

INFORME DE **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

SUPÉRATE 2023



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	PERFIL INSTITUCIONAL	4
3.	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD	11
4.	GOBIERNO INTERNO	14
5.	COLABORADORES/AS	17
6.	PRÁCTICAS AMBIENTALES	19
7.	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	21
8.	SISTEMA DE GESTIÓN	23
9.	CLIMA ORGANIZACIONAL	34
10.	FORMACIÓN Y DESARROLLO	36
11.	LOGROS DESTACABLES EN TÉRMINOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	38



1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Responsabilidad Social tiene el propósito de dar a conocer los avances de Supérate durante el año 2023, cumpliendo así con el apartado 8.3.3 de la Norma INTE G35. Para la elaboración de este documento contamos con la colaboración del equipo técnico de RS.

Este documento expone el desempeño y los logros del programa Supérate relacionados con los aspectos medioambientales, sociales, económicos y el cumplimiento de los requisitos de lugar. Describe también cómo se van forjando las relaciones con todas las partes interesadas, y destaca el compromiso institucional de aplicar una postura socialmente responsable en todos los procesos desarrollados por el personal vinculado de manera directa a la institución y a las personas que desarrollan funciones en su nombre.

El objetivo principal de Supérate es ser una institución socialmente responsable en sus acciones. Los asuntos de responsabilidad social deben estar presentes en la toma de decisiones y condiciones físicas de las instalaciones en cada uno de los lugares donde se tiene operación. Este informe de RS incluye la información correspondiente al período del año 2023.



2. PERFIL INSTITUCIONAL

El programa Supérate es la principal línea de acción de protección social del Gobierno dominicano, que surge mediante el Decreto n.º 377-21, que lo señala, además, como la estrategia de lucha integral contra la pobreza. Supérate tiene como norte la intervención social focalizada a través de la integración de transferencias monetarias condicionadas, acompañamiento socioeducativo y vinculación con programas y servicios del Estado, articulados en acciones que se fundamentan en ocho componentes: Inclusión Educativa, Salud, Seguridad Alimentaria y Apoyo en Emergencias, Inclusión Económica, Vivienda, Identifícate, Cuidados, Supérate Mujer y Acompañamiento Sociofamiliar.

Supérate involucra, además, a las familias en situación de vulnerabilidad en el proceso de desarrollo integral, por medio de corresponsabilidades vinculadas a subsidios, lo cual contribuye a la seguridad alimentaria y nutricional, propiciando la generación de ingresos de estas, con la inversión en la educación y salud de sus miembros.

2.1 OBJETIVOS DEL PROGRAMA SUPÉRATE

- Mejorar la calidad de vida de los hogares participantes y sus miembros mediante su inclusión social y la garantía de sus derechos para que puedan acceder al tipo de vida que valoran.
- Desarrollar acciones formativas transformadoras a favor de los grupos que tradicionalmente han sido más excluidos de los procesos de desarrollo socioeconómico.
- Facilitar la construcción de capacidades para la empleabilidad y el emprendimiento productivo de las familias participantes, a fin de impulsar su inclusión, autonomía y resiliencia económica.
- Consolidar un sistema de apoyo y acompañamiento para conectar a los hogares participantes y sus miembros con los servicios clave y las oportunidades que necesitan para salir de la pobreza.
- Propiciar el empoderamiento y conciencia de derechos de las personas participantes, para que puedan ser agentes de su propio desarrollo.





2.2 POLÍTICA DE CALIDAD

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y en valores de las familias en situación de pobreza, promoviendo su calidad de vida, reduciendo la brecha digital y del conocimiento, para satisfacer necesidades de las poblaciones vulnerables de nuestro país, a través del uso de herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC), mediante el mejoramiento sostenido de nuestros procesos educativos, de desarrollo humano e integral, subsidios sociales y transferencias condicionadas en el marco de las leyes de nuestro país.



2.3 VISIÓN

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



2.4 MISIÓN

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



2.5 VALORES

- Transparencia
- Innovación
- Equidad
- Sostenibilidad
- Empatía





2.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS

2.6.1 EL PROGRAMA SE DESARROLLA A PARTIR DE TRES INTERVENCIONES:

- Transferencias monetarias condicionadas y subsidios focalizados
- Acompañamiento sociofamiliar
- Vinculación con otros servicios

2.6.1.1 TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS (TMC)

ALIMENTATE: subsidio otorgado mediante una transferencia económica mensual de mil seiscientos cincuenta pesos (RD\$1650.00) o de mil pesos (RD\$1000) a los jefes o las jefas de familias clasificadas como pobreza extrema (ICV-1) y pobreza moderada (ICV-2) por el Sistema Único de Beneficiarios (Siuben) para adquirir alimentos de acuerdo a una canasta básica determinada. Es condicionada para los hogares con niños menores de 5 años o mujeres embarazadas,

quienes reciben asistencia a los servicios de salud de acuerdo al protocolo y el esquema de salud del Ministerio de Salud Pública.

APRENDE: subsidio otorgado mediante una transferencia económica mensual, pagada bimestralmente durante el período de clases de 300 pesos a jefes/as de familias beneficiarias por cada hijo/a, hasta un máximo de cuatro, en edades comprendidas entre 6 y 16 años, matriculados desde primer hasta octavo grado de educación básica. Está condicionada y entregada únicamente a los hogares con niños o niñas en edad escolar matriculados y que evidencian una asistencia mínima de un 80 % a la escuela.

AVANZA: es un incentivo mensual pagado bimestralmente, condicionado a que los adolescentes y jóvenes estén matriculados y asistiendo en más de un 80 % al nivel secundario. Los montos son transferidos según el nivel en el que están los miembros del hogar y de acuerdo al siguiente esquema.

2.6.1.2 SUBSIDIOS FOCALIZADOS (SF)

SUPÉRATE MUJER: ofrece apoyo económico, protección y seguridad a mujeres víctimas de violencia de género, otorgando una asignación mensual de RD\$10,000 a mujeres víctimas de violencia de género, para que abandonen las casas de acogida y se comprometan a aprender un trabajo u oficio o realizar labores de emprendimiento, para lo cual se le daría asesoría y financiamientos a través de Banca Solidaria.

BONOGÁS: subsidio de 470 pesos otorgado a los hogares pobres y de clase media baja para la compra de gas licuado de petróleo, a fin de que puedan cocinar sus alimentos.

BONOLUZ: este subsidio está orientado a auxiliar a familias de escasos recursos económicos en el pago del servicio eléctrico. El rango de ayuda social se encuentra en promedio equivale a 703.00 pesos mensuales.

BONO DISCAPACIDAD: subsidio de 6,000 pesos, otorgado a familias con hijos o hijas en edades comprendidas entre 0 a 17 años y que se encuentren en condición de discapacidad severa.

BONO NAVIDEÑO: apoyo económico de \$1,500 entregado a hogares elegibles para complementar los recursos destinados a la compra de alimentos durante la época navideña.



2.6.1.3 OTRAS INTERVENCIONES

FAMILIAS EN PAZ: este proyecto tiene como objetivo propiciar la paz de las familias a través de actividades educativas sobre prevención de violencia, haciendo especial énfasis en la masculinidad y la sensibilización a hombres sobre la construcción de su personalidad y forma como se relaciona con el mundo.

AGRICULTURA FAMILIAR: es un proyecto para contribuir a la seguridad alimentaria, a la buena nutrición y estimular conductas de alimentación saludable con la organización y puesta en marcha de actividades productivas por parte de las familias más pobres que participan en el Programa Supérate.



JUVENTUD SUPÉRATE: se encarga de diseñar y ejecutar estrategias para el empoderamiento de los adolescentes y jóvenes dominicanos, con especial atención de familias provenientes del Programa Supérate. Partiendo de la realidad en la que viven, se fomentan estrategias orientadas al desarrollo de capacidades que les permitan mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias a través de su integración, participación e inclusión social.



COMERCIO SOLIDARIO: es un proyecto que persigue impulsar la autosuficiencia, generación de ingresos y administración de negocios, a través de la comercialización de las marcas Manos Dominicanas, Delicias de Manos Dominicanas, Línea Textil Cayena, así como la colocación de sus productos en la Red de Abasto Social (RAS).





3. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

3.1 PARTES INTERESADAS DE LA INSTITUCIÓN

Las consultas de los grupos de interés, identificados en la matriz de grupos de interés relevantes, se sistematizan y se presenta a los grupos técnicos de trabajo para la consideración de las cuestiones externas e internas.

El área de planificación y desarrollo, en coordinación con las áreas funcionales, es responsable de determinar las partes relevantes, y debe tomar en cuenta situaciones en las que se evidencie alguno de los siguientes aspectos significativos:

- a) Un tipo específico de relación, interacción o responsabilidad establecida o creada por contrato, acuerdo, ley o circunstancias.
- b) Influencias que dificulten o promuevan la consecución o los objetivos de la institución.
- c) Organismos que representen directamente a los grupos de interés.

3.2 CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL PROGRAMA SUPÉRATE

CLIENTES	
Cientes internos	Colaboradores y colaboradoras, Presidencia de la RD, GCPS
Cientes externos	Familias beneficiarias, instituciones gubernamentales, agencias internacionales (BID, BM, PNUD, OIT y otras).
Aliados estratégicos	Instituciones gubernamentales, comunidades, sociedad civil, empresas.
Asociados claves	Empresariado e industriales, sindicatos y gremios, medios de comunicación.



3.3 MATERIALIDAD

Se realizó el análisis de pertinencia de las materias fundamentales de la Norma de Responsabilidad Social G35 y sus asuntos. Supérate determinó los asuntos que le son pertinentes.

Para realizar la materialidad se tomaron en cuenta insumos internos y externos a la institución.

3.4 INTERNOS

- » Marco estratégico
- » Planificación estratégica institucional
- » Política de gestión integrada
- » Informes de auditorías».

