Gestión Pública.

A continuación, se detalla la relación de los sub-indicadores y las áreas responsables de evidenciar el cumplimiento.

No.	Indicador	Calificación
01.Gestión y Calidad de Servicios		
01.1	Autoevaluación CAF	100%
01.2	Plan de Mejora CAF	100%
01.3	Estandarización de Procesos	100%
01.4	Carta Compromiso al Ciudadano	93%
01.5	Transparencia en las Informaciones de Servidores Públicos	100%
01.6	Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos	100%
01.7	Índice Satisfacción Ciudadana	87%
02.Organización de la Función de Recursos Humanos		
02.1	Nivel de Administración del Sistema de Carreras	N/A
03.Planificación de Recursos Humanos		
03.1	Planificación de RRHH	100%
04.Organización del Trabajo		



No.	Indicador	Calificación
04.1	Estructura Organizativa	100%
04.2	Manual De Organización Y Funciones	100%
04.3	Manual De Cargos	30%
05.Gestión del Empleo		
05.1	Concursos Públicos	N/A
05.2	Sistema Administrativo de Servidores Públicos (SASP)	100%
06.Gestión de las Compensaciones y Beneficios		
06.1	Escala Salarial Aprobada	80%
07.Gestión del Rendimiento		
07.1	Gestión Acuerdos del Desempeño	100%
07.3	Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	98%
08.Gestión del Desarrollo		
08.1	Plan De Capacitación	76%
09.Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales		
09.1	Asociación de Servidores Públicos	59%
09.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	100%
09.3	Institucionalización Régimen Ético Y Disciplinario de los servidores públicos	100%
09.4	Implementación de Sistema de Seguridad y Seguridad en el Trabajo	80%
09.5	Encuesta de Clima	100%

Fuente: Elaboración propia con datos del portal SISMAP.

Las desviaciones en el cumplimiento se deben a circunstancias puntuales que están siendo atendidas con carácter prioritario. La actualización del Manual de Cargos depende de la aprobación de la nueva estructura organizacional, un proceso que actualmente se encuentra en curso. En relación con el subindicador 08.1 sobre Plan de Capacitación, la institución ha cumplido con remitir todos los compromisos requeridos y se está a la espera de que el órgano rector actualice la información en el sistema. Por otro lado, respecto a la "Asociación de Servidores Públicos", se están llevando a cabo



conversaciones, con el acompañamiento del MAP, para reformular y fortalecer la asociación ya existente a fin de que cuente con los requerimientos.

4.2.3 Desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional¹

En la evaluación del desempeño anual se evidencia que un total de 2,931 empleados evaluados. Según los datos proporcionados, el promedio de las calificaciones totales de los colaboradores alcanzó un 96%, tal y como se muestra en el análisis a continuación sobre los grupos ocupacionales y sus respectivos desempeños promedios obtenidos:

Grupo ocupacional	Puntuación promedio
I	97%
II	96%
III	97%
IV	98%
V	99%
Total general	96%

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

4.2.4 Distribución de colaboradores según sexo y grupo ocupacional

El programa Supérate cuenta con un total de 3,238 colaboradores/as y se distribuye como sigue:

¹Datos preliminares. El proceso de digitación de las evaluaciones del personal no ha concluido debido a cantidad de colaboradores/as que integran el programa.



Cantidad general de colaboradores por grupo ocupacional (no incluye militares)

Grupo Ocupacional	Descripción	Mujer	Hombre	Total
I	Servicios Generales	186	186	372
II	Apoyo Administrativo	1,206	360	1,566
III	Técnicos	498	288	786
IV	Profesionales	240	156	396
V	Dirección y Supervisión	74	44	118
Total		2,204	1,034	3,238

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

4.3.1 Datos estadísticos sobre la producción del área jurídica

Desde la Dirección Jurídica del programa Supérate se gestionó un total de 82 solicitudes que se detallan como sigue:

Tipo de solicitud	Estatus		
	Recibidas	Respondidas	Cerradas
Contratos	27	27	23
Convenios	24	24	24
Procesos Judiciales	15	15	0
Inmobiliario (contratos/adendas)	14	14	14
Total de solicitudes	82	82	63

Fuente: Dirección Jurídica, Supérate 2024.

Cabe resaltar que los procesos judiciales, aunque fueron atendidos en su totalidad, permanecen en espera de fallo por parte de la Suprema Corte de Justicia, lo que explica su condición pendiente de cierre.



4.3.2 Convenios

Durante el año 2024 el programa Supérate formalizó 24 acuerdos estratégicos, conforme al Decreto 377-21, para priorizar a las familias más vulnerables. Estas alianzas, enfocadas en atender áreas críticas como salud, educación, asistencia social y desarrollo comunitario, han sido fundamentales para consolidar las metas institucionales del programa y maximizar su impacto en la población más necesitadas.

Tipo de Entidad	Cantidad de Convenios
Gubernamental	13
No Gubernamental	7
Internacional	4
Total	24

Fuente: Dirección de Vinculación Interinstitucional, Supérate 2024.

Alianzas Gubernamentales

Convenio	Estatus
Convenio Marco de Colaboración entre el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y el Programa Supérate en materia de Trata de Personas.	Firmado 20/02/2024
Convenio de Colaboración entre el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) y el Programa Supérate.	Firmado 29/02/2024
Acuerdo de uso de espacios entre El Programa Supérate y La Escuela Inicial y Primaria Prof. Estela Zoneida Gondres De Ortega”.	Firmado 30/04/2024
Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Salud Pública y Atención Social (MISPAS) y el Programa Supérate.	Firmado 15/05/2024
Acto de Donación de Muñecos Simuladores desde El Programa Supérate a la Defensa Civil.	Firmado 22/05/2024
Acuerdo traspaso Proyecto Casas sombras entre Ministerio de Agricultura y el Programa Supérate	Firmado 21/06/2024



Convenio	Estatus
Convenio interinstitucional entre el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) y el Programa Supérate.	Firmado 25/06/2024
Convenio Interinstitucional entre la Junta Municipal Palmarejo – Villa Linda y el Programa Supérate	Firmado 03/09/2024
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME) y el Programa Supérate.	Firmado 13/09/2024
Acuerdo de colaboración entre Instituto Nacional De Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y Programa Supérate	Firmado 25/09/2024
Convenio de colaboración Interinstitucional entre el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y el Programa Supérate.	Firmado 08/10/2024
Convenio Interinstitucional entre la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS) y el Programa Supérate.	Firmado 10/10/2024
Acuerdo de colaboración suscrito entre el Programa Supérate y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC) para la conformación del proyecto Carpeta Ciudadana.	Firmado 14/11/2024

Fuente: Dirección de Vinculación Interinstitucional, Supérate 2024.

