SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OFICINA NACIONAL

CARTA DE COMPROMISOS

con nuestros destacamentos

Lo que puedes esperar de nosotros, cómo lo medimos y qué hacemos si no lo cumplimos.

Código	PO-ON-01
Versión	1
Tipo de documento	Política
Área responsable	Oficina Nacional
Elaborado por	Calidad en la Gestión
Fecha de emisión	noviembre de 2026

Evangelizar · Equipar · Empoderar

1. Presentación

Exploradores del Rey República Dominicana es el ministerio de formación integral de niños, jóvenes y