3.5 EXTERNOS

- » Leyes y normativas aplicables a la Institución
- » Planificación estratégica institucional
- » G-35 Responsabilidad Social».

3.6 CANALES DE ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS

Para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como para tener de forma recurrente retroalimentación directa sobre los servicios que se ofrecen.



De manera presencial: atención personalizada en la sede central, en las direcciones regionales, en los Centros Supérate Comunitario (CSC), y en las provinciales, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. • Vía telefónica: se puede comunicar con la oficina principal al número 809-534-2105, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI): para garantizar el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas/clientes a las informaciones que se producen, así como para propiciar la transparencia administrativa de la institución y sus proyectos, se cuenta con la OAI, dando cumplimiento a la Ley 200-04. La comunicación puede ser vía telefónica, a través del 809-534-2105, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.





Línea 311: para mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y/ el Estado, se puede acceder al Sistema 311, disponible vía internet y teléfono, donde pueden registrar denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida, las cuales serán canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes. Puede marcar 311, a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país y así se contactará con un representante que lo pueda asistir o accediendo al portal www.311.gob.do



Correo electrónico: pueden contactar con Supérate a través del correo electrónico buzon@Superate.gob.do



Internet: vía electrónica, Supérate puede brindar asistencia a los participantes del programa y a la ciudadanía, tales como responder preguntas frecuentes, solicitar informaciones, realizar sugerencias, quejas o reclamaciones, a través de nuestro portal web <https://www.superate.gob.do/>



Buzones de quejas y sugerencias: los ciudadanos y las ciudadanas/ clientes y clientas pueden expresar sus inquietudes utilizando los buzones de sugerencia físicos, los cuales están distribuidos en las delegaciones provinciales y en la sede central de la institución.



Punto Solidario: es una ventanilla de servicio directo a los ciudadanos y las ciudadanas puesta en marcha por el Gabinete de Políticas Sociales (GPS). Los Puntos Solidarios funcionan como canal unificador de asistencia donde los ciudadanos y las ciudadanas pueden solicitar los servicios de las instituciones que conforman el GPS.



4. GOBIERNO INTERNO

4.1 COMPROMISO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En Supérate nos comprometemos con nuestro esfuerzo para alcanzar la integración y ejecución del sistema integral de gestión, bajo los requisitos de las normas INTE G35, INTE G38 e ISO 9001, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de nuestras partes interesadas, reducir los riesgos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y desarrollar una gestión sin discriminación. Para ello, mediremos nuestro desempeño y promoveremos una visión que conduzca a la mejora continua en nuestras operaciones, y sustentaremos nuestras políticas y estrategias para que sean consecuentes con los requisitos legales referidos a nuestra institución.

4.2 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

La Alta Dirección ha establecido la siguiente Política de Gestión Integrada: asumimos el compromiso con:

- » El desarrollo sostenible y en valores de las familias en situación de pobreza de nuestro país, para mejorar su calidad de vida.
- » La reducción de la brecha digital y del conocimiento, para satisfacer las necesidades de la población vulnerable a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- » El mejoramiento sostenido de nuestros procesos educativos, de desarrollo humano integral, subsidios sociales y transferencias condicionadas.
- » La igualdad de género, la responsabilidad social y la protección del medioambiente, en el marco de las leyes y requisitos aplicables.
- » La mejora continua del Sistema de Gestión Integrado».



4.3 RESULTADOS INDICADOR POLÍTICAS TRANSVERSALES (EDI 2023)

El programa Supérate se enmarcó, en conjunto con otras 44 instituciones del país, en la primera edición de la nueva evaluación de desempeño institucional. En esta modalidad fueron incluidos indicadores de las políticas transversales plasmada en la estrategia nacional de desarrollo, donde se destaca una puntuación del 89.13 % en la ejecución de estas.

Esta alta puntuación en la ejecución de las políticas transversales indica que Supérate ha adoptado considerablemente medidas efectivas para promover la equidad, garantizar la inclusión de todos los participantes, fomentar prácticas sostenibles y colaborar con la comunidad.

Al hacerlo, contribuye al desarrollo integral de los individuos y al bienestar de la comunidad en su conjunto, demostrando su compromiso con la responsabilidad social y su impacto positivo en la sociedad.



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPÉRATE

Programa Supérate

✉ contacto@superate.gob.do

📍

☎ 8095342105

🌐 <https://www.superate.gob.do/>

Promedio General

89.13 %



[Descargar Datos](#)

Fuente: Ranking EDI, 2023

4.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El alcance del sistema de gestión integrado de supérate abarca lo siguiente:

«Prestación de servicios de acompañamiento de familias en condición de pobreza para potenciar su capital humano, social y económico por medio de programas de desarrollo integrado a través del programa Supérate de la Presidencia de la República Dominicana».

Para el Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015) – En la sede central, oficinas regionales y Centros Supérate Comunitario (CSC) a nivel nacional.

Para el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTE G35:2012) y el Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (INTE G38:2015) – Dentro de todas las unidades organizativas definidas en la estructura de la Institución (Anexo I), contemplando los límites físicos de la sede central (avenida Leopoldo Navarro #61, Don Bosco, Santo Domingo, Distrito Nacional), todas las oficinas regionales y Centros Supérate Comunitarios (CSC) en todo el territorio nacional (Tabla I).

La organización tiene la capacidad de ejercer autoridad e influencia sobre los procesos y programas referentes al Sistema de Gestión Integrado, a partir de la definición y delegación de responsabilidades en cada una de las actividades de los procesos definidos y la documentación de estos, tomando en consideración las cuestiones internas y externas a la organización, sus partes interesadas, los requisitos legales, organizacionales y otros asumidos.

La ubicación de todas nuestras instalaciones a nivel nacional.

Nota: Leer código QR.



5. COLABORADORES/AS

5.1 COMPROMISOS DE LOS/AS COLABORADORES/AS

El personal del Programa Supérate está comprometido con el Sistema de Gestión Integrado. De esta forma, los resultados que se obtienen son los establecidos, como conocer los tres (3) componentes (medioambiente, económico, social) comprometidos con reducir los impactos, conocer las partes interesadas, siendo los colaboradores y las colaboradoras socialmente responsables, tratando con respeto y empatía, actuando con ética y transparencia, brindando un servicio memorable sin discriminar a ninguna persona por su condición, respetando las leyes regulatorias, cuidando el medioambiente, las normas de seguridad en el trabajo y en el hogar, preservando su salud y la familiar.

5.2 RELACIONES LABORALES

Se considera que todos los que forman parte de la organización deben conocer las grandes líneas de dicha legislación y ser puntuales en su observancia. El principio más elemental de toda conducta ética es el respeto y el cumplimiento —de las leyes y reglamentos— y toda disposición legal contenida en el marco jurídico de nuestro país. Contamos con órganos reguladores que son instituciones gubernamentales, cuya función es regular gestiones de las organizaciones e instancias gubernamentales, prestadoras de servicios a nuestros ciudadanos y ciudadanas.

- » Ministerio de Administración Pública (MAP)
- » Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación
- » Reglamento de Relaciones Laborales (Núm. 523-09)
- » Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (Digeig)
- » Código de Pautas Éticas del CEI
- » Normas Básicas de Control Interno (Nobaci)».



5.3 COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

» La institución ha establecido la Política de Flexibilidad de Horario PLRR. HH.-06, que tiene como objetivo establecer los lineamientos para conciliar la vida laboral y familiar, mejorar el clima laboral, aumentar del rendimiento, reducir los niveles de ausentismo y elevar la satisfacción y motivación del personal.

» Se ha establecido un esquema de horario comprimido o flexible para que los/as servidores/as puedan conciliar su vida personal con la profesional. Además, asegura la continuidad de los servicios sin afectar las operaciones. Es un esquema de horario comprimido o flexible para que los servidores y las servidoras, puedan conciliar su vida personal con la profesional.

5.3.1 BENEFICIOS POR LA INSTITUCIÓN NORMAS Y CONDICIONES DE TRABAJO DEL TRATAMIENTO JUSTO Y SIN DISCRIMINACIÓN

La Ley No. 41-08, en el artículo 58, establece que los funcionarios o servidores públicos tiene derecho a:

- Recibir un tratamiento justo y sin discriminación (art. 22).
- Participar en la revisión de las funciones y tareas del puesto para el cual han sido designado (art. 25).
- Gozar de todos los estímulos e incentivos establecidos por los órganos del Estado. Ley 16-92, artículo 240.
- Percibir una remuneración por sus servicios de conformidad con régimen retributivo establecido.
- Recibir capacitación y formación para mejorar el desempeño de sus opciones.
- Participar y beneficiarse de los programas de bienestar social.
- Recibir el sueldo no. 13.
- Cumplir las políticas, procedimientos internos de gestión.
- Beneficios monetario y no monetario.

Todo/a colaborador/a merece el mismo trato en la institución, independientemente de su sexo, edad, nivel jerárquico, así como cualquier otra característica o convicción personal.



6. PRÁCTICAS AMBIENTALES

Supérate trabajó en el marco de los sistemas de gestión en el esquema de mejora continua, por lo cual ha iniciado los procesos de formación de un equipo para la ejecución de un sistema de gestión integrado, que no solo contemple la claridad, si no que integre la gestión ambiental bajo el modelo de la Norma ISO 14001. En este marco de actuación, la adopción de buenas prácticas ambientales se desarrolla alineadas a los objetivos de la dirección general de Supérate y la dirección interinstitucional de RR. HH. y DO, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido como parte del POA el desarrollo de programas y planes enfocados a fortalecer la institucionalidad, ampliando el Sistema de Gestión Integral, adicionando a la certificación lograda en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015, las certificaciones siguientes:

- » Medioambiente
- » Responsabilidad Social
- » Norma de Igualdad de Género e Inclusión Social».

Como parte de las acciones, se identifica el establecimiento de un plan de concienciación sobre materia ambiental que ha sido integrado en los planes de Comunicaciones y de Capacitación a través de generación de espacios periódicos para difundir información para educación ambiental.