Alianzas No Gubernamentales

Convenio	Estatus
Acuerdo de Colaboración entre DIAGEO Dominicana y El Programa Supérate.	Firmado 21/02/2024
Convenio de Colaboración entre El Programa Supérate y el Arzobispado de la Arquidiócesis de Santo Domingo.	Firmado 03/04/2024
Acuerdo de Colaboración entre El Programa Supérate y el Grupo SIULROD.	Firmado 22/04/2024
Acuerdo interinstitucional entre El Programa Supérate, Cooperativa Familia Unida para el Progreso (COOFUPRO), Mónica Varela Bonarelli y Miguel Méndez.	Firmado 24/04/2024



Convenio	Estatus
Convenio de Colaboración entre El Programa Supérate y la Fundación Banco de Alimentos Arquidiócesis de Santo Domingo.	Firmado 17/05/2024
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Programa Supérate y AES dominicana.	Firmado 14/08/2024
Convenio de Colaboración entre el Programa Supérate y la Fundación Cruz Jiminián.	Firmado 15/08/2024

Fuente: Dirección de Vinculación Interinstitucional, Supérate 2024.

Convenios Internacionales

Convenio	Estatus
Convenio de Colaboración entre el Programa Supérate, Asociación de Mujeres Empresarias de Madrid (ASEME) e Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX).	Firmado 23/01/2024
Convenio de Colaboración entre El Programa Supérate y la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Toledo (AHT).	Firmado 25/01/2024
Convenio Marco de Colaboración entre Supérate y la Organización No Gubernamental CESAL.	Firmado 22/01/2024
Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) - ENTRENA, S.R.L. - Programa Supérate	Firmado 20/09/2024

Fuente: Dirección de Vinculación Interinstitucional, Supérate 2024.

4.3.3 Demandas Jurídicas

La Dirección Jurídica de la entidad gestionó 15 casos con el propósito de salvaguardar los activos y la reputación de la organización y sus funcionarios. Actualmente se está a la espera de un fallo judicial para el 100% de los casos.



Casos gestionados	Cantidad
Acción constitucional de amparo	1
Demanda de daños y perjuicios	1
Recursos de casación	13
Total	15

Fuente: Dirección Jurídica, Supérate 2024.

4.4 Desempeño de la Tecnología

4.4.1 Detalle de los avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones y uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos.

La Dirección de Tecnología trabajó en el desarrollo de proyectos e innovaciones que fortalecen las diferentes áreas a fin proporcionar y mantener la infraestructura y aplicaciones tecnológicas para la ejecución de los procesos de la institución, garantizando la disponibilidad, integridad y seguridad de la información alineadas a las metas estratégicas del Programa Supérate. A continuación, se presentan los avances más significativos:

- **Implementación Plan de Recuperación de Desastres.** Esto permite a la institución tener la capacidad de continuar operando con los servicios críticos en caso de que ocurra algún tipo de desastre en su centro de datos para garantizar la continuidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.
- **Implementación de prueba Pentesting.** Se llevó a cabo una evaluación integral del sistema de seguridad institucional, identificando vulnerabilidades y riesgos potenciales. Con base en las recomendaciones del auditor, se implementaron mejoras



orientadas a fortalecer la protección de la infraestructura tecnológica.

- **Implementación Firma Digital.** Se completó la incorporación de la firma digital mediante **FirmaGob** para el personal autorizado con la finalidad de eficientizar la gestión documental.
- **Modelo relacional centralizado para gestión de Bonos especiales.** Con la finalidad de tener acceso de forma centralizada a las informaciones correspondientes a los bonos que no son propios del programa, se desarrolló un modelo relacional que permita almacenar de forma centralizada las personas beneficiadas para cada proceso.
- **Implementación de SAP Business ONE** para la optimización de los procesos en los almacenes.
- **Solución Integration services para carga de documentos Excel.** Se desarrolló un proceso ETL automatizado que permite leer, consolidar y cargar documentos Excel al sistema, agilizando los tiempos de entrega de resultados y mejorando la productividad al reemplazar la carga manual de datos.
- **Optimización de conectividad y telecomunicaciones.** Se mejoró la infraestructura de red en oficinas clave mediante la instalación de nuevos servicios de internet, la actualización del cableado estructurado y la optimización de telecomunicaciones, lo que incrementó la conectividad, eficiencia operativa y redujo costos operativos.
- **Migración de Firewall Fortinet 400E a 400F.** Se actualizó la solución de seguridad perimetral en la data center de San Rafael, mejorando la protección de la red y reforzando la seguridad de los datos y recursos institucionales frente a amenazas externas.



- **Adquisición de 8 nuevas unidades de firewall de última generación** para ser desplegados en las oficinas regionales y provinciales para maximizar la visibilidad, control y seguridad con las oficinas remotas.
- **Estructura de transparencia.** Se actualizó la estructura del portal de transparencia de Supérate para cumplir con la resolución DIGEIG-No-002-2021, garantizando la homogeneidad y disponibilidad de la información pública en alineación con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- **Desarrollo de Landing Page para Subsidio de Discapacidad.** Plataforma web que facilitó el acceso y registro de beneficiarios.
- **Integración del subsidio Aliméntate al proyecto “Mi Carpeta Ciudadana”.** Fue suscrito un acuerdo entre OGTIC y Supérate a fin de los ciudadanos puedan recibir información a través de la app del apoyo.
- **Adquisición de servidores físicos para el Datacenter.**

4.4.2 Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (ITICGE)

De acuerdo con la última actualización del indicador ITICGE, el programa Supérate ha registrado un avance del 63.32%. La carga de evidencias temporalmente fue suspendida, enmarcada dentro del proceso de auditoría anual que OGTIC realiza en el último trimestre del año, mientras evalúa las evidencias remitidas por cada institución.

Ranking	Institución	Uso TIC	gDigital	Innovación	eParticipación	eServicios	ITICGe
64	Programa Supérate	9.21	12.86	3.00	16.00	22.25	63.32 ●

Fuente: Portal OGTIC, 2024.



La institución mantiene un sólido compromiso con la integración de tecnologías y la comunicación en sus operaciones. A pesar de los desafíos enfrentados en el marco del programa, se han desarrollado diversas acciones a lo largo de este año con la expectativa de ser reflejadas en la próxima actualización del indicador. Entre estas acciones, además de las descritas en el apartado anterior, se destacan el desarrollo de una política de innovación, la designación de un área que vele por la gestión de la innovación y la mejora continua, la creación de procedimientos que optimicen las operaciones en términos de TIC's e innovación, así como la formación de un comité que lidere iniciativas institucionales aunadas a estos aspectos.

