



**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL SUPÉRATE**

**RESOLUCIÓN No. DG/042/2026, QUE CREA EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL SUPERATE.**

**LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL SUPÉRATE**, institución del Estado Dominicano, creada mediante el Decreto Núm. 160-25, de fecha veinticuatro (24) del mes de marzo del año dos mil veinticinco (2025), dictado por el Poder Ejecutivo, con domicilio y asiento social en la Avenida Leopoldo Navarro, Edificio San Rafael, sexta (6ta) planta, sector San Juan Bosco, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por la señora **MAYRA JIMÉNEZ**, dominicana, mayor de edad, domiciliada y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, en calidad de Directora General designada mediante el Decreto No. 02-26 de fecha seis (06) de enero del dos mil veintiséis (2026), ha resolutado conforme los motivos expresados más adelante, lo siguiente:

**CONSIDERANDO:** Que la Constitución de la República Dominicana establece como principio fundamental de la administración pública la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia, orientada siempre al servicio de la ciudadanía.

**CONSIDERANDO:** Que mediante el Decreto No. 211-10, el Poder Ejecutivo declara de carácter obligatorio la implementación del modelo de excelencia del sector público, conocido como Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), en todas las instituciones del Estado dominicano, como herramienta para impulsar la mejora continua, la autoevaluación institucional y la gestión de la calidad.

**CONSIDERANDO:** Que el Decreto núm. 676-25 transforma el Programa Carta Compromiso al Ciudadano en el modelo de Cartas de Servicios, deroga los artículos 11, 12, 13 y 14 del Decreto 211-10, y establece nuevas disposiciones para la gestión, medición y mejora de la calidad de los servicios públicos, orientadas a la experiencia de las personas usuarias, la transparencia y la estandarización de los servicios del Estado.

**CONSIDERANDO:** Que el Ministerio de Administración Pública (MAP) establece que, para la correcta aplicación del modelo, autoevaluación y formulación de planes de mejora, y seguimiento a la Carta de Servicios es indispensable la creación de un órgano de gestión interna.

**CONSIDERANDO:** Que resulta necesario integrar en un solo órgano institucional las funciones relativas al Modelo CAF y a la Carta de Servicios, a fin de evitar duplicidad de estructuras, fortalecer la gobernanza de la calidad y garantizar el cumplimiento de las disposiciones del MAP.

**CONSIDERANDO:** Que la Dirección de Desarrollo Social Supérate, en su compromiso de fortalecer la gestión institucional, elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos y garantizar una respuesta oportuna, eficiente y transparente a la ciudadanía, reconoce la necesidad de contar con un Comité Institucional de la Calidad que



**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL SUPÉRATE**

articule, impulse y dé seguimiento a las acciones de mejora continua, al Modelo CAF, a los planes de mejora institucional y a las Cartas de Servicios, en coherencia con las disposiciones emitidas por el Ministerio de Administración Pública y con los objetivos estratégicos de la institución.

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana, proclamada el veintisiete (27) de octubre del año dos mil veinticuatro (2024).

**VISTO:** El Decreto Núm. 160-25, que crea la Dirección de Desarrollo Social Supérate, de fecha veinticinco (25) de marzo del año dos mil veinticinco (2025).

**VISTO:** El Decreto Núm. 356-25, de fecha quince (15) del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025), que establece los componentes y programas de la Dirección de Desarrollo Social Supérate.

**VISTA:** La Ley No. 01-12 Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

**VISTA:** La Ley Núm. 247-12 Orgánica de la Administración Pública, del 9 de agosto de 2012.

**VISTA:** La Ley de Función Pública No. 41-08, de fecha dieciséis (16) de enero del año dos mil ocho (2008).

**VISTO:** El Decreto No. 211-10, que instituye el Marco Común de Evaluación (CAF).

**VISTO:** El Decreto núm. 676-25, que establece el modelo de Cartas de Servicios en la Administración Pública.

**VISTO:** Decreto Núm. 273-13, que establece el Reglamento para la Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional, de fecha 13 de septiembre del 2013.