6.1 PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

El Plan de Comunicación Interna de la Dirección de Comunicaciones, coordinada su ejecución desde el área de Comunicaciones internas, se presenta como un canal directo de información hacia los/las colaboradores/as, con la finalidad de hacerlos/las sentir más implicados, cercanos y motivados y con ello, aumentar la eficiencia y conseguir la mejora en los resultados.

Dentro de este plan se ha definido la generación mensual de diseños para envío de comunicándonos, así como el envío periódico de infografías para orientar a las personas sobre hábitos de consumo responsable y buenas prácticas ambientales. Como parte de la comunicación, se ha establecido la colocación de calcomanías e infografías en áreas de importancia como las impresoras y switch de energía, a fin de mantener pendiente en el quehacer diario el uso eficiente del papel y la energía. De igual manera, mensajes y cápsulas informativas de interés a través de la Intranet. Todo esto con la finalidad de incluir una perspectiva de responsabilidad social en el plan de comunicaciones de la institución.

TIPS DE EMERGENCIA EN TU LUGAR DE TRABAJO

QUÉ ES UNA EMERGENCIA EN SALUD OCUPACIONAL:

Es un evento que ocurre y pone en peligro a los colaboradores. Además, amenaza con interrumpir las operaciones en el lugar de trabajo o causar daños. Las emergencias pueden tomar muchas formas, pero por lo general se dividen en tres categorías: naturales, laborales y externas.

EJEMPLO DE EMERGENCIA: temblor de tierra, incendio, tiroteo, bomba u otro tipo de emergencia que ponga en riesgo tu vida y la de otras personas.

CÓMO SABER SI ESTAMOS FRENTE A UNA EMERGENCIA Y CÓMO Y CUÁNDO DEBEMOS EVACUAR EL EDIFICIO SAN RAFAEL:

1- Cuando escuchemos el sonido de la alarma.

2- Cuando escuchemos: los pitos, el megafonía o las instrucciones verbales o por radio de los militares, el personal de Salud Ocupacional o los brigadistas indicándonos que debemos abandonar las instalaciones, debido a que estamos ante una emergencia.

3- Cuando nos percatemos de una situación de peligro que afecte a más de una persona, podemos iniciar el proceso de evacuación y dar aviso al personal militar.



CÓMO SABER QUIÉNES SON LOS MILITARES, BRIGADISTAS O PERSONAL DE SALUD OCUPACIONAL:

1- Los militares están debidamente uniformados con su uniforme militar, y en caso de emergencia, adicional a su uniforme usarán un chaleco reflectivo color naranja o verde.

2- Los brigadistas son colaboradores de Supérate, quienes, cuando tenemos una emergencia, usarán un chaleco reflectivo color naranja o verde.

3- El personal de Salud Ocupacional está debidamente identificado con pinjamas médicas o batas, quienes, cuando tenemos una emergencia, usarán adicional un chaleco reflectivo color naranja o verde.



SALUD OCUPACIONAL | DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TIPS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

Fuente: <https://www.ventadilla.com/>



GRATITUD: agradece a las personas de tu equipo por su labor y reconoce sus aciertos.



TRANQUILIDAD: en tiempos de dificultad, guarda la calma y serenidad.

ESCUCHAR: cuando escuchas a los demás, podrás mejorar el desempeño en todas las áreas.



CURIOSIDAD: fomenta la camaradería y las buenas relaciones.

RESPECTO: promueve la tolerancia, el respeto y la paciencia.



Tu opinión es importante. Envíanos tu valoración e iniciativas que puedan generar bienestar en el ambiente laboral. clima@superate.gob.do

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

- Desarrollar actividades de bienestar
- Motivar al personal
- Desarrollar la proyección profesional
- Fomentar los valores corporativos alineados a la ética personal
- Contar con líderes con inteligencia emocional
- Implementar beneficios para los colaboradores
- Tener un espacio físico funcional y agradable

Fuente: informe9.wixsite.com

Tu opinión es importante. Envíanos tu valoración e iniciativas que puedan generar bienestar en el ambiente laboral. clima@superate.gob.do

¿QUÉ ES LA DEPRESIÓN?

Es un trastorno emocional que causa cambios en el estado mental y físico de la persona, incidendo en sus sentimientos, pensamientos y comportamiento.

Se puede desarrollar en cualquier etapa de la vida, afectando más a las mujeres.

MEDIDAS PREVENTIVAS

1. En caso de reconocer las señales anteriores, busca asistencia psicológica.
2. Hacer ejercicio o deporte.
3. Llevar una alimentación balanceada.
4. Practicar formas alternativas para el manejo del estrés y depresión, como:
 - la meditación
 - la respiración
5. Pasar tiempo en contacto con la naturaleza y disfrutar de las pequeñas cosas.
6. Adoptar una rutina.
7. Cultivar el sentido del humor.

Es importante que batemos del tema ya que en el mundo hay **280 millones de personas** en depresión, y está en aumento.

SEÑALES DE DEPRESIÓN:

- Sentimiento persistente de tristeza, ansiedad o vacío.
- Esta sensación puede durar 2 semanas.
- Insatisfacción o desinterés por actividades que antes disfrutabas.
- Dificultad para concentrarse en el trabajo.
- Fatiga o pérdida de energía.
- Sentimientos de culpa, desesperanza o inutilidad.
- Pensamientos de suicidio o muerte.
- Insomnio.
- Falta de apetito.
- Inestabilidad emocional.



5 DE JUNIO DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

En este Día Mundial del Medio Ambiente, que este año se centra en las soluciones a la contaminación por plásticos mediante la campaña **#SinContaminaciónPorPlásticos**, invitamos a crear conciencia respecto a nuestras acciones para que cambiemos nuestros hábitos y cuidemos nuestro entorno.



17 DE MAYO DÍA MUNDIAL DE LA HIPERTENSIÓN ARTERIAL

La hipertensión arterial (HTA) es el factor de riesgo cardiovascular más frecuente y afecta a 1 de cada 3 personas adultas. Se produce por el aumento, sostenido en el tiempo, de la fuerza que ejerce la sangre sobre las paredes de las arterias.

FACTORES DE RIESGO:

1. Tabaquismo (cigarrillos, shisha, tabaco, cigarrillos electrónicos)
2. Consumo excesivo de alcohol
3. Sedentarismo y sobrepeso
4. Antecedentes familiares de HTA
5. Alimentación alta en azúcares, sal y grasas saturadas.
6. Estrés
7. Otras enfermedades metabólicas.

NIVELES TENSIONALES:

Presión Arterial	Presión Arterial	Gravedad del riesgo
Normal	Menos de 120	Menos de 80
Presión alta	130 o más	80 o más
Presión alta	140 o más	90 o más
Presión alta	160 o más	100 o más

PREVENCIÓN:

1. Evitar el consumo excesivo de la sal
2. Reducir la ingesta de alimentos con grasas saturadas, azúcares
3. No fumar
4. Controlar el estrés
5. Limitar el consumo de alcohol
6. Aumentar el consumo de frutas y vegetales
7. Realizar al menos 150 minutos de ejercicios en la semana

Consulta de cardiología gratis
Visita el Consultorio de Salud Ocupacional: tenemos consulta de cardiología los lunes desde las 8:00 a. m. con cita previa, llamando al 809-554-2105, extensión 2482 (dirigido a colaboradores, sus padres, hijos y parientes).

RECURSOS HUMANOS | SALUD OCUPACIONAL

DÍA INTERNACIONAL DE LA NIÑA

11 DE OCTUBRE

Desde Supérate, a través del Programa de Reducción de Uniones Tempranas y Embarazos en Adolescentes, buscamos mejorar las condiciones de vida y empoderar a las niñas y adolescentes de las comunidades vulnerables.

Al empoderar a las niñas y proporcionarles las herramientas y recursos necesarios, les estamos ayudando a alcanzar su máximo potencial y a contribuir de manera significativa a sus comunidades y sociedades. El Día Internacional de la Niña es una oportunidad para renovar nuestro compromiso con estos esfuerzos y para celebrar los logros y contribuciones de las niñas en todo el mundo.



DÍA MUNDIAL DE CONCIENCIA SOBRE AUTISMO

2 DE ABRIL

Lema de este 2023: «¡Llamémoslo por su nombre!»

El trastorno del espectro autista es una afección relacionada con el desarrollo del cerebro que afecta la manera en la que una persona percibe y socializa con otras personas, lo que causa problemas en la interacción social y la comunicación.

Supérate promueve la inclusión social de los grupos vulnerables para que estos tengan acceso y permanezcan en el sistema educativo, a través de las aulas inclusivas que acogen a niños, niñas, adolescentes y jóvenes con autismo y otras discapacidades, participando en las formaciones de lecto-escritura, habilidades blandas y cursos de aprendizaje para la vida adulta.



¿Qué hacer antes, durante y después de un huracán?

1 Antes

- Mantenerse informado a través de los organismos oficiales y medios de comunicación confiables.
- Proteger ventanas y puertas, así como asegurar techos y techos.
- Asegurar elaboremos el plan de evacuación de la casa, como: sillas, sillas o sillas.
- Tener un kit de primeros auxilios, radio, linterna, pilas, velas y herramientas básicas.
- Desconectar los aparatos eléctricos.
- Guardar documentos importantes en un contenedor impermeable.
- Tener un plan de evacuación para cuando sea necesario.
- Tener a la mano un directorio telefónico con los números de familiares, servicio de emergencias, seguridad y protección civil.
- Limpiar desechos, cables y cables para evitar acumulación de agua.
- Detectar un refugio temporal.

2 Durante

- Correr a la cabina.
- Permanecer en casa siempre y cuando sea seguro.
- Asegurar de que la casa esté segura.
- Abandonar el hogar en caso de que las autoridades así lo determinen.