4.4.3 Certificaciones obtenidas

El programa Supérate ha logrado mantener las siguientes certificaciones:

- NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.
- NORTIC A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- NORTIC E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

4.4.4 Participación de mujeres en TIC

El programa Supérate ha demostrado un sólido compromiso con la apertura de sus procesos de reclutamiento. Este enfoque permite la incorporación de talento diverso, donde tanto hombres como mujeres contribuyen en áreas clave, enriqueciendo las iniciativas de innovación y mejora continua.



A lo largo de su trayectoria en el área de TIC, Supérate ha promovido la participación activa de mujeres en diversas funciones y en los distintos niveles. En el año 2024 el programa contó con la participación de 11 mujeres en esta área.

Programa Supérate: Cantidad de mujeres empleadas en el área TIC por grupo ocupacional, 2024.

Grupo ocupacional	Cantidad de mujeres
II	1
III	8
IV	2
Total general	11

Fuente: Elaboración propia con nómina general empleados, 2024.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo

a) Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno

El programa Supérate ha logrado importantes avances en la implementación del Sistema de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), alcanzando un cumplimiento del 81.53% de los requerimientos establecidos para el año 2024. Sobresalen especialmente los componentes de Monitoreo y Evaluación y Ambiente de Control, que registraron un cumplimiento del 100%, evidenciando el compromiso del programa con la excelencia en la gestión y el fortalecimiento de sus procesos internos.



Matriz de Resumen (Seguimiento Trimestral)

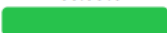
SUPERATE

Leyenda del progreso

00%-39% Incipiente
40%-79% Mediano
80%-99% Satisfactorio
100% Implementado

Período

4to Trimestre ▼

Componentes del Control Interno	Contraloría General de la República	
	Evaluación del diagnóstico CGR	Observaciones CGR
Ambiente de Control	100.00% 	0
Valoración y Administración de Riesgos	76.00% 	6
Actividades de Control	68.00% 	2
Información y Comunicación	63.64% 	3
Monitoreo y Evaluación	100.00% 	0
%Totales	81.53% 	0

Fuente: Sistema para diagnóstico de las NOBACI - CGRD, 2024.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

Como resultado de la aplicación del autodiagnóstico CAF, el programa Supérate evidenció una mejora significativa en su sistema de calidad. En comparación con el año anterior, se logró una notable reducción en las áreas de mejora detectadas, gracias a la implementación del 87% de las acciones planificadas para 2024.



Para el próximo año se identificaron diversas áreas de mejora entre las que destacan: la implementación de un sistema robusto de seguimiento y gestión del cumplimiento de convenios; el desarrollo de un proceso sistemático para la recopilación, análisis y publicación de los resultados de las evaluaciones laborales; y el diseño de un plan de sostenibilidad que incorpore estrategias para optimizar el uso de los medios de transporte.

El Programa Supérate está certificado bajo las siguientes acreditaciones:

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- INTE G35:2012 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social.
- INTE G38:2015 Sistema de Gestión de la Igualdad de Género en el Ámbito Laboral.

Estas normas han contribuido significativamente a los procesos de la institución, fortaleciendo la eficiencia operativa, promoviendo prácticas responsables y sostenibles, y garantizando la igualdad de género en el ámbito laboral.

Por otro lado, conforme a la última auditoría externa realizada en agosto 2024 por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), cuyo objetivo fue evaluar la conformidad y eficacia del sistema de gestión de la institución, se identificaron 22 *observaciones*, 24 *oportunidades de mejora*, 4 *puntos fuertes* y 1 *no conformidad menor*, este último aunado a la identificación y análisis de brechas de género.



c) Acciones para el fortalecimiento institucional

El programa Supérate ha implementado diversas acciones para el fortalecimiento institucional, que incluye la adaptación del sistema de gestión a la actualizada norma de género INTE G38:3 2021, el desarrollo de una política de innovación y la incorporación de las NOBACI al sistema acompañado de una reingeniería integral de los procesos. Todo esto con el objetivo de fortalecer los procesos y, por ende, contar con un sistema de gestión eficiente que garantice la entrega conforme de los bienes y servicios ofrecidos a nuestra población objetivo y demás usuarios.

Estas mejoras no solo optimizan la operatividad del programa, sino que también promueven la igualdad de género, fomentan la innovación y alinean las prácticas con los estándares nacionales e internacionales de calidad, abriendo caminos al programa a alianzas que amplíen su impacto y alcance.

d) Resultados o avances en la implementación de las políticas transversales

El proceso de implementar los requisitos para incorporar las políticas transversales en el quehacer institucional ha sido desafiante. El programa Supérate ha demostrado avances significativos en la integración de estas políticas en sus actividades y ha trabajado arduamente para cumplir con el plan de acción, adaptando constantemente sus estrategias a la actualización metodológica.

En 2024, el programa Supérate alcanzó una puntuación de 82.28 % en el indicador de políticas transversales, sustentada principalmente en el cumplimiento de los indicadores de participación social, cohesión territorial y sostenibilidad ambiental. Dentro de las acciones aunadas a este logro destacan la incorporación y puesta en marcha en el sistema de gestión integrado un documento de política



que establece lineamientos para fomentar la participación activa de la sociedad civil, garantizar la transparencia y la rendición de cuentas; el cierre del 100 % de los requerimientos identificados en el Sistema de Registro Único de Demandas Territoriales (RUDCT) y la realización de un autodiagnóstico de la huella de carbono del programa, junto con el desarrollo de un plan de acción para su implementación en el siguiente año.

Otras de las acciones desarrolladas fueron:

- Desarrollo de una política de derechos humanos
- Realización de compras con enfoques género
- Sensibilización a funcionarios en derechos humanos

Resultados de indicador de las política transversales y estatus de implementación del programa Supérate, 2024.

Indicador	Avance	Peso	Puntuación
Arquitectura Institucional para la Inclusión del Enfoque de Género	75%	5.55	4.2
Generación de Capacidades y Ambiente Laboral y para la Inclusión del Enfoque de Género en las Políticas Públicas	60%	5.55	3.3
Inclusión del Enfoque de Género en las Políticas Públicas	50%	5.55	2.8
Cohesión Territorial	100%	16.67	16.7
Sostenibilidad Ambiental	100%	16.67	16.7
Gestión Integral de Riesgos	80%	16.67	13.3
Derechos Humanos	52%	16.67	8.7
Participación Social (No Sectoriales)	100%	16.67	16.7
Puntuación general			82.3

Fuente: Elaboración propia con datos Ranking EDI, 2024.

