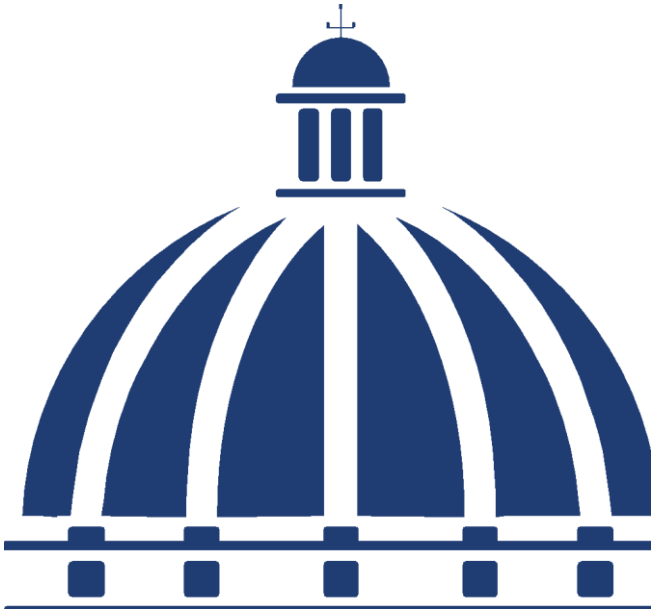


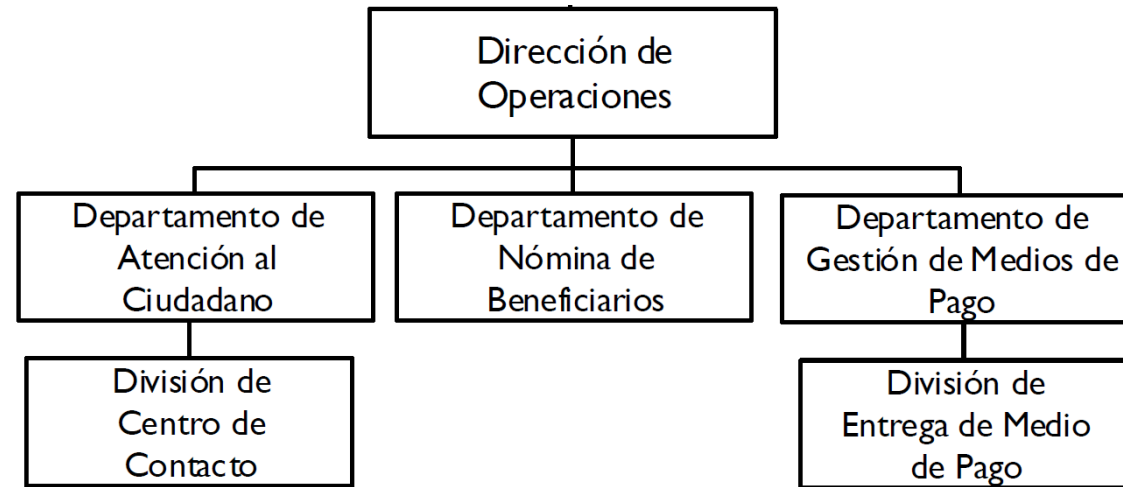
Dirección de Desarrollo Social Supérate (DDSS)



Dirección de Operaciones

Dirección de Operaciones

Es el área operativa de la DDSS que se encarga de la logística de los procesos y proyectos operativos orientando y coordinando la ejecución de las operaciones a nivel nacional a través de las Direcciones Regionales en favor de las familias beneficiarias. Tiene la responsabilidad de coordinar con los proyectos y unidades departamentales de la institución en su planificación operativa del trabajo de campo; actualmente cuenta con 3 unidades administrativas:



Objetivo General:

Coordinar y dirigir las operaciones y logísticas ejecutadas bajo los procesos de Atención y Servicio a la Ciudadanía, Nómina de Beneficiarios y Gestión de Medio de Pago; así como desarrollar y transferir competencias técnicas a nivel operativo para favorecer la efectividad de la capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Dirección de Operaciones



Atención al Ciudadano

Canaliza el contacto presencial y virtual con los participantes del programa.

Incluye la División de Centro de Contacto de manera directa.



Nómina de Beneficiarios

Procesa y audita de forma precisa las nóminas de subsidios.

Garantiza el correcto envío a la red de pago gubernamental.



Gestión de Medios de Pago

Coordina la emisión y entrega de tarjetas electrónicas a beneficiarios.

Incluye la División de Entrega del Medio de Pago.

Atención a la Ciudadanía



Gestión Integral de Solicitudes

Garantizar un servicio óptimo y oportuno a las familias participantes en las oficinas operativas.

Facilitar el procesamiento y tramitación de reclamos, actualizaciones y consultas de manera transparente y ágil.

Alcance de Respuestas

Abarca de manera completa desde la primera necesidad reportada por el ciudadano hasta su procesamiento final.

Asegura la actualización oportuna en la base de datos de hogares beneficiarios en articulación con el SIUBEN.