3 Después

- Seguir las instrucciones de las autoridades y reportar daños o heridos.
- No hacer caso a rumores.
- Asegurar de que todos los miembros de la familia se encuentren bien.
- Revisar condiciones de los alimentos, así como instalaciones eléctricas, tuberías de agua y gas.
- Informar a los autoridades si la vivienda resultó afectada.
- Mantener desordenados los servicios de luz, agua y gas hasta que sean reparados.
- Desagotar el agua estancada para evitar el crecimiento de moho.
- Evitar los métodos de higiene en alimentos y vivienda.



LA PREVENCIÓN ES LA MEJOR PREPARACIÓN

22 DE ABRIL DÍA INTERNACIONAL DE LA MADRE TIERRA

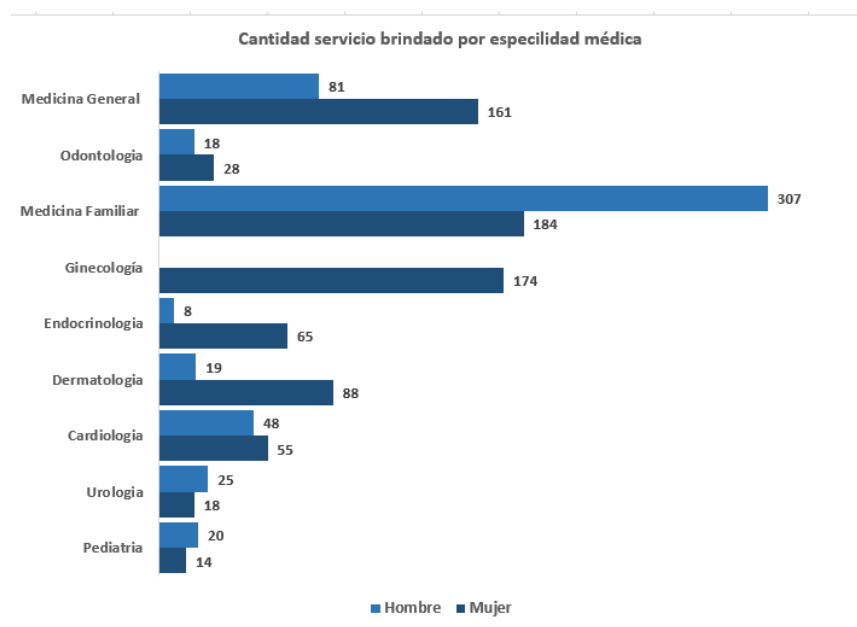
Todos y todas podemos hacer algo para cuidar a la Madre Tierra. Compartimos algunas pequeñas acciones que dan grandes resultados:

- Ahorrar agua
- Economizar energía eléctrica
- Disminuir los desperdicios. De preferencia, no usar artículos desechables ni recipientes de aluminio y de plástico
- Reducir, reutilizar y reciclar: la clave de un mejor medioambiente.
- Llevar una bolsa de tela para que no utilices bolsas de plástico cuando hagamos compras.
- Cuidar los bosques no provocando incendios. Evitando talar o maltratando los árboles, pues ellos nos proporcionan el oxígeno que necesitamos para vivir.
- Apoyar las campañas de manejo forestal sustentable.
- No tirar basura en las calles.
- No tirar el aceite que no sirve por las tuberías.



7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Programa Supérate, con la visión de contar con un personal en buen estado de salud, ha creado un programa interno para garantizar las condiciones de salud y ambientes de trabajo, intervenciones de promoción y prevención de enfermedades y los accidentes laborales del personal. Este programa también tiene el objetivo de prevenir temas de salud que impacten en el deterioro la productividad y bienestar social de nuestros colaboradores y colaboradoras. El área de Seguridad y Salud Ocupacional brinda servicios de medicina general, odontología, medicina familiar, ginecología, endocrinología, dermatología, cardiología, urología y pediatría.



Fuente: Informe de Salud Ocupacional 2023

En el informe proporcionado por dicha área para el año 2023, registró un total de 1313 servicios brindados, de los cuales 526 fueron aprovechados por hombres y 787 por mujeres, lo que representa aproximadamente un 40.06 % para los hombres y un 59.94 % para las mujeres en todas las especialidades. Al analizar los servicios por especialidad, se observa que Medicina General atendió a 242 pacientes, con 81 hombres y 161 mujeres. Odontología brindó 46 servicios, siendo este servicio utilizado por 18 hombres y 28 mujeres. Medicina Familiar atendió a 491 pacientes, con 307 hombres y 184 mujeres. En Ginecología, los 174 servicios fueron recibidos exclusivamente por mujeres. Endocrinología atendió a 73 pacientes, con 8 hombres y 65 mujeres. Dermatología brindó 107 servicios, con 19 hombres y 88 mujeres.

Cardiología atendió a 103 pacientes, con 48 hombres y 55 mujeres. Urología brindó 43 servicios, con 25 hombres y 18 mujeres. Por último, Pediatría atendió a 34 pacientes, con 20 hombres y 14 mujeres.

Los datos proporcionados muestran una visión más detallada de la distribución de servicios por género en cada especialidad médica, y destacan la igualdad de oportunidades a las que pueden disponer el personal en términos de salud ocupacional; además, resaltan el fiel compromiso de Supérate en conformidad a la certificación INTE G38:2015 para el Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en el Ámbito Laboral. A continuación, en el presente gráfico se muestran los registros aportados:



8. SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

8.1 PERTINENCIA DE MATERIAS FUNDAMENTALES

La pertinencia son los asuntos relacionados con las materias fundamentales que le aplican a la Institución y que tienen que ver con la misión y los objetivos estratégicos. Para tales fines, se convocó al equipo técnico de Responsabilidad Social, quien determinó los asuntos que eran de alta, media o baja pertinencia. Los valores arrojados en el análisis de pertinencia muestran una evaluación de diferentes dimensiones con relación a la organización. Cada dimensión se divide en subcategorías que se evalúan en función de su cumplimiento a una escala de pertinencia entre 1 (Le pertenece) y 0 (No le pertenece). A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos en los asuntos evaluados:

- **Gobernanza**

En términos de gobernanza, los resultados muestran un alto desempeño. Supérate recibió una ponderación positiva en todas las subcategorías de gobernanza, indicando que cumple con los principios de toma de decisiones, rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético. Por lo que, las políticas transversales relacionadas con los derechos humanos y la responsabilidad social, aseguran la integración de estos valores en todas las áreas y procesos.

La organización ha demostrado buscar soluciones responsables y contribuir al bienestar de las comunidades y el medioambiente a través del compromiso con el impacto social y ambiental de sus actividades. Generando un distintivo por su plena adhesión a la ética organizacional y el desarrollo sostenible.

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	Pertinencia
1. Gobernanza	1: Gobernanza de la organización, visión general	1
	2: Procesos y estructuras de la toma de decisiones	1
	3: Rendición de cuentas	1
	4: Transparencia	1
	5: Comportamiento ético	1
	6: Respeto a los intereses de las partes interesadas	1
	7: Respeto al principio de legalidad	1
	8: Respeto a la normativa internacional de comportamiento	1
	9: Respeto a los derechos humanos	1

• Derechos Humanos

La organización obtuvo una valoración positiva en todas las categorías vinculadas a la pertinencia interna de los *Derechos Humanos*. Demostrando su fuerte compromiso con la protección de los derechos fundamentales. Sobresalen prácticas como las siguientes: debida diligencia, evitar complicidades y resolver reclamos de manera efectiva, lo que muestra una actitud proactiva en la defensa de los derechos.

Estas prácticas demuestran un fuerte compromiso de la organización con la responsabilidad social y el respeto a los derechos humanos. La debida diligencia y la evitación de la complicidad en violaciones de derechos humanos reflejan una actitud proactiva hacia la protección de los derechos fundamentales. Mientras que, la resolución efectiva de reclamaciones y la prevención de la discriminación hacia grupos vulnerables subrayan la importancia que la organización otorga a la justicia y la igualdad.

En cuanto al cumplimiento de los derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales, junto con los principios y derechos fundamentales en el trabajo, indica un enfoque integral de la organización hacia el respeto de los derechos humanos en todas las áreas de su actividad.

Esto sugiere que la organización no solo cumple con los requisitos legales, sino que también se esfuerza por promover una cultura de derechos humanos en su funcionamiento interno y en sus relaciones con otras partes interesadas.



MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	Pertinencia
2. Derechos Humanos	1: Debida diligencia	1
	2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1
	3: Evitar la complicidad	1
	4: Resolución de reclamaciones	1
	5: Discriminación a grupo vulnerables	1
	6: Derechos civiles y políticos	1
	7: Derechos económicos, sociales y culturales	1
	8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1

- **Prácticas Laborales**

La valoración relacionada con la *Práctica Laboral* dentro de Supérate resultó positiva en todos los aspectos demarcados. La institución muestra un cumplimiento honorable de estándares laborales adecuados. Esto incluye relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad ocupacional, y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo. Dichas prácticas generan un consecuente positivo conforme al compromiso social de promover un entorno laboral justo, seguro y saludable, así como oportunidades de crecimiento y desarrollo para los empleados. Además, refuerzan la política transversal de la organización al promover la justicia social y la igualdad de oportunidades en todas las áreas de su operación.

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	Pertinencia
3. Prácticas Laborales	1: Trabajo y relaciones laborales	1
	2: Condiciones de trabajo y protección social	1
	3: Diálogo social	1
	4: Salud y seguridad ocupacional	1
	5: Desarrollo humano y formación en el lugar del trabajo	1

- **Medioambiente**

En cuanto al medioambiente concierne, la valoración obtenida resultó positiva en tres de sus subcategorías, lo que indica que la institución ha emulado en sus procesos la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos y la mitigación y adaptación al cambio climático. Esto indica que la organización está tomando medidas adecuadas para abordar los desafíos ambientales. Estas acciones demuestran su compromiso con la responsabilidad social y refuerzan su enfoque en la sostenibilidad. Sin embargo, la subcategoría de protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales no cumplió con los estándares por lo que requerirá de una gestión de fortalecimiento de las políticas ambientales vigentes para afianzar su efectividad.