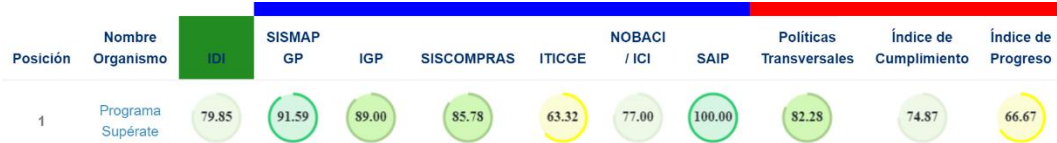


El programa Supérate reconoce que la incorporación del enfoque de políticas transversales es clave para que todas las instituciones del ámbito público puedan abordar de manera efectiva los desafíos sociales. Por ello, esta incorporación se ha convertido en una de sus principales prioridades institucionales y se continúan desplegando acciones para mejorar el cumplimiento el próximo año. Asimismo, el programa entiende que su implementación requiere de una estrecha coordinación y colaboración entre diversas instituciones y actores, con el propósito de maximizar el impacto de las intervenciones y garantizar una respuesta integral a las necesidades de la ciudadanía.

e) Resultados o Avances en la Implementación de la Evaluación de Desempeño Institucional

La implementación de la evaluación de desempeño institucional en su nueva versión representó grandes y necesarios retos, tanto en la coordinación interinstitucional como a nivel interno.

En este contexto, el programa Supérate, como una de las 45 instituciones con resultados priorizados en la primera cohorte, **alcanzó una puntuación de 79.85 %² en el Índice de Desempeño Institucional (IDI)³**. Dentro de este índice destacan principalmente el desempeño en áreas clave como SISMAP Gestión Pública, Índice de Gestión Presupuestaria y SISCOMPRAS. No obstante, en otros aspectos se evidencia que aún existe espacio para la mejora.



Fuente: Ranking EDI, 2024.

² En el cálculo de la puntuación del IDI el sistema considera los resultados del indicador NOBACI hasta el corte del tercer trimestre, sin incluir aún los avances más recientes (ver apartado 4.5-a).

³ Mide la capacidad de los entes y órganos de la administración pública de alinear sus procesos de gestión institucional.



Es importante destacar que la alineación de todos los procesos demandó un esfuerzo coordinado adicional para asegurar el cumplimiento de los nuevos estándares de evaluación. De cara al próximo año, se plantean acciones específicas con el objetivo de mejorar los resultados, entre las que se incluyen:

- Optimizar la gestión del PACC (Plan Anual de Compras y Contrataciones).
- Desarrollar indicadores más viables que permitan un levantamiento periódico eficiente.
- Participar activamente en mesas de trabajo sectoriales para fortalecer la coordinación interinstitucional y alinear esfuerzos de manera más efectiva.
- El resto de los sistemas con áreas de mejoras ha sido abordado en sus respectivos apartados.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Como parte de la estrategia de comunicación que desarrolla el programa Supérate, para que los servidores públicos y la ciudadanía en general conozcan acerca del funcionamiento y los servicios que ofrece el programa en la República Dominicana, se trabajó a nivel nacional en la producción de diferentes artes y campañas publicitarias. Entre los logros más destacados se incluyen los siguientes:

- A través del proyecto Manos Dominicanas se realizó el lanzamiento de la colección «Inicio» con miras a recordar la historia y resaltar el valor de la piedra nacional: el larimar.
- Junto a Presidencia se desarrolló la campaña «De pura cepa». Durante el mes de la Patria, Supérate se unió a esta estrategia del Gobierno Dominicano que busca celebrar el orgullo de la



dominicanidad y honrar el legado de nuestros antepasados, así como la identidad nacional de la República Dominicana.

- En el marco del acto de Rendición de Cuentas 2024, se compartieron los logros más importantes alcanzados por la institución durante el año 2023 como muestra del compromiso con cada hogar dominicano, a través de una serie de publicaciones bajo el lema #LogrosDelCambio.
- En conmemoración al Día Internacional de la Mujer, se resaltó las historias de éxito de mujeres dominicanas con el tema «Mujeres de ayer y de hoy», con especial énfasis en destacadas participantes de nuestro proyecto Mujeres SuperEmprendedoras.
- Se realizó el lanzamiento de una campaña digital junto al Banco de Reservas, a través de su plataforma «Somos MIO», para educar a los participantes del programa sobre los beneficios de utilizar esta herramienta para lograr un mejor control y uso de sus subsidios, así como el manejo de sus finanzas personales y empresariales.
- Se lanzó la promoción y se ejecutó el re-lanzamiento del canal de Youtube del programa Supérate con una nueva propuesta que busca comunicar de forma dinámica las distintas iniciativas que se desarrollan desde el programa de asistencia social.
- Se dio cobertura y resonancia en los medios de comunicación el lanzamiento de la campaña «Volvió El Cariñito», el bono que entrega el Gobierno Dominicano a las madres, a través del programa de asistencia social Supérate. Con el hashtag #CariñitoParaMamá, se identificó esta campaña digital para comunicar todos los detalles relacionados con la entrega del bono.



- En alianza con el Centro Nacional de Ciberseguridad, llevaron a cabo la campaña «Ciberseguridad para la familia» a fines de educar y compartir consejos importantes para fortalecer la seguridad virtual de las familias más vulnerables del país y de toda la población en general.
- Junto a la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) se convocó a los operativos de cambio de tarjeta de banda a Chip, realizados a nivel nacional, con el objetivo de alcanzar a los casi 200,000 beneficiarios que aún no habían realizado el reemplazo.
- Con el propósito de crear conciencia sobre la importancia de las ayudas sociales en situaciones de emergencia como medida para fortalecer la resiliencia de las familias más vulnerables del país, Supérate se unió a la campaña del Banco Mundial que busca apoyar y visibilizar las estrategias de reducción de la pobreza de los países de América Latina y el Caribe.
- En el Día de la Mujer, la institución reiteró al país su compromiso de trabajar para empoderar, capacitar y acompañar a mujeres en condiciones de vulnerabilidad, con el objetivo de que puedan generar ingresos y mejorar su calidad de vida mediante emprendimientos, a través del proyecto “Mujeres SUPEREmprendedoras”.
- Se realizó un comunicado detallando la ejecución del presupuesto asignado para el pago de los subsidios focalizados.
- Supérate y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) iniciaron una campaña de expectativa digital para la promoción del programa «Semilleros Digitales INTRO», con el que se propone capacitar a 100 jóvenes de escasos recursos en programación, desarrollo web y diseño de aplicaciones móviles con tecnologías modernas.