**VISTO:** Decreto Núm.111-15, que establece el Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, del 21 de abril del 2015.

**VISTA:** La Carta Iberoamericana de la Calidad, adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008.

**VISTA:** La Guía de implementación del Modelo CAF emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

**VISTA:** La Resolución Núm. 081-2022 que establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad (CIC), en entes y órganos de la administración pública. M

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO: Objeto.** La presente resolución tiene como objeto establecer los parámetros para la conformación del Comité Institucional de la Calidad, estructura, funcionalidad, los principios, valores y aptitudes que deben caracterizar cada uno de las servidoras y servidores del sector públicos que lo conforman.

**SEGUNDO:** Crear, como en efecto se crea, el **Comité Institucional de la Calidad (CIC)**, el cual será el órgano encargado de coordinar, impulsar y supervisar la implementación del **Modelo CAF**, los planes de mejora y la implementación, monitoreo y actualización de las **Cartas de Servicios**, dentro de la **Dirección de Desarrollo Social Supérate** y estará conformado de la siguiente manera:

Rol	Cargo
Coordinación:	Director (a) de Planificación y Desarrollo
Secretaría:	Encargado (a) de Calidad en La Gestión
Integrante:	Subdirección Administrativa Financiera
Integrante:	Coordinador (a) de Despacho
Integrante:	Director(a) de Operaciones
Integrante:	Director(a) de Superación Económica
Integrante:	Director(a) de Recursos Humanos
Integrante:	Director (a) de Transformación Digital
Integrante:	Director(a) Jurídica
Integrante:	Encargado (a) de Acceso a la Información

**TERCERO:** Son funciones del **Comité Institucional de la Calidad (CIC)** de la Dirección de Desarrollo Social Supérate, las siguientes:

**A. Funciones relativas al Modelo CAF:**

- a) Asesorar a la alta dirección de la institución y a la unidad operacional de gestión de la calidad, sobre iniciativas y estrategias para promover entre los demás servidores y servidoras de la institución, la toma de conciencia y la importancia del proceso de



**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL SUPÉRATE**

autoevaluación, con el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF y la implementación de planes de mejoras institucionales eficaces.

- b) Gestionar la autoevaluación institucional, utilizando el Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF, identificando las fortalezas y oportunidades de mejora.
- c) Formular el plan de mejora institucional, basado en las áreas de mejora resultantes de proceso de autoevaluación, luego de analizarlas y seleccionarlas en base a los criterios de priorización determinados.
- d) Presentar la propuesta del plan de mejora institucional, a la alta dirección para su aprobación.
- e) Apoyar la difusión y comunicación del plan de mejora institucional, a todos los integrantes de la institución, para su conocimiento, compromiso e involucramiento colectivo en obtener los resultados.
- f) Apoyar las labores de monitoreo, seguimiento, análisis y evaluación de la ejecución de las acciones previstas en el plan de mejora, así como de la evaluación de su eficacia.
- g) Promover la participación de las servidoras y servidores de la institución, en el desarrollo de las acciones previstas en el plan de mejora, así como en aquellas que contribuyan a la mejora de la calidad institucional.

**B. Funciones relativas a las Cartas de Servicios:**

- h) El diseño y rediseño de los servicios institucionales, incorporando estándares de calidad, tiempos de respuesta, requisitos y compromisos medibles.
- i) La elaboración, actualización y validación de las Cartas de Servicios, conforme a los lineamientos del MAP.
- j) La incorporación de los servicios institucionales al catálogo de servicios del Estado, según lo dispuesto por el Decreto 676-25.
- k) El monitoreo de los indicadores de calidad de los servicios, incluyendo tiempos de respuesta, satisfacción ciudadana y cumplimiento de compromisos.
- l) La coordinación de procesos de mejora continua derivados del análisis de desempeño de los servicios.
- m) La preparación de informes de seguimiento y resultados, para remisión al MAP.
- n) La articulación entre el Modelo CAF y las Cartas de Servicios, asegurando coherencia entre autoevaluación, planes de mejora y compromisos de servicio.