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	Pertinencia
4. Medioambiente	1: Prevención de la contaminación	1
	2: Uso sostenible de los recursos	1
	3: Mitigación y adaptación al cambio climático	1
	4: Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	0

- **Prácticas Justas de Operación**

En esta dimensión de las *Prácticas Justas de Operación* se define como categorías la lucha contra la corrupción, la participación política responsable, la competencia justa, la promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor y el respeto a los derechos de propiedad. Se destaca una evaluación positiva en todas estas prácticas. Por tanto, sobresale el claro cumplimiento de los estándares de responsabilidad social. La ejecución plena de estas prácticas se traduce en la protección de la ética, la transparencia y el respeto en las operaciones comerciales de la organización, generando confianza en sus relaciones interinstitucionales y contribuyendo a un entorno organizacional justo y responsable.

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	Pertinencia
5. Prácticas Justas de Operación	1: Anti-corrupción	1
	2: Participación política responsable	1
	3: Competencia justa	1
	4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	1
	5: Respeto a los derechos de la propiedad	1

- **Asuntos de Consumidores**

La protección a los consumidores es un aspecto fundamental de la responsabilidad social y ética de toda organización. Los consumidores finales, en especial todos los participantes de los programas que se promueven desde Supérate, tienen derecho a recibir un tratamiento justo, seguro y sostenible por parte de los servidores públicos con los que interactúan.

Recientemente, en el análisis de pertinencia de Responsabilidad Social se evaluó el trato que estos reciben estudiando distintas áreas como sus derechos básicos, privacidad y resolución de quejas presentadas. Obteniendo resultados positivos que se traducen en los siguientes aportes por parte de la institución:

- Supérate respeta los derechos primarios de los consumidores al recibir información veraz y ser atendidos de manera apropiada.
- Hace primar una cultura de transparencia y foco en el cliente, lo cual genera confianza en su servicio.
- Promueve el bienestar psicológico y emocional de los clientes, quienes no deben preocuparse por manipulación comercial o mala atención.
- Contribuye a madurar las relaciones de vínculo en un sentido de mutuo beneficio y lealtad a largo plazo.
- Impulsa mercados en donde primen valores como la honestidad, la calidad en el servicio y la protección de datos personales.

Por otro lado, los resultados arrojan el desafío de fortalecer las políticas transversales que aseguren una visión integral de protección al consumidor. Es fundamental que todas las áreas de la empresa se alineen con una estrategia común de respeto a la salud, seguridad y sustentabilidad, más allá del cumplimiento de metas puntuales. Puesto se cumplieron parcialmente algunos indicadores relacionados con salud, seguridad y desarrollo sustentable del consumidor.

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	Pertinencia
6. Asuntos de Consumidores	1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	1
	2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	0
	3: Consumo sostenible	0
	4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	1
	5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	1
	6: Acceso a servicios esenciales	1
	7: Educación y toma de conciencia	1

• Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Al considerarse aspectos puntuales como la participación activa, la educación, la cultura, la empleabilidad y capacitación, el desarrollo y acceso a la tecnología, la generación de riqueza e ingresos, la salud y la inversión social. La comunidad Supérate obtuvo una medición que denota un alto grado de impacto para el crecimiento de la misma.

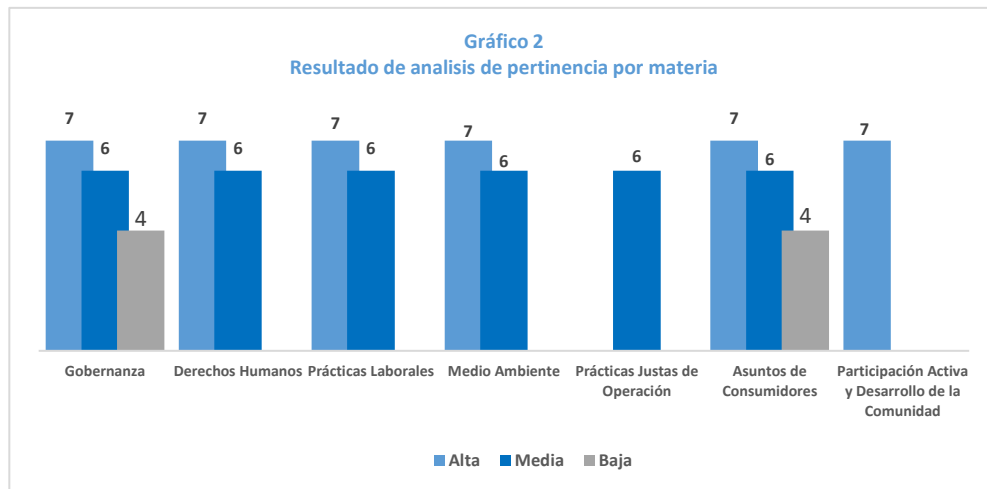
Por los resultados obtenidos la organización demuestra estar comprometida con lo siguiente:

- La búsqueda de colaboración con la comunidad local, escuchando sus necesidades y opiniones, y de generar nuevas formas de involucrarla en sus proyectos y programas.
- Mantener un enfoque en la promoción de la educación y la cultura, reconociendo su importancia para el desarrollo interno y social.
- Proporcionar oportunidades de empleo, así como de desarrollo y capacitación para mejorar las habilidades de los individuos y promover su empleabilidad.
- Garantizar que la tecnología esté disponible y accesible para la comunidad, contribuyendo así al desarrollo económico y social.
- Incentivar el desarrollo económico y social sostenible, así como con el bienestar y la calidad de vida de las personas. Gracias a que impulsa el crecimiento económico de manera inclusiva a través de la riqueza y empleo.

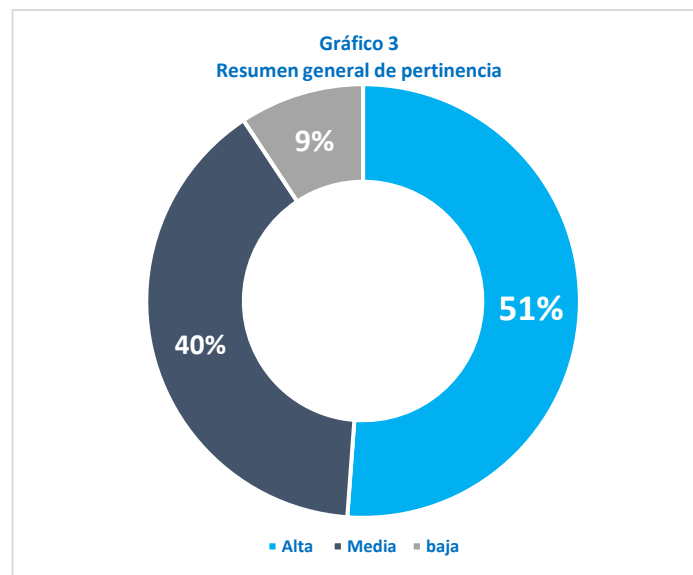
La integración transversal de la responsabilidad social revela un enfoque holístico, centrado en el bienestar comunitario a largo plazo. Esto fortalece el compromiso de Supérate con la sustentabilidad y la creación de valor duradero a través de los tiempos.

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	Pertinencia
7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	1: Participación activa de la comunidad	1
	2: Educación y cultura	1
	3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1
	4: Desarrollo y acceso a la tecnología	1
	5: Generación de riqueza e ingresos	1
	6: Salud	1
	7: Inversión Social	1

A mayores rasgos, la valoración de pertinencia de la Responsabilidad Social del Programa Supérate alcanzó en mayor proporción un 51 % en su valoración alta, seguido de un 40 % en la escala media y, por último, un 9 % de escala baja en el estudio de las materias fundamentales en sus distintas categorías.



Fuente: FO-PLAN-45 Matriz de Pertinencia Supérate



Fuente: FO-PLAN-45 Matriz de Pertinencia Supérate

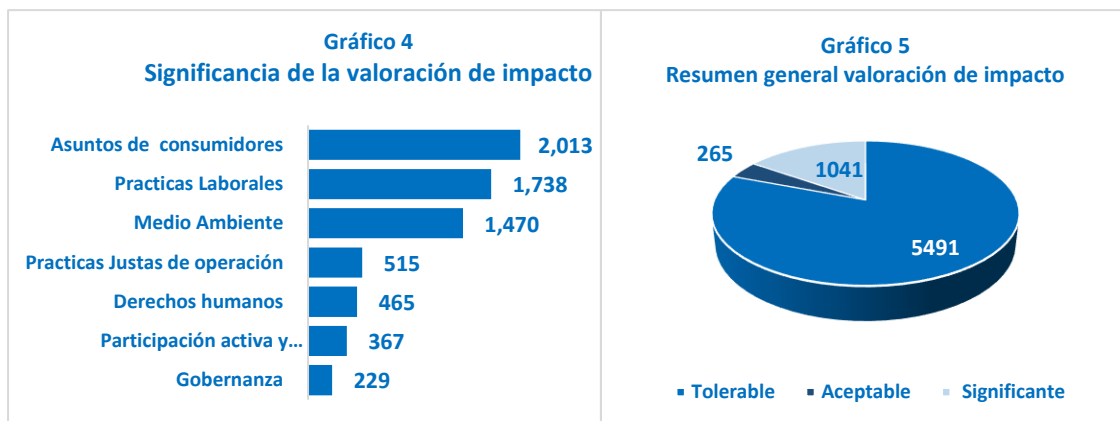
2.6 REVISIÓN INICIAL SOBRE LOS IMPACTOS GENERADOS EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El Programa Supérate estableció en el IT-PLAN-10 la metodología que se debía seguir para la identificación los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización, determinar su significancia y priorizarlos, a fin de atenderlos y evitar o mitigar la afectación a las partes interesadas o la operación de la institución. El equipo técnico procedió a revisar todas las informaciones documentadas existente.