- Se realizó una campaña en redes sociales promoviendo el alcance e impacto de los clubes de chicas, a través de una serie de publicaciones identificadas con el #ClubDeChicas, en el marco del proyecto «Cambiando las normas de género para la prevención de la violencia y las uniones tempranas» que desarrolla junto a UNICEF y la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA).
- En el marco del Día Mundial del Cáncer de Mama, el programa Supérate se unió a la campaña digital del Despacho de la Primera Dama, el Servicio Nacional de Salud y SENASA para concientizar y sensibilizar sobre la importancia de una detección oportuna.
- Junto a la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA) y la agencia de consultoría GDC Consulting, Supérate realizó la campaña publicitaria digital «Yo también puedo» con el objetivo de promover y sensibilizar a las poblaciones de Haina y Montecristi sobre la equidad de género.
- Del 18 al 22 de noviembre, Supérate celebró la Semana de los Cuidados. En este contexto, se realizó una campaña de promoción y sensibilización sobre la importancia de los cuidados a través de una serie de publicaciones (gráficas y audiovisuales) identificadas con el #SupérateEsCuidados.
- Campaña de expectativa y lanzamiento del Bono Navideño «La Brisita» 2024 identificada con los HTs #LaBrisita, #BonoNavideño y #NavidadParaTodos.



a) Ejecución Presupuestaria de las Inversiones en Comunicación y Publicidad

El programa Supérate realizó una inversión total de veinte millones novecientos un mil ciento once con setenta y seis centavos (RD\$20,901,111.76) en actividades de publicidad y comunicación. Estos recursos se destinaron a fortalecer la visibilidad del programa y promover sus iniciativas a través de diversos medios.

Detalle	Inversión RD\$
Publicidad y propaganda	20,351,714.38
Publicaciones de avisos oficiales	549,397.38
Total	20,901,111.76

Fuente: Dirección de Financiera, 2024.

b) Total de seguidores en redes sociales

Red Social	Facebook	Instagram	X	Youtube	WhatsApp
Supérate	112,701	186,719	63,451	15,100	8,750
Manos Dominicanas	3,178	29,000	1,300	N/A	N/A
Juventud Supérate	1,987	18,312	N/A	N/A	N/A
Centro de Superación Gastronómica	1,223	6,024	640	N/A	N/A
BIJRD	58,367	21,768	4,670	N/A	N/A
Total	177,456	261,823	70,061	15,100	8,750

Fuente: Dirección de Comunicaciones, 2024.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

- **Carta Compromiso al Ciudadano**

De acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Administración Pública (MAP), sobre la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones, el programa Supérate ha alcanzado una puntuación del 93 % en la evaluación de este instrumento, lo que se constituye como excelente según la escala de medición del MAP.

01.4 Carta Compromiso		PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
		93	4.27	3.97	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	
01.4.1 Carta Compromiso	12/03/2026	Rosa Elizabeth Gómez Rubio	93		

Fuente: SISMAP, 2024.

- **Encuesta de Satisfacción al Ciudadano**

En cumplimiento con la Resolución No. 03-2019 del Ministerio de Administración Pública, en el mes de junio del 2024 se aplicó la encuesta de satisfacción a la ciudadanía para medir la calidad de los servicios públicos presenciales proporcionados por el programa Supérate a todos sus usuarios a nivel nacional, utilizando el modelo SERVQUAL. El resultado de la satisfacción general fue del 87 %, lo que se constituye como excelente según la escala del MAP. En cuanto a las dimensiones evaluadas, destacan la fiabilidad y seguridad con



una valoración del 92.9 %, seguidas de la empatía (89.9%) y los elementos tangibles (85.1%). El principal desafío identificado se posiciona en la dimensión capacidad de respuesta, con una valoración del 78.8 %.

01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana				
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO
01.7.1 Resultado de índice de satisfacción entre 0% y 100%	30/06/2025	Yenny Valdez	87	

Fuente: SISMAP, 2024.

En cuanto al método de evaluación interna, mediante el registro de novedades en los buzones ubicados en las oficinas regionales y provinciales del programa, se obtuvo una valoración promedio de 4.6 sobre 5 puntos. Este resultado refleja la percepción de los usuarios en aspectos como calidad del servicio, cortesía del personal, higiene del lugar y tiempo de espera para ser atendidos. Dicho desempeño equivale al 100 % de ejecución de la meta programada.

A través de los buzones se registraron un total de 752 novedades con comentarios, de las cuales el 56 % correspondió a felicitaciones, el 27 % a quejas y el 17 % a sugerencias. Las quejas estuvieron asociadas principalmente al tiempo de atención en los puntos de servicios. Todas las novedades fueron gestionadas de manera oportuna con las áreas correspondientes, garantizando una respuesta en tiempo y forma.

Entre las acciones contempladas en el plan de acción del programa Supérate para abordar las áreas de mejora, sobresale el diseño de un sistema de seguimiento que permitirá a los usuarios consultar el estatus de sus solicitudes, así como el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional con las entidades que operan en las zonas de servicio.



5.2 Nivel de cumplimiento acceso de la información

En cumplimiento con la Ley No. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, la institución ha recibido, gestionado y tramitado un total de 47 solicitudes de información, a través del Portal SAIP o mediante solicitudes físicas, alcanzando un 100% de respuesta oportuna.

Medio de solicitud	Recibidas	Respuesta en plazo
Física	6	100%
Portal SAIP	41	100%
Total	47	100%

Fuente: Elaboración propia con datos OAI de Supérate, 2024.

5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

A través del Sistema Nacional de Atención al Ciudadano (3-1-1) al corte noviembre del 2024, se recibieron 498 quejas, 11 reclamaciones y 8 sugerencias, las cuales fueron gestionadas y tramitadas dentro del plazo comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Los principales motivos de estas incidencias están relacionados con el servicio de las tarjetas de los programas de transferencias y subsidios.

Tipo	Recibidas	Respuesta en plazo
Quejas	498	100%
Reclamaciones	11	100%
Sugerencias	8	N/A
Total	517	100%

Fuente: Elaboración propia con datos OAI de Supérate, 2024.



5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

El programa Supérate obtuvo un promedio de 98 % en la evaluación del Sub-Portal de Transparencia correspondiente a enero - octubre del 2024, realizada por la DIGEIG; los meses restantes aún se encuentran en proceso de actualización por parte del órgano rector.

