



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPÉRATE

DEPARTAMENTO DE
SALUD OCUPACIONAL

Av. Leopoldo Navarro N.º 61
Edificio San Rafael, 1.º piso,
Ensanche San Juan Bosco

YUDELKY SUSANA LÓPEZ
MÉDICO SALUBRISTA
EXQ. 108-16

Telf.: (809) 534-2105 Exts. 2483 - 2482
Correo: yu.lopez@superate.gob.do

R_x

Nombre del paciente: _____

NSS: _____ Cédula n.º _____

Edad: _____ Fecha: _____

Nombre y firma del médico: _____

17 de febrero del 2023.

FICHA TÉCNICA

SIPS: 115406

DESCRIPCIÓN

ITEM	DESCRIPCIÓN	UD
26	IMPRESIÓN DE LIBROS, FULL COLOR, 40 PAGINAS, TAMAÑO 7X10, MATERIAL SATINADO 80 MATE.	UNIDAD
28	ESTATUILLAS EN FORMA DE MARIPOSA	
1	ARAÑITAS TAMAÑO 3X5 MATERIAL MATE, TERMINACIO EN OJALES	
1	BANNER TAMAÑO 5X6, TERMINACION OJALES	
28	BOTONES CIRCULARES GRABADO CON LASER	

- Estas solicitudes deben ser verificadas con el Dpto. Comunicaciones, ya que ellos deben poner el tamaño exacto de los artes y si tienen algún cambio en el diseño.

TIEMPO DE ENTREGA:

El servicio debe ser entregado a partir de la entrega de la orden de compra.


Madelen Díaz Maldonado
Posición (La persona que debe firmar la ficha técnica, es quien solicita el requerimiento (SIPS))



mujeres
SUPEREMPREENDEDORAS

INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN
INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN
INFORMACIÓN INFORMACIÓN.

INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN
INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN.



mujeres

SUPEREMPRENDEDORAS

INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN
INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN
INFORMACIÓN INFORMACIÓN

INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN
INFORMACIÓN INFORMACIÓN INFORMACIÓN
INFORMACIÓN INFORMACIÓN







PREMIO
MUJER
SUPERATE

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.



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

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

22/02/2023

FICHA TÉCNICA

**Adquisición de Buzón de Sugerencia, para todas las dependencias del
Programa Supérate.**

DESCRIPCIÓN

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Material Acrílico (Plástico Transparente). Logo Autoadhesivo Aplicado Altura 25 cm Ancho 23 cm Lateral 8 cm Porta Brochure Altura 20 cm Ancho 12 cm Lateral 4 cm	150

NOTA:

El material Acrílico debe ser resistente a presión y traslados.

LUGAR:

Almacén Abreu



Amaury Rodriguez

Director Planificación Y Desarrollo

BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre: _____ Apellido: _____ Teléfono: _____

Código de identificación: _____

¿Comparte con la opinión expresada en el presente formulario?

Si, ☐ No, ☐ No sé, ☐

¿Crees que el servicio recibido es satisfactorio?

Si, ☐ No, ☐ No sé, ☐

¿Crees que el servicio recibido es satisfactorio en los siguientes aspectos?

Aspecto	Buena	Regular	Mala
Calidad del servicio	☐	☐	☐
Atención al cliente	☐	☐	☐
Resolución de problemas	☐	☐	☐
Costo del servicio	☐	☐	☐
Seguridad del servicio	☐	☐	☐
Calidad del producto	☐	☐	☐