2.7 IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS

Como resultado de la revisión inicial, el equipo procedió a aplicar la metodología que se debía seguir para la identificación de los impactos negativos reales y potenciales, con el propósito de determinar su significancia y priorizarlos, a fin de atenderlos y evitar o mitigar la afectación a las partes interesadas o la operación de Supérate.

El gráfico siguiente nos indica que la materialidad de nuestra institución está enfocada en asuntos de consumidores, siendo esta materia la posee mayor significancia con una ponderación de 2.013, seguida por prácticas laborales y medioambiente con 1,738, siendo estas las principales, y la de menor valoración de impacto la gobernanza con 229.



Fuente: FO-PLAN-47 Matriz de identificación y Valoración Supérate 2023

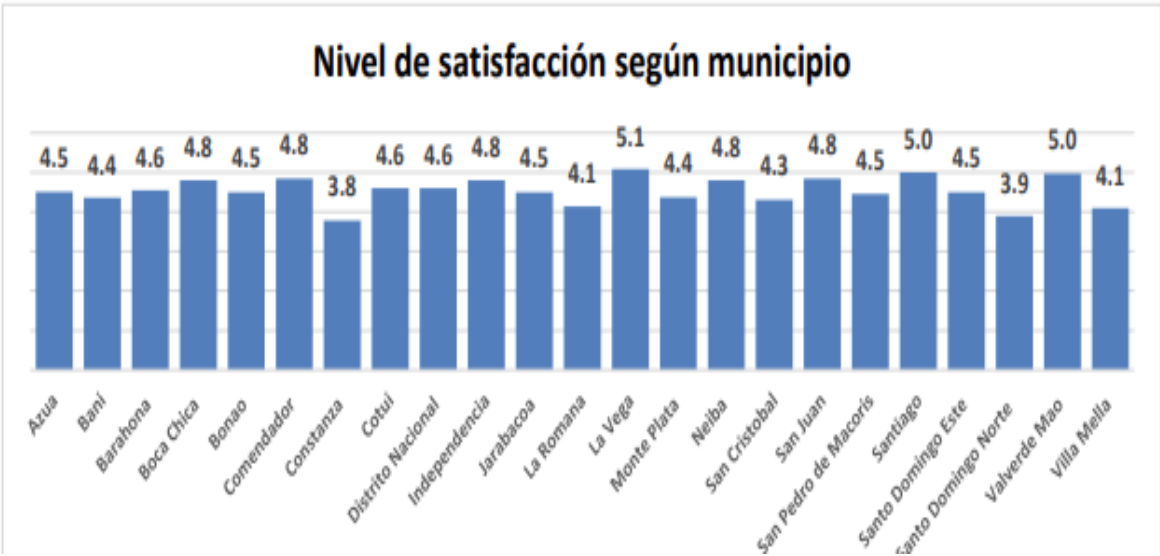
2.8 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS BENEFICIADOS

8.1.1 SATISFACCIÓN SEGÚN MUNICIPIOS

Nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios para el grado de satisfacción general de los formularios recibidos en los Centros de Superación y Capacitación Supérate (CSCS) de las comunidades de Azua, Bahoruco, Barahona, El Seibo, Elías Piña, Hato mayor, Independencia, La Altagracia, La Romana, La Vega, Pedernales, Samaná, San Cristóbal, San Juan, San Pedro Macorís, Valverde, las oficinas regionales y provinciales entre otras, refiriéndose a la calidad en el servicio, higiene del lugar, cortesía del personal, tiempo de espera en ser atendido y grado de satisfacción general, tenemos un promedio de 4.6 en un rango de 5 como puntuación máxima lo que equivale a Muy Bueno para la satisfacción del informe del 2023.

De forma general, los resultados muestran una alta satisfacción a nivel nacional por parte de los beneficiarios en todas las categorías evaluadas, con puntuaciones promedio superiores a 4 en una escala de 1 a 5. Esto sugiere que los beneficiarios están generalmente satisfechos con la calidad, cortesía del personal, higiene del lugar, tiempo de espera y su satisfacción general. Estos resultados resaltan una vez más el firme compromiso del Programa Supérate de brindar a los usuarios una experiencia excepcional y con enfoque territorial en términos de servicio, asegurando de que reciban una asistencia de alta calidad, tal como se espera para todos los ciudadanos dominicanos.





Fuente: Encuesta de satisfacción al usuario beneficiario Supérate 2023

9. CLIMA ORGANIZACIONAL

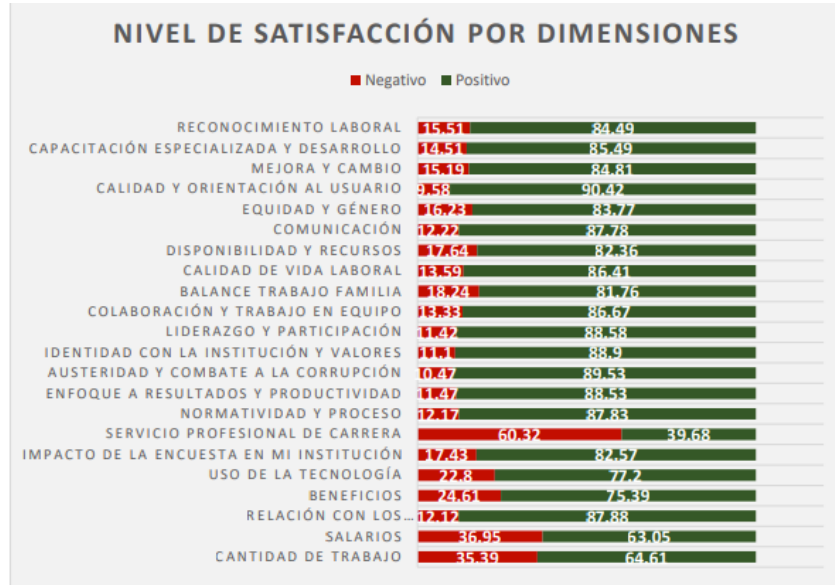
La Encuesta de Clima Organizacional está dirigida a todo el personal de Supérate, con la finalidad de medir el grado de satisfacción de los diferentes aspectos institucionales para fortalecer los procesos desarrollados, y así poder brindar un mejor servicio a todos nuestros beneficiarios. Dicha encuesta consideró para el nivel de satisfacción aspectos tales como reconocimiento laboral, capacitación especializada y desarrollo, mejora y cambio, calidad y orientación al usuario, equidad y género, comunicación, disponibilidad y recursos, calidad de vida laboral, entre otros.

En términos generales, los resultados de esta encuesta indican que el 83 % de los empleados se mostraron satisfechos con su experiencia laboral, lo cual refleja una aceptación positiva. Este resultado positivo indica que la mayoría de los empleados se sienten contentos con su espacio de trabajo. Además, uno de los aspectos mejor valorados fue la calidad y orientación al usuario, con un 90.42 % de aceptación. Esto sugiere que los empleados perciben que la organización se preocupa por brindar un servicio interno de excelencia y se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas de su personal. Esto es crucial, ya que un buen servicio interno puede fomentar un ambiente de trabajo positivo, motivación y productividad entre los empleados. Este resultado puede ser alentador, ya que indica que la institución está en el camino correcto en términos de atención al cliente interno.

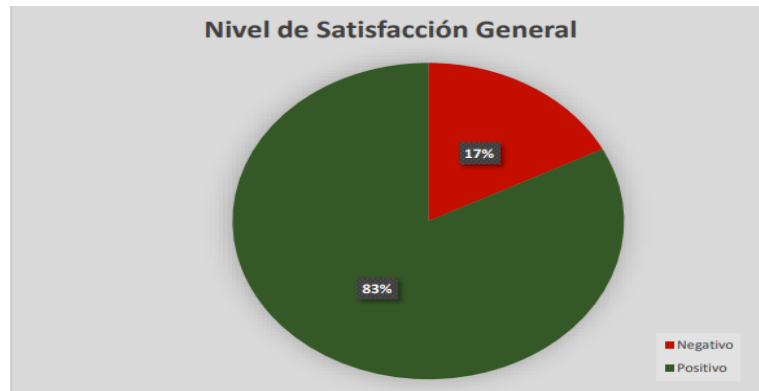
Por otro lado, se observó una fuerte desaprobación del 60.32 % en relación al servicio profesional de carrera. Esto sugiere que los empleados no perciben un crecimiento claro en su trayectoria profesional dentro de la organización. Aunque pueden existir diversas razones detrás de esta insatisfacción, lo más importante es reconocer el desafío que implica ejecutar medidas efectivas para mejorar esta dimensión en el plan de acción de los próximos años.

En resumen, la encuesta revela una satisfacción general entre los empleados, con altos niveles de aceptación en relación a la calidad y orientación al usuario. Sin embargo, también señala la necesidad de prestar atención al servicio profesional de carrera, con el objetivo de mejorar las oportunidades de crecimiento y desarrollo para los empleados y así aumentar su satisfacción en ese aspecto específico.





Cuadro 1
Análisis de los datos en función de los resultados de la aplicación de encuesta de clima y cultura organizacional
Fuente: datos de la encuesta Clima Organizacional 2023, Supérate

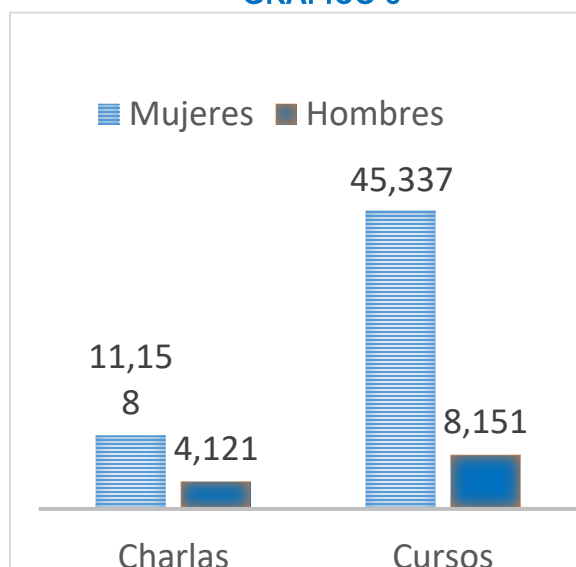


10. FORMACIÓN Y DESARROLLO

Durante el año 2023, la Dirección de Capacitación y Desarrollo desarrolló varias actividades de entrenamiento, dirigidas al público en general o beneficiarios de Supérate, con el fin de capacitarlos para un mejor desempeño con un total de charlas y talleres de 15,279 de las cuales 11,158 fueron mujeres para un 73 % y 4,121 hombres para un 27 % y un total de cursos de 53,488, cuyos participantes fueron 45,337 mujeres para un 84.76 % y 8,151 hombres para un 15.24 %.