Como parte de las medidas implementadas para abordar las áreas de mejora identificadas en la evaluación, se brindó acompañamiento a las áreas sustantivas, con un enfoque en la sensibilización sobre la transparencia y en lo relacionado con los plazos e insumos necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Reporte Monitoreo Portal de Transparencia 2024 (expresado en %)											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
85.8	96.5	98.6	99.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.8	N/D	N/D

Fuente: Elaboración propia con datos OAI de Supérate, 2024.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

- 80,000 capacitaciones en coordinación con el INFOTEP para fortalecer las capacidades de los beneficiarios del programa, facilitar su inclusión en el mercado laboral y fomentar su autonomía económica.
- La continuidad del Proyecto de Reducción de Uniones Tempranas y Embarazo en Adolescentes, implementado en colaboración con Supérate/Unión Europea y Supérate/UNICEF/KOICA.
- Ampliación horizontal del apoyo económico “Fondo Discapacidad” en coordinación con el Gabinete de Niñez y Adolescencia (GANA) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), con la finalidad de elevar la calidad de vida de esta población, así como garantizar el acceso a servicios y apoyos para la atención de sus necesidades básicas.
- Fortalecimiento de la resiliencia del programa Supérate para enfrentar choques y crisis, con el objetivo de responder de manera ágil y efectiva a las necesidades de las poblaciones vulnerables.
- Puesta en marcha del piloto “Ruta de la Superación” con un alcance inicial de 30,240 personas cabezas de hogar del programa.
- 50 mujeres emprendedoras que residen en el exterior serán beneficiadas a través del proyecto “Red de Empoderamiento de las Mujeres Dominicanas en España”, en colaboración con el Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (Index) y la Asociación Española de Mujeres Empresarias de Madrid (ASEME). Este proyecto ofrece a las participantes la



oportunidad de integrarse y recibir formación tanto presencial como virtual, con el objetivo de impulsar su desarrollo personal y profesional, así como el crecimiento sostenible de sus negocios y proyectos productivos.

- Implementación de los estándares internacionales de las siguientes normas: ISO 14001 para gestión ambiental e ISO 37001 para la prevención del soborno.
- Implementación de Sistema de Gestión de Activos TIC con el objetivo de establecer control y registro detallado de todos los activos tecnológicos de la institución.
- Implementación de Sistema de Gestión de Solicitudes e Incidentes (Mesa de Ayuda), a fin de garantizar respuestas efectivas a las solicitudes de servicios, equipos, averías e incidentes en todas las localidades dependientes de la sede principal.
- Habilitación del Centro de Superación Comunitaria (CSC) en la provincia de Pedernales, con el objetivo de continuar ampliando la cobertura territorial y fomentar el desarrollo de capacidades en la población local.
- Puesta en marcha del proyecto de gestión eficiente del presupuesto institucional, que incluirá la creación de un dashboard interactivo para monitorear la ejecución presupuestaria. Esto permitirá un mayor control financiero, la identificación oportuna de desviaciones y una mejor toma de decisiones.
- Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral (SGI) a través del aumento de las capacidades técnicas y la reingeniería de procesos alineado al direccionamiento institucional.
- Diseño de mecanismo para la referencia y gestión de servicios de apoyo, enfocado en acompañar a los hogares salientes del Programa



- Fortalecer la implementación y mecanismos del bono de emergencia para asegurar su eficacia y cobertura, adaptándose de manera ágil a las necesidades actuales y futuras de la población vulnerable en situaciones de emergencia.
- Diseñar e implementar mecanismos y procesos institucionales para fortalecer la resiliencia de las intervenciones del programa, permitiendo una respuesta proactiva y adaptativa ante contextos de emergencia, garantizando la continuidad y efectividad de los servicios.
- Tecnificación del subsidio focalizado Bono Luz y sus aplicativos de pagos.
- Integración del Programa Supérate y la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) con el objetivo de optimizar los recursos, mejorar la eficiencia en la entrega de servicios sociales y fortalecer el impacto hacia las poblaciones más vulnerables.



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2024

a) Matriz de Logros Relevantes

Detalle	Ene	Feb	Marz	Abr	May	Jun
Alimentate	1,511,073	1,511,321	1,511,251	1,493,959	1,493,588	1,495,124
Inversión Alimentate (RD\$)	2,493,270,450.00	2,493,679,650.00	2,493,564,150.00	2,465,032,350.00	2,464,420,200.00	2,466,954,600.00
Bono Gas Hogar	621,380,420.00	621,862,170.00	622,509,360.00	613,485,360.00	613,956,770.00	630,934,110.00
Inversión BGH (RD\$)	611,772,680.00	611,142,880.00	608,767,030.00	608,767,030.00	608,677,260.00	609,093,210.00
Bonoluz	533,213.00	536,117.00	532,829.00	525,436.00	526,422.00	529,813.00
Inversión Bonoluz (RD\$)	374,503,984	376,786,459	374,448,047	369,254,125	369,947,273	373,258,893
Supérate Mujer	819	819	819	816	816	823
Inversión Supérate Mujer (RD\$)	6,915,250	6,915,250	6,915,250	6,898,750	6,898,750	7,576,900
Agricultura Familiar	67	67	67	67	67	67
Inversión Agricultura Familiar (RD\$)	1,394,500.00	1,394,500.00	1,394,500.00	1,394,500.00	1,394,500.00	1,394,500.00
Fondo Discapacidad	3,292	3,601	4,029	4,030	4,227	4,692



Detalle	Ene	Feb	Marz	Abr	May	Jun
Inversión Fondo Discapacidad (RD\$)	19,950,000.00	21,822,000.00	24,444,000.00	25,218,000.00	25,914,000.00	28,836,000.00

Detalle	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total inversión (RD\$)
Aliméntate	1,494,647	1,495,169	1,496,441	1,491,974	1,495,778	1,497,192	29,679,409,650.0
Inversión Aliméntate (RD\$)	2,466,167,550	2,467,028,850	2,469,127,650	2,461,763,700	2,468,033,700	2,470,366,800	
Bonogas	1,344,055	1,345,477	1,340,672	1,340,118	1,332,870	1,330,402	7,434,009,270.0
Inversión Bonogas (RD\$)	631,705,850	632,374,190	630,115,840	629,855,460	626,448,900	625,288,940	
Bonoluz	531,620	530,873	532,108	554,046	548,060	541,832	4,521,596,427.6
Inversión Bonoluz (RD\$)	374,656,133	374,129,469	375,024,313	390,523,875	386,331,636	382,732,222	
Supérate Mujer	823	824	827	1,002	1,000	1,000	88,769,550.0⁴
Inversión Supérate Mujer (RD\$)	6,971,400	6,977,900	6,997,400	8,658,600	8,522,050	8,522,050	
Agricultura Familiar	66	66	66	66	66	66	16,613,700.0
Inversión Agricultura Familiar (RD\$)	1,374,450	1,374,450	1,374,450	1,374,450	1,374,450	1,374,450	
Fondo Discapacidad	5,151	5,359	6,000	6,188	6,745	6,814	369,426,000.0

⁴ El valor presentado refleja el monto ejecutado a través de la cuenta presupuestaria. No obstante, todos los beneficiarios de este subsidio reciben un total de RD\$10,000 que se garantiza y complementa con la TMC Aliméntate.



