


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

16 de marzo 2022
Santo Domingo, R. D.

**Señora
Gloria Reyes
Directora General
Programa Supérate
Su Despacho. -**

003812

Distinguida Sra. Reyes:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 082-2022**, que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,

Sheyla Castillo

**Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos**



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP
DDMSP- 22-0134



2788W



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6
"Avanzamos para ti"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 082-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Programa Supérate.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanción e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

Resolución núm. 082-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Programa Supérate.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

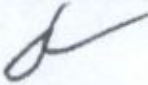
VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Programa Supérate, elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, de fecha 10 de marzo de 2022, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Programa Supérate. -

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO I. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Programa Supérate, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".



Resolución núm. 082-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Programa Supérate.



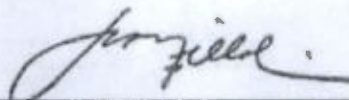
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PARRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Programa Supérate.

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los quince (15) días del mes de marzo del año dos mil veintidós (2022).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 082-2022, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Programa Supérate.

Formas de comunicación y participación ciudadana

Vía telefónica

Oficina principal al teléfono 809-534-2105 exts. 2418/2419 y a la línea libre de cargos *462, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

De manera presencial

Atención personalizada en las 32 oficinas provinciales, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Redes sociales

   @SuperateRDO

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias de las personas o familias afectadas pueden ser presentadas a través de:

Canal	Medio de contacto	Tiempo de respuesta
Buzones de quejas y sugerencias	Fichas de quejas y sugerencias: disponibles en las áreas de atención en todas las oficinas a nivel nacional	15 días laborables
Correo electrónico	contacto@superate.gob.do	15 días laborables
Línea 311	Disponible de manera gratuita vía telefónica o accediendo al portal www.311.gob.com	15 días laborables

Medidas de subsanación

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por Supérate, si es detectado un incumplimiento o recibida una reclamación por parte de un usuario o usuaria, la máxima autoridad de Supérate emitirá una carta informando al usuario/a o a los/las usuarios/as el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días hábiles después de detectar o recibir el reclamo.

Datos de contacto

Las y los participantes del programa Supérate y ciudadanos/as en general pueden contactarse con la institución por los siguientes medios:

Sede central: avda. Leopoldo Navarro, n.º 61 edificio San Rafael, 6.º piso, ensanche San Juan Bosco, Santo Domingo, R. D.

Teléfono: 809-534-2105

Horario de atención: 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Portal web: www.superate.gob.do

Sede principal de Supérate



Unidad responsable de la Carta Compromiso

- Dirección de Planificación y Seguimiento, ubicada en la sede central de Supérate: avda. Leopoldo Navarro n.º 61, edificio San Rafael, 6.º nivel, ens. San Juan Bosco, Santo Domingo, R. D.
- Tel.: 809-534-2105 ext. 2467
- Horario de atención: 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brinda a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano/a y el Estado.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SUPÉRATE

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - MAP

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

SEGUNDA VERSIÓN
VIGENCIA: MARZO 2022-MARZO 2024

Datos Identificativos

Supérate es un programa de protección social que combina transferencias monetarias condicionadas (TMC), creación de capacidades, acompañamiento sociofamiliar y la vinculación de sus participantes a los servicios sociales que ofrece el Estado.

Misión

Acompañar a las familias en situación de pobreza en su proceso de desarrollo integral, propiciando la creación de capacidades y el ejercicio de derechos a fin de aumentar su capital humano, capital social y desarrollo económico.

Visión

Ser el programa modelo de la Red de Protección Social del Gobierno dominicano, reconocido por la sociedad por su eficiencia y eficacia en la atención responsable a las familias en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de intervenciones socioeducativas que contribuyan a romper círculos de miseria y dependencia, y propicien el desarrollo humano, integral y sostenible.

Valores

- **Somos solidarios:** trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de los más necesitados.
- **Somos responsables:** nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.
- **Somos íntegros:** actuamos según nuestros principios éticos, de forma honesta, auténtica y transparente.

Normativa reguladora de los servicios prestados

Decreto 377-21, del 14 de junio de 2021
Ley 107-13, del 6 de agosto de 2013
Ley 41-08, del 16 de enero de 2008

Inclusión

La inclusión es prioridad en todas las acciones de Supérate, a ello se debe la adecuación de las infraestructuras físicas de sus instalaciones para permitir el acceso sin limitaciones a toda la ciudadanía.

Asimismo, promueve el respeto a la Ley 5-13 sobre la Discapacidad en R. D., mediante el acompañamiento socioeducativo que brinda a los hogares participantes. Además, cuenta con metas de oportunidades laborales en su Plan Operativo Anual (POA) que beneficia a la ciudadanía con alguna condición especial.

Atributos de calidad

Los atributos de calidad para los servicios que se prestan en Supérate son los siguientes:

Amabilidad: Supérate cuenta con un personal empático y cortés, que brinda un trato personalizado a los/las usuarios/as.

Fiabilidad: Supérate cuenta con un personal competente, con las habilidades y destrezas para trabajar con precisión y con ausencia de errores.

Profesionalidad: Supérate ofrece, a través de su personal, un servicio óptimo, contribuyendo así al desarrollo nacional.

Compromisos de calidad

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Cursos técnicos-profesionales en los Centros de Capacitación y Producción Supérate (CCPS)	Amabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción semestral con amabilidad de la información suministrada
	Fiabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción semestral del logro de los objetivos de aprendizaje
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción semestral de la capacidad del facilitador



Deberes de la ciudadanía

- Presentar los documentos requeridos para la realización de los trámites solicitados
- Prohibido fumar, consumir bebidas o comidas dentro de las instalaciones de la institución
- Prohibido asistir a las instalaciones de la institución bajo la influencia del alcohol, drogas u otros derivados
- Utilizar vestimenta adecuada
- No portar armas de fuego, armas blancas u otras herramientas de agresión
- Velar por el buen estado de los activos y materiales de los espacios de la institución y responder por los daños que pueda ocasionar a los bienes
- Mantener un trato respetuoso hacia cualquier persona (participante, facilitador/a, colaborador/a o visitante) que se encuentre en el recinto