Estos datos indican que hubo una mayor participación de mujeres tanto en las charlas y talleres como en los cursos. En ambos casos, las mujeres representaron una proporción significativamente mayor que los hombres. De modo que, se muestra una tendencia hacia la participación femenina en las actividades de capacitación y desarrollo organizadas por la Dirección de Capacitación y Desarrollo durante el año 2023. Esto puede indicar un mayor interés o acceso de las mujeres a estas oportunidades de aprendizaje para fomentar su participación.

GRÁFICO 8



Fuente: base de datos de la Dirección de Capacitación

10.1 DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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.

En la Auditoría Internacional realizada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (Inteco) para la recertificación a las normas establecidas, se obtuvo 1 no conformidad (menor), 22 observaciones y 24 oportunidades de mejora.

El equipo de SGI está trabajando la aplicación de las observaciones y oportunidades de mejora, a fin de mantener optimizado el Sistema de Gestión de Supérate.

Actualmente, la Unidad del Sistema de Gestión Integrado se encuentra trabajando en la alineación y mejora de los procesos enfocándolos al nuevo Plan Estratégico Institucional para que estén armonizados con la visión de Supérate.

El Sistema de Gestión Integrado está planificado para asegurar el seguimiento, medición de los objetivos y analizar su cumplimiento.

Beneficios de mantener un Sistema de Gestión Integrado:

- Eficientización de los recursos de la dirección.
- Coherencia y fiabilidad en los objetivos plasmados.
- Promueve confianza entre las partes interesadas.
- Mejora la cultura institucional: calidad, medioambiente, salud y seguridad son de gran importancia.
- Facilitación en la comprensión de los procesos.

11. LOGROS DESTACABLES EN TÉRMINOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

11.1 IMPACTO DE LOS SUBSIDIOS FOCALIZADOS (SF) Y LAS TRANSFERENCIAS DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS (TMC) A LA AYUDA SOCIAL

- I. **Aliméntate** creado 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), contó con un total de **1,510,432** familias. 600 000 nuevos hogares dominicanos vulnerables de todo el territorio nacional, fueron incluidos a este programa. Del mismo modo, fue duplicado el pago desembolsado, pasando de RD\$825 a RD\$1,650 y, por tanto, contribuyendo a una mejoría de las condiciones de vida de la población alcanzada.
- II. **Bonogás** cuenta con un subsidio focalizado para la compra del gas licuado de petróleo. En el 2023, fueron impactados **1,320,969** hogares, de los cuales 400 000 nuevos hogares vulnerables de todo el territorio nacional fueron incorporados. Del mismo modo, fue aumentado el pago desembolsado de este subsidio, pasando de RD\$228 a RD\$470 como medida de ajuste al comportamiento de los precios en el mercado y a su vez, significado para la sociedad una garantía en el acceso del servicio de gas licuado de petróleo, a fin de cocinar sus alimentos.
- III. **Bonoluz** incrementó el subsidio promedio de RD\$396.86 a RD\$456.97. El mismo está orientado en auxiliar a familias de escasos recursos económicos en el pago del servicio eléctrico e impactó a **533,864** con un monto ejecutado de RD\$374,995,308.24. Más de 80 000 nuevos hogares dominicanos vulnerables de todo el territorio nacional fueron incorporados al subsidio focalizado Bonoluz. Asimismo, este subsidio reflejó un aumento en la tarifa pagada (RD\$/KW), promediando un pago de RD\$703 por hogar.



- IV. Ante el fuerte impacto de situaciones de emergencia se hizo efectiva la iniciativa del **Bono de Emergencia**. Un apoyo contingente de protección social adaptativa a hogares elegibles que pueden ser integrados a la oferta de Supérate para mitigar estos impactos producidos por fenómenos sociales o medioambientales. Durante el 2013, fueron apoyadas 1, **847** familias a través del Bono Emergencia como respuesta a las distintas situaciones adversas ocurridas en el país en San Cristóbal y zona fronteriza.
- V. En estrecha coordinación entre Supérate y el Ministerio de la Mujer, brindan apoyo económico y acompañamiento a mujeres elegibles a víctimas de violencia de género para promover su autonomía económica y social, así como a las familias acogedoras de huérfanos/as por feminicidio. **Supérate Mujer** ha sido el medio articulado para dar respuesta a las mujeres que han sido víctimas de violencia de género apelando por protección de sus derechos y ayudándoles a superar las condiciones económicas o emocionales que le impiden propulsar su futuro y el de su familia. Esta iniciativa logró un total de **801** familias.
- VI. **3,191** familias Supérate con hijos o hijas en edades comprendidas entre 0 a 17 años y que se encuentran en condición de discapacidad severa, recibieron RD\$6,000.00 mensuales a través del nuevo apoyo del Gobierno **Fondo a la Discapacidad**, cerrando con una inversión total de RD\$86.5 millones. Dicha entrega fue una respuesta a los desafíos económicos que enfrentan las familias asociados con la crianza de hijos/as con discapacidad severa. Con el objetivo que permitirles acceder a recursos y servicios que pueden mejorar la calidad de vida y el bienestar de los miembros de la familia afectados por la discapacidad.
- VII. **67** familias agricultoras recibieron el **Bono Agricultura Familiar** en Valle Nuevo, Constanza, por el monto mensual de RD\$21,700.00. Este bono proporciona un apoyo económico directo a las familias agricultoras permitiéndoles mantener y fortalecer sus actividades agrícolas, que a menudo son la principal fuente de sustento. Al respaldar la agricultura familiar, se fomenta la seguridad alimentaria, se promueve la producción local



de alimentos y se contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades rurales.

VIII. 3,771 kits nutricionales fueron entregados a favor de ciudadanos y ciudadanas con baja adherencia al tratamiento de **tuberculosis**, con el objetivo de mejorar la adherencia al tratamiento, reducir la propagación de la enfermedad y promueve la equidad y la justicia social a aquellos que padecen la enfermedad.

X. Mediante el proyecto de prevención de embarazos **Bebé, Piénsalo Bien**, fueron impactados **851 jóvenes**. Uno de los principales objetivos del proyecto es prevenir los embarazos no deseados en la juventud. Al impactar a 851 jóvenes, se está contribuyendo a reducir la incidencia de embarazos tempranos y no planificados, lo que puede tener un impacto positivo en la vida de los jóvenes, tanto a nivel personal como educativo y profesional.

XI. 2,131 mujeres en los **grupos de apoyos (GAM)** fueron ayudadas, ya que son afectadas por violencia. Con ello se busca contrarrestar los índices actuales de violencia intrafamiliar, brindando un espacio seguro y de confianza donde las mujeres afectadas por la violencia pueden compartir sus experiencias, recibir apoyo emocional y psicológico, y encontrar solidaridad con otras mujeres en situaciones similares. Permitiéndoles sanar emocionalmente, fortalecer su autoestima y adquirir herramientas para enfrentar la violencia y reconstruir sus vidas.

XII. 1,407 fue el número de beneficiarios impactados que obtuvieron el Bono Fronterizo. 1,139 a través de remesas Banreservas y 268 con la modalidad de pago vía cheque entre un monto RD\$10,000 y RD\$25,000. El Bono Fronterizo representó un apoyo económico directo a las personas residentes en zonas fronterizas ante la crisis comercial por el cierre de la frontera.



11.2 PARTICIPACIONES DE IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

11.2.1 IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DE AGRICULTURA FAMILIAR

Los programas de Agricultura Familiar han obtenido un impacto significativo en las comunidades rurales, abordando diversos aspectos como la seguridad alimentaria, la generación de empleo y medios de vida, la conservación de la biodiversidad y los recursos naturales, y el desarrollo integral de dichas comunidades. Estos programas fomentan prácticas agrícolas sostenibles, la diversificación económica y mejoras en la infraestructura rural, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de vida de las familias rurales y fortalecer su capacidad de adaptación frente a desafíos económicos y ambientales.



En lo que cuenta del año 2023, un total de 71 familias agricultoras de la provincia de La Vega fueron beneficiadas con el programa económico Agricultura Familiar Valle Nuevo. Este programa contó con una inversión total de RD\$33,961,650.00 y fue financiado mediante los fondos del presupuesto nacional. Esta iniciativa se llevó a cabo como una respuesta al desalojo ocurrido en el Parque Nacional Valle Nuevo y tuvo como objetivo principal promover el desarrollo y la sostenibilidad económica de estas familias agrícolas.

Además, se ha logrado fidelizar el crecimiento de proyectos como el de las familias

agricultoras de Villa Poppy en Constanza quienes han logrado avances significativos y obtenido resultados positivos al unirse en una cooperativa, recibir capacitación y mejorar sus técnicas de cultivo. Quienes, además, se han convertido en proveedoras del Estado y han recibido apoyo interinstitucional.

11.2.2 PRESENCIA EN LAS INICIATIVAS DE CAMBIO CLIMÁTICO

La directora general del programa Supérate, Gloria Reyes, formó parte del panel “Gestión de riesgos de desastres y cambio climático, políticas e inclusión de perspectivas de género en contextos de emergencia”.