Detalle	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total inversión (RD\$)
Inversión Fondo Discapacidad (RD\$)	31,650,000	32,952,000	36,942,000	38,130,000	41,568,000	42,000,000	

Fuente: Elaboración propia con datos Dirección de Operaciones, 2024.

b) Matriz de Ejecución Presupuestaria⁵

Producto	Indicador	Trimestre enero-marzo 2024			Trimestre abril - junio 2024		
		Programación	Ejecución ⁶	Subindicador de eficacia	Programación	Ejecución	Subindicador de eficacia
		Física	Física		Física	Física	
7388-Jovenes de hogares participantes reciben orientación en temas de salud sexual reproductiva integral y prevención de uniones tempranas para la reducción de embarazos en adolescentes	Jóvenes de hogares participantes reciben orientación en temas de salud sexual reproductiva integral y prevención de uniones tempranas para la reducción de embarazos en adolescentes	1,300	4,155	320%	3,000	3,108	103%

⁵ La evaluación correspondiente al T4-2024 aún no se encuentra disponible.

⁶ Para detalles acerca de la ejecución presupuestaria de los productos ver apartado desempeño administrativo y financiero.



Producto	Indicador	Trimestre enero-marzo 2024			Trimestre abril - junio 2024		
		Programación	Ejecución ⁶	Subindicador de eficacia	Programación	Ejecución	Subindicador de eficacia
		Física	Física		Física	Física	
7389-Pacientes TB con factores de baja adherencia acceden a soporte nutricional	Pacientes TB con factores de baja adherencia acceden a soporte nutricional	1,251	0	0%	2,867	400	25%
6930-Hogares en situación de pobreza reciben apoyos para la promoción de salud y erradicación de la desnutrición	Cantidad de hogares únicos que reciben apoyos económicos o en especies	1,548,413	1,511,251	98%	1,530,594	1,495,124	98%
6932-Hogares elegibles reciben subsidios focalizados para servicios domiciliarios	Hogares elegibles reciben subsidios focalizados para servicios domiciliarios	1,349,826	1,324,488	98%	1,349,826	1,342,413	99%
6934-Hogares en situación de pobreza reciben servicios de cuidados	Cantidad de hogares que reciben cuidados	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia con datos reportes evaluación del IGP, 2024.



Producto	Indicador	Trimestre julio-septiembre 2024		
		Programación	Ejecución	Subindicador de eficacia
		Física	Física	
7388-Jovenes de hogares participantes reciben orientación en temas de salud sexual reproductiva integral y prevención de uniones tempranas para la reducción de embarazos en adolescentes	Jóvenes de hogares participantes reciben orientación en temas de salud sexual reproductiva integral y prevención de uniones tempranas para la reducción de embarazos en adolescentes	2,300	2,925	127%
7389-Pacientes TB con factores de baja adherencia acceden a soporte nutricional	Pacientes TB con factores de baja adherencia acceden a soporte nutricional	3,150	1,254	40%
6930-Hogares en situación de pobreza reciben apoyos para la promoción de salud y erradicación de la desnutrición	Cantidad de hogares únicos que reciben apoyos económicos o en especies	1,548,413	1,496,411	97%
6932-Hogares elegibles reciben subsidios focalizados para servicios domiciliarios	Hogares elegibles reciben subsidios focalizados para servicios domiciliarios	1,349,826	1,340,672	99%



Producto	Indicador	Trimestre julio-septiembre 2024		
		Programación	Ejecución	Subindicador de eficacia
		Física	Física	
6934-Hogares en situación de pobreza reciben servicios de cuidados	Cantidad de hogares habilitados para servicios de cuidados ⁷	300	313	104%

Fuente: Elaboración propia con datos reportes evaluación del IGP, 2024.

c) Matriz de Principales Indicadores del POA

Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
Proyecto Familias en Paz	Hogares orientados en temas de resolución pacífica de conflictos y cultura de paz	# de hogares orientados en temas de resolución de conflictos y cultura de paz (Distrito Nacional y dependencias regionales)	Trimestral	2,171	300	709	100%

⁷ En virtud del convenio suscrito con el CONAPE, que define los roles y responsabilidades de cada institución, la prestación del servicio pasa a estar bajo su responsabilidad.



Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
División de Jóvenes Supérate	Jóvenes en situación de pobreza y vulnerabilidad reciben orientaciones socioeducativas a través de la metodología de joven a joven	# de jóvenes miembros de familias que reciben orientaciones socioeducativas a través de la metodología joven a joven para su desarrollo integral	Trimestral	16,164	43,600	29,052	67%
Unidad de Inclusión	Sensibilización a los colaboradores de Supérate sobre los grupos vulnerables y la importancia de la diversidad.	# de colaboradores/as sensibilizados/as sobre grupos vulnerables y diversidad	Trimestral	N/D	225	207	92%
Unidad de Inclusión Social	Diseño de programa para identificar e incluir personas con discapacidad y otras vulnerabilidades a Supérate	# de miembros de hogares Supérate con discapacidad u otras condiciones orientados en temas de habilidades para la vida	Trimestral	N/D	1,500	1,075	72%



Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
Unidad de Niñez y Adolescencia	Jóvenes participantes orientados en temas de salud sexual, reproductiva integral y prevención de uniones tempranas.	# de niñas y adolescentes orientadas en salud sexual y prevención de uniones tempranas a través de la estrategia de clubes de chicas (Distrito Nacional, SDN, SDE, SDO, Los Alcarrazos, San Cristóbal, Santiago, Barahona, Higüey)	Trimestral	487	3,875.00	3,109	80%
BIJRD, División de Jóvenes Supérate, Proyecto Crecer en Valores	Miembros que participan en las actividades culturales y de lectura organizadas por Supérate	# de miembros de hogares que participan en actividades educativas, culturales y lúdicas del programa	Trimestral	N/D	19,170.00	31,933	100%
Unidad de Educación y Salud Preventiva	Participantes con tuberculosis con factores de baja adherencia para acceden a soportes nutricionales a través de kits de alimentación	# de kits nutricionales entregados a participantes con tuberculosis con factores de baja adherencia	Trimestral	1,424	4800	3,979	83%



Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
División de Jóvenes Supérate, Unidad de Educación y Salud Preventiva	Participantes reciben orientación sobre salud sexual y reproductiva, y prevención de VIH e ITS/SIDA	# participantes que reciben orientación sobre salud sexual y reproductiva y prevención de enfermedades transmisión sexual	Trimestral	N/D	10,400.00	6,153	59%
Dirección de Cuidados	Cobertura de servicios de cuidados domiciliarios	# de hogares que reciben servicios de cuidados domiciliarios proporcionados por el programa	Trimestral	N/A	300	82	27%
Proyecto de Identificación	Participantes reciben acompañamiento en la gestión de documentos de identidad	# de participantes que reciben acompañamiento en la gestión de sus documentos de identidad	Trimestral	866	2,000	1,809	90%
Unidad de Educación e Inclusión Financiera	Participantes de Supérate vinculados a los servicios de intermediación de empleos y desarrollo del emprendimiento	# de participantes de Supérate vinculados/as a los servicios de intermediación de empleos	Trimestral	N/D	1500	846	56%
Dirección de Capacitación y Desarrollo	Participantes en situación de pobreza reciben formación técnica vocacional	# de participantes vulnerables que egresan de formación técnico vocacional a nivel nacional	Trimestral	106.23	59,340	36,949	62%



Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
Proyecto Comercio Solidario	Participantes se integran a proyectos de emprendimiento	# de participantes integrados/as y activos/as en el proyecto Comercio Solidario	Trimestral	1,846	1,951	1,567	80%
Unidad de Educación e Inclusión Económica	Participantes se integran a proyectos de emprendimiento	# de participantes integrados/as y activos/as en el proyecto Agricultura Familiar	Trimestral	N/D	48	53	100%
Dirección de Superación Económica	Servicios de pasantías para la inserción laboral	# de participantes en servicios de pasantías gestionadas por el programa	Trimestral	N/D	900	282	31%
Unidad de Inclusión	Capacitaciones inclusivas ofrecidas	# de participantes de Supérate con autismo, discapacidad y otras condiciones que reciben capacitaciones	Trimestral	N/D	40	63	100%
Unidad de Educación e Inclusión Financiera	Participantes reciben capacitación en educación financiera	# de participantes capacitados/as en educación financiera	Trimestral	41.116	9,800	9,238	94%
Dirección de Operaciones	Hogares reciben transferencia monetaria Aliméntate	# de hogares participantes que recibieron el apoyo económico Aliméntate (31 provincias del territorio nacional)	Mensual	890,743	1,533,564	1,498,960	98%



Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
Unidad de Educación y Salud Preventiva	Participantes recibieron orientación sobre nutrición y seguridad alimentaria	# de participantes que son orientados/as sobre nutrición y seguridad alimentaria	Trimestral	N/D	3,270	3,276	100%
Unidad de Educación y Salud Preventiva	Participantes reciben orientación en temas de salud preventiva (Prevención de Enfermedades, Hábitos de vida saludable, Lactancia Materna Exclusiva y Cita Médica)	# de participantes orientados/as en temas de salud preventiva (Nivel Nacional)	Trimestral	1,936	10500	6,923	66%
Atención a NNA Huérfanos por Femicidio	Hogares orientados en temas de resolución pacífica de conflictos y cultura de paz	# de hogares acogedores de NNA Huérfanos por Femicidio acompañados y orientados en temas de duelo, prevención de violencia intrafamiliar, resolución de conflictos y cultura de paz	Trimestral	427	240	247	100%



Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
Red de Fraternidad de Mujeres	Mujeres víctimas que reciben acompañamiento con la nueva metodología	# de mujeres en prevención de violencia que reciben acompañamiento a través de grupos de apoyos (GAM)	Trimestral	37	48	83	100%
Dirección de Operaciones	Mujeres y hogares acogedores de NNA Huérfanos por Femicidio reciben el apoyo Supérate Mujer	# de mujeres y hogares acogedores de NNA Huérfanos por Femicidio que recibieron el apoyo económico	Trimestral	400	810	1,002	100%
Proyecto Familia Feliz	Acompañamiento en la intervención psicosocial de los hogares beneficiados por el Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz	# de hogares del programa beneficiados/as por el Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz que reciben acompañamiento psicosocial para la convivencia sana e integración en la sociedad	Trimestral	N/D	438	527	100%
Dirección de Operaciones	Hogares reciben subsidio de electricidad Bono Luz	# de hogares participantes que recibieron el apoyo económico Bono Luz (31 provincias del territorio nacional)	Mensual	333.583	536,153	535,197	100%



Área	Producto	Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ejecutado	%
					Anual		
Dirección de Operaciones	Hogares reciben el subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP) BonoGas para uso doméstico	# de hogares participantes que recibieron el apoyo económico Bono Gas (31 provincias del territorio nacional)	Mensual	927.189	1,349,826	1,329,773	99%
Dirección de Planificación	Hogares priorizados y seleccionados en el programa Vivienda Feliz	% de solicitudes al Plan Nacional Vivienda Familia Feliz evaluadas oportunamente	Trimestral	N/A	100%	100%	100%
Unidad de Educación e Inclusión Financiera	Acompañamiento para la sostenibilidad emprendimientos	# participantes que reciben acompañamiento para la sostenibilidad de (Super Emprendedoras)	Trimestral	500	500	398	80%

Fuente: Elaboración propia, SIPS Supérate 2024.



d) Resumen del Plan de Compras

Datos de Cabecera PACC	
Monto estimado total	RD\$238,670,486.35
Monto total contratado	RD\$276,863,523.00
Cantidad de procesos registrados	165
Capítulo	201
Sub capítulo	2
Unidad ejecutora	7
Unidad de compra	Programa Supérate
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	31 de enero
Montos estimados según objeto de contratación ⁸	
Bienes	RD\$156,005,307.00
Obras	RD\$0.00
Servicios	RD\$100,050,570.00
Servicios: consultoría	RD\$0.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
Montos estimados según clasificación MiPymes	
MiPymes	RD\$61,294,196.00
MiPymes mujer	RD\$67,800,124.00
No MiPymes	RD\$147,769,203.00

⁸ Al momento del corte algunos contratos de procesos no han sido emitidos y por tanto los montos no logran clasificarse en el reporte del sistema, aunque se contempla en el monto total (dígase por objeto de contratación, MiPymes o tipo de procedimiento).



Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$14,662,480.00
Compra menor	RD\$88,863,620.00
Comparación de precios	RD\$73,665,375.00
Licitación pública	RD\$69,781,993.00
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$19,038,330.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	RD\$8,762,950.00
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	RD\$48,515,000.00

Fuente: Dpto. de Compras, 2024.

