

## Formas de comunicación y participación ciudadana

### Vía telefónica

Oficina principal al teléfono 809-534-2105 ext. 2250 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 <a href="http://www.311.gob.com">www.311.gob.com</a>	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:

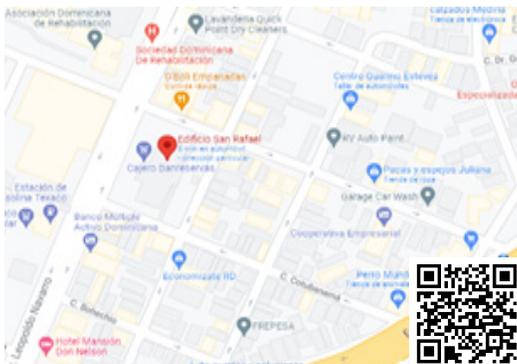
**Sede central:** avda. Leopoldo Navarro, n.º 61 edificio San Rafael, 6.º piso, ensanche San Juan Bosco, Santo Domingo, R. D.

**Teléfono:** 809-534-2105

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

**Portal web:** [www.superate.gob.do](http://www.superate.gob.do)

## Sede principal de Supérate



## Unidad responsable de la Carta Compromiso

- Dirección de Planificación y Desarrollo, 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.



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



## 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

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

## Visión

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

## Valores

- **Transparencia:** Gestionamos nuestros procesos con apego a las normativas nacionales e internacionales de acceso a la información pública y de rendición de cuentas.
- **Innovación:** Optimizamos continuamente nuestros procesos, productos y proyectos, por medio de los distintos sistemas de gestión, para reducir brechas a partir de mejoras en las 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.

## 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