La actividad, bajo la coordinación de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) y la Defensa Civil, se llevó a cabo con la intención de continuar fortaleciendo los vínculos entre el Gobierno central y los gobiernos locales en materia de reducción del riesgo de desastres, resiliencia y adaptación a los cambios en el clima.

La participación de Supérate en el seminario marcó sin duda alguna un precedente. Gracias a que se resaltó la importancia de abordar de manera integral la gestión de riesgos, la adaptación al cambio climático y la inclusión de una perspectiva de género en situaciones de emergencia. Supérate ha demostrado estar dispuesto a enfrentar los desafíos relacionados con el cambio climático y la reducción del riesgo de desastres, así como en promover una respuesta inclusiva y equitativa en situaciones de emergencia.



11.3 PARTICIPACIONES A FAVOR DE LA PROTECCION SOCIAL

11.3.1 ASISTENCIA DE LOS BONOS EMERGENTES

Los bonos de emergencia de Supérate incluyen diferentes iniciativas, tales como los bonos fronterizos entregados a comunidades de zonas fronterizas, los bonos por siniestros y catástrofes medioambientales asignados a poblaciones afectadas por eventos climáticos, y los bonos de ayuda social en zonas de mayor vulnerabilidad. Asegurando medios de subsistencia, que reduzcan vulnerabilidades ambientales y sociales durante crisis.



En el 2023, se registró una lista de provincias afectadas por distintas razones. Estas fueron:

1. **Dajabón y Elías Piña.** En el mes de noviembre, el Gobierno entregó a 1,407 pequeños comerciantes que trabajan como camioneros, vendedores de vegetales, empleados de cafetería, distribuidores de ropa usada y tanqueros, motoconchistas y saloneras, entre RD\$10,000, y RD\$25,000, correspondientes al bono anunciado por el Gobierno como respuesta a la crisis económica producida durante el cierre fronterizo en estas zonas.
2. **San Cristóbal.** El pasado agosto fueron afectadas por la trágica explosión que sacudió el municipio unos 215 hogares de la localidad de San Cristóbal. Los mismos recibieron un bono de RD\$20,000, equivalente a 4 millones 300 000 pesos dominicanos. El Comité de Emergencia de Supérate (CES) identificó como áreas prioritarias de atención a los familiares de fallecidos, lesionados por quemaduras y traumatismos, viviendas dañadas y empleados de negocios, ubicados en la zona cero que sufrieron pérdidas irreparables, para que pudieran recuperar sus medios de producción.

En vista de la necesidad, se destinó, respectivamente, un apoyo económico a través de tarjetas de consumo focalizado para que las familias puedan suplir sus necesidades básicas durante situaciones de emergencia humanitaria. De esta forma, Supérate ha contribuido a reducir la vulnerabilidad socioeconómica en dichos territorios y grupos, al tiempo ha impulsado el cumplimiento transversal de políticas orientadas a la gestión integral de riesgo, inclusión financiera, derechos humanos y participación ciudadana.

Desde esta óptica vemos como los bonos han cumplido un rol humanitario clave y a la vez impulsan la protección social de los ciudadanos en situaciones de vulnerabilidad y el acceso a derechos básicos durante escenarios críticos.

11.3.2 ASISTENCIA A LAS VIVIENDAS POR MEDIO DE ENSERES DEL HOGAR

Cuando ocurren desastres naturales como terremotos, huracanes u otras catástrofes, miles de familias quedan sin un techo adecuado ni los enseres básicos para vivir. Entonces, la asistencia humanitaria, la empatía y la compasión hacia nuestro prójimo juega un papel clave en estos momentos de necesidad. El suministro de enseres domésticos básicos a familias afectadas por desastres naturales cumple un relevante propósito asistencial y de recuperación temprana tras una emergencia. Estas ayudas contribuyen a facilitar la vida cotidiana de grupos vulnerables en el período posterior a un evento catastrófico.

Esta ayuda resulta especialmente importante para mujeres y niñas, quienes suelen encargarse de las tareas del hogar y el cuidado de la familia. Al reducir su carga, dentro de la dinámica familiar, se les alivia de una enorme responsabilidad en medio del caos que sigue a un desastre. Además, los operativos de asistencia permiten llegar a zonas aisladas que de otro modo serían más difíciles de asistir. Complementan así los esfuerzos gubernamentales y de otras organizaciones para dar una rápida respuesta que atenúe el sufrimiento de las comunidades afectadas.





Desde Supérate, la solidaridad humana se pone en acción para acompañar a quienes lo han perdido todo, ya que cada contribución ayuda a reconstruir vidas con dignidad. Por esto, en respuesta a la situación presentada por las lluvias del pasado 18 de noviembre que incidieron en Santo Domingo Oeste, se entregaron más de 1,600 artículos del hogar en esta demarcación para mitigar la carga de las familias afectadas que en su mayoría se encuentran en condiciones de vulnerabilidad.

Los artículos fueron distribuidos en operativos sistemáticos coordinados por el programa Supérate, que dirige Gloria Reyes, y el apoyo logístico del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (Inabie), encabezado por el director ejecutivo Víctor Castro, junto al Plan Social de la Presidencia y áreas operativas de estas instituciones.

Los beneficiados por estas acciones sociales mostraron gratitud ante la asistencia recibida resaltando que gracias a esto podrían tener una Navidad y Año Nuevo más aliviados.



11.4 INICIATIVAS DE ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Supérate no solo se ha caracterizado por brindar asistencia oportuna, sino también por impulsar el desarrollo de personas en condiciones de desventaja. Su compromiso con el bienestar integral

le ha llevado a establecer alianzas para ofrecer capacitación y oportunidades a aquellos que enfrentan exclusión como es el caso de las personas con discapacidad.

Un ejemplo de ello es que el 27 de octubre Supérate fue nombrada como una de las 10 instituciones que unió esfuerzos para dar vida al programa de capacitación Asistencia Personal a Personas con Discapacidad con Demanda de Apoyo, como parte del proyecto Comunidades de Cuidado: Diseño e Implementación de piloto de la Política Nacional de Cuidados en Territorios Priorizados de la República Dominicana, financiado a través del Fondo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El mismo busca priorizar en sus inicios las zonas de Azua de Compostela y el Gran Santo Domingo.

Este proyecto piloto, liderado por Infotep y respaldado por la OIT, destaca la importancia de una formación especializada que garantiza una atención personalizada y de calidad a las personas con discapacidad. Razón por la cual Supérate reforzó la importancia de una atención integral que atienda a las necesidades individuales, fomentando la autonomía y empoderamiento de las personas con discapacidad, dentro de un régimen comprometido con la igualdad de derechos y que incentive la inserción económica de sus participantes.

Con su participación Supérate ha promovido una respuesta oportuna a los objetivos específicos que incluyen los derechos humanos, la participación interinstitucional y posiblemente la sostenibilidad ambiental, el proyecto busca mejorar su calidad de vida y promover la inclusión activa de este colectivo en la sociedad.





11.5 INICIATIVAS DE FOMENTO CULTURAL Y EMPLEOMANÍA PARA LOS ESTRATOS MÁS VULNERABLES

11.5.1 PRESENCIA DE MANOS DOMINICANAS EN ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN SOCIOECONÓMICA



Manos Dominicanas se ha convertido en uno de los proyectos estrella del programa. El mismo promueve acciones que han sido planificadas bajo una lógica de asistencia social integral, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y las beneficiarias, por medio de las capacitaciones, la inserción laboral y las ayudas financieras para emprendimientos sostenibles.

En el 2023, Manos Dominicanas, tuvo dos participaciones importantes a nivel nacional e internacional. Una fue como **Juntos Somos Verdes Fest** y la otra **Fitur 2023**. En la primera se presentó una delegación del programa social Supérate en la Feria Internacional de Turismo (Fitur 2023), en Madrid, España, con el objetivo de conectar con el mercado turístico internacional y promocionar sus iniciativas estratégicas Agricultura Familiar y Centro de Superación Gastronómica Supérate (CSGS), así como las creaciones artesanales del proyecto Manos Dominicanas.



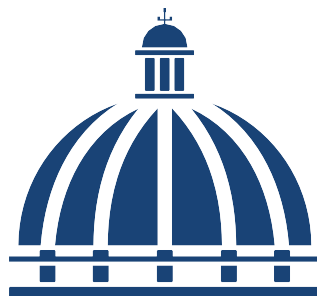


Por otro lado, Supérate dijo presente, con su marca artesanal Manos Dominicanas, en el evento Juntos Somos Verdes Fest, organizado por Ágora Mall, a propósito de la conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente. En su espacio, asignado en el primer nivel de la plaza comercial, Manos Dominicanas mostró y comercializó piezas elaboradas por artesanos y artesanas que forman parte de las iniciativas de Supérate.

La presencia de Manos Dominicanas en estos eventos refleja el esfuerzo dedicado a la inclusión económica de los participantes. Dicha iniciativa contribuye a diversificar la economía y fortalecer la resiliencia de las comunidades locales al impulsar la elaboración de productos artesanales con el uso de materiales locales y sostenible, representando un vivo ejemplo de sustentabilidad ambiental a través del uso de materiales reciclados y la creación de productos artesanales.

La utilización de distintos recursos como fibras de guano, cuerno de vaca, flejes de papel, larimar, resina, jícara de coco, madera y lilas de agua en la fabricación de las piezas muestra un enfoque consciente hacia la reutilización de recursos y la reducción de residuos. Lo cual resulta especialmente relevante en el contexto actual, donde el cambio climático y otros desafíos ambientales representan una gran amenaza para el desarrollo sostenible.





PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPÉRATE

Contactos:

Av. Leopoldo Navarro #61, Edif. San Rafael, 6to. Nivel. Ensanche San Juan Bosco.
Santo Domingo, República Dominicana.

Tel: + (809) 534-2105 | Fax: + (809) 689-8881 | contacto@superate.gob.do



@SuperateRDO • www.superate.gob.do