**CUARTO:** Son funciones de la **Coordinación del Comité Institucional de la Calidad (CIC)** de la Dirección de Desarrollo Social Supérate, sin menoscabo de aquellas que pudieran ser asignadas por la máxima autoridad de la institución, las siguientes:

- a) Compartir con los demás integrantes de la CIC, las informaciones y documentos que reciba de parte de la unidad operacional de gestión de la calidad.



**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL SUPÉRATE**

- b) Gestionar el cumplimiento del plan de trabajo elaborado por el Comité Institucional de la Calidad (CIC), en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad.
- c) Apoyar las labores necesarias para gestionar las informaciones requeridas por el MAP y responder en los plazos establecidos.
- d) Someter a la aprobación del CIC, el cronograma de reuniones ordinarias correspondiente a cada año y realizar las convocatorias.
- e) Asignar las tareas y responsabilidades a cada uno de los integrantes del CIC.
- f) Dirigir las reuniones y gestionar mecanismos de consenso, durante el proceso de llenado de la Guía CAF y el informe de autoevaluación CAF, en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad.
- g) Coordinar la preparación del informe de autoevaluación CAF, plan de mejora institucional, memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, en caso de que el organismo decidiera postular al mismo, en coordinación con la unidad operacional de gestión de la calidad.
- h) Supervisar el proceso de diseño, actualización y monitoreo de las Cartas de Servicios.
- i) Presentar a la alta dirección los resultados de desempeño de los servicios y las recomendaciones de mejora.
- j) Coordinar la incorporación de los servicios al catálogo de servicios del Estado.
- k) Presentar los resultados de la autoevaluación y proyectos de mejora continua, ante la alta dirección de la Institución.

**QUINTO:** Son funciones de la **Secretaria del Comité Institucional de la Calidad (CIC)**, sin menoscabo de aquellas que pudieran ser asignadas por la máxima autoridad de la institución, las siguientes:

- a) La Secretaria del Comité Institucional de la Calidad (CIC) en el ejercicio de sus tareas, deberá asegurar que las convocatorias a reuniones del CIC, lleguen a sus destinatarios a tiempo y acompañadas de la agenda correspondiente.
- b) Asistir a la coordinación del CIC en las actividades para la celebración de las reuniones y las facilidades logísticas necesarias.
- c) Redactar las actas de las reuniones, procurar las firmas de asistencia y divulgarlas a los integrantes del CIC.
- d) Llevar un reporte general de las reuniones, en donde también se harán constar las convocatorias a las mismas, aun cuando no se hayan producido.
- e) Participar en la elaboración de la autoevaluación e informe de autoevaluación CAF, plan de mejora institucional, informe de avances y memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, en caso de que el organismo decidiera postular al mismo.
- f) Custodiar y organizar la documentación relacionada con las Cartas de Servicios.
- g) Registrar los avances y evidencias de cumplimiento de compromisos de servicio.

**SEXTO:** Son funciones de los **integrantes del Comité Institucional de la Calidad**. El (CIC) tendrá integrantes que representaran a las unidades de la institución, conforme al



**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL SUPÉRATE**

artículo 2, con las siguientes funciones, sin menoscabo de aquellas que pudieran ser asignadas por la máxima autoridad de la institución, las siguientes:

- a) Asistir a las reuniones o actividades convocadas.
- b) Ejecutar las tareas y responsabilidades que le sean asignadas por la coordinación del CIC.
- c) Participar en la priorización de áreas de mejora relacionadas a las tareas de su competencia, para la elaboración del plan de mejora institucional.
- d) Durante la revisión interna, cada responsable de una o más acciones, deberá rendir un informe a la Coordinadora del CIC, sobre los avances de las acciones bajo su responsabilidad, con evidencias que validen dichos avances.
- e) Participar en la elaboración de la autoevaluación e informe de autoevaluación CAF, plan de mejora institucional, informe de avances y Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. En caso de que el organismo decidiera postular al mismo.
- f) Informar a la coordinación del CIC, cualquier inconveniente que se esté presentando, para realizar sus asignaciones.
- g) Servir de orientador, apoyo y promotor de las iniciativas que, en materia de calidad, decida implementar la institución.
- h) Participar en la definición de estándares de calidad de los servicios de su área.
- i) Proveer información para el diseño y actualización de las Cartas de Servicios.
- j) Reportar avances y evidencias de cumplimiento de compromisos de servicio.

**SEPTIMO: Reuniones del CIC.** Para que el CIC pueda desarrollar sus diversas responsabilidades de forma eficaz, es requerida la realización de reuniones periódicas. Los diferentes tipos de reuniones son:

- a) **Reuniones ordinarias:** Su objetivo es coordinar, monitorear y dar seguimiento a las acciones definidas para la autoevaluación e informe de autoevaluación CAF, plan de mejora institucional y/u otros acuerdos definidos. Para estos fines, el CIC se reunirá de forma mensual, salvo que sea requerida una mayor frecuencia. En caso de que la organización decida postular al Premio Nacional a la Calidad, se definirán reuniones periódicas con el objetivo de cumplir con el cronograma establecido.
- b) **Reunión de planificación y rendición de cuenta:** Se llevará a cabo al menos una vez al año, para definir planes de mejoras, generar informe de cumplimiento y presentará a la alta dirección, los resultados de la ejecución de las acciones desarrolladas durante el año vigente.
- c) **Reuniones de asistencia técnica:** Son reuniones convocadas por el CIC, no contempladas en las reuniones ordinarias, para ofrecer o recibir asistencia técnica, los cuales no requerirán de la presencia de todos los miembros del CIC.



**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL SUPÉRATE**

**PÁRRAFO I:** El calendario de reuniones ordinarias de las CIC, será de conocimiento de todos los servidores públicos de la institución, dependencia u oficina regional y/o provincial en que las mismas operen, por lo que deberá ser colocado en la agenda institucional y/o difundido a través de los medios internos de comunicación oficiales. Los servidores públicos interesados podrán participar en las reuniones ordinarias, únicamente en calidad de oyentes y con previa autorización de la coordinadora del CIC.

**PÁRRAFO II:** Las reuniones del CIC serán válidas para aprobar todas las decisiones bajo sus tareas, siempre y cuando estén presentes mínimo cinco (5) de sus integrantes más uno, (1) incluido la coordinación.

**PÁRRAFO III:** Los integrantes del CIC que no puedan asistir a las reuniones ordinarias, de planificación y de rendición de cuentas convocadas, deberán presentar sus excusas por escrito con plazo razonable de antelación, indicando los motivos que imposibiliten su asistencia a la reunión.


**PÁRRAFO IV:** Será responsabilidad de la secretaria, hacer un recordatorio de las reuniones a los integrantes del CIC, al menos cuarenta y ocho horas antes de la fecha agendada.

**PÁRRAFO V:** De cada reunión se deberá levantar un acta, que deberá contar con las informaciones siguientes: a) fecha y hora de la reunión; b) agenda; c) relatoría de la reunión; d) responsabilidades asumidas por cada miembro, en caso de que aplique; e) fecha de la próxima reunión; y f) firma de asistencia a la reunión.

**OCTAVO:** Se instruye a las distintas direcciones, departamentos y divisiones de esta **Dirección de Desarrollo Social Supérate** a brindar todo el apoyo, facilidades y suministro de información que requiera el comité para el fiel cumplimiento de sus funciones.

**NOVENO:** Ordenar que la presente Resolución sea comunicada al liderazgo de la Dirección de Desarrollo Social Supérate en todos los niveles, para su conocimiento y fines de lugar, y publicada en el portal institucional a los fines de dar cumplimiento a los principios y obligaciones de transparencia que rigen la Administración Pública.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiún (21) días del mes de mayo del año dos mil veintiséis (2026).

  
\_\_\_\_\_  
**Mayra Jiménez**  
Directora General de la  
Dirección de Desarrollo Social Supérate