Oficinas de Servicio

-  **55 Oficinas de Servicio:** Presencia permanente en el territorio nacional dominicano para brindar asistencia y atención presencial directa.
-  **40 Oficinas Provinciales:** Coordinan de manera estratégica el levantamiento de información operativa en trabajo de campo y supervisión directa.
-  **7 Puntos GOB Integrados:** Representación activa de Supérate en los centros de atención ciudadana multiservicios del Estado.



Centro de Contacto



Optimizar la Experiencia

Esta unidad gestiona de manera permanente las comunicaciones telefónicas y digitales con las familias participantes.

Tiene la misión principal de servir de canal directo e integrado de consulta de balances, estatus, fechas de depósitos de subsidios y aclaración de dudas generales operativas.

Trámites Disponibles

Novedades del Hogar

- Cambios de dirección y reevaluaciones de nivel socioeconómico de familias.
- Cambios del Jefe del hogar debido a mutuo acuerdo o fallecimiento.
- Ajustes en composición familiar (exclusiones, inclusiones y corrección de datos).

Gestión de Tarjeta Física

- Procesamiento de reemplazo por deterioro, devaluación o pérdida.
- Soporte por retención del plástico o cuenta temporalmente cancelada.
- Gestión ágil de reclamos por discrepancia de fondos o consumos no autorizados.

Escala Operativa del Sistema

La DDSS gestiona subsidios que impactan a millones de hogares.

Subsidios administrados por supérate	Beneficiarios
Aliméntate	1,439,398
Bonogas hogar	1,238,204
Bonoluz	554,763
Aprende	62,101
Avanza	89,363
Supérate Mujer Y Familias Nna	1,416
Agricultura Familiar	65
Fondo Discapacidad Supérate	10,748

Objetivos de programas Supérate

- **Aliméntate:** Transferencia monetaria para asegurar la seguridad alimentaria en hogares.
- **Bonogas y Bonoluz:** Subsidios energéticos para reducir el costo de servicios básicos en el hogar.
- **Aprende:** Apoyo a estudiantes de nivel primario para reducir la deserción escolar.
- **Avanza:** Apoyo a estudiantes de nivel secundario para reducir la deserción escolar.
- **Supérate Mujer y Familias Nna:** Apoyo a mujeres víctimas de violencia y a hogares de niños/as huérfanos por feminicidio.
- **Agricultura Familiar:** Fomentar las actividades productivas de hogares a través del apoyo directo.
- **Fondo Discapacidad Supérate:** Garantizar apoyo económico para personas con discapacidad.

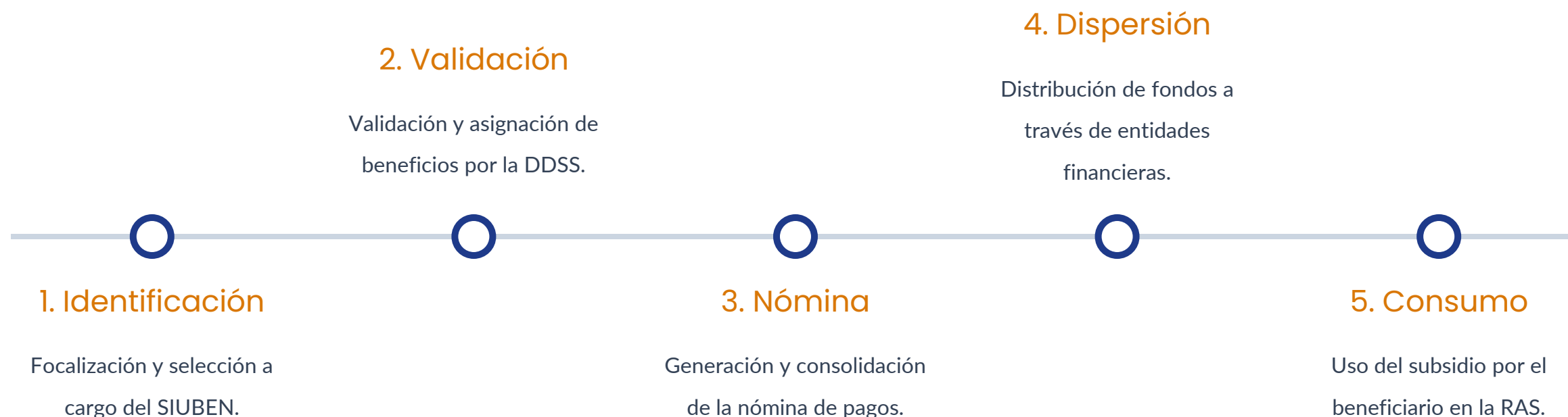
Escala Operativa del Sistema

La DDSS gestiona subsidios que impactan a millones de hogares.

Subsidios de otras instituciones que gestionamos	Institución	Beneficiarios
Bonogas Chofer	INTRANT	9,933
Programa de Protección a la Vejez en Extrema Pobreza (PROVEE)	CONAPE	83,333
Incentivo a la Educación Superior (IES)	MESCYT	11,550
Moto-Beneficio (Motoben)	INTRANT	7,636

Implicación Clave: La magnitud operativa exige un sistema de pagos altamente robusto, automatizado y escalable.

Flujo Operativo de Pagos



Oportunidad de Mejora: Migrar de un flujo parcialmente manual a un sistema automatizado, integrado y basado en eventos

¡Muchas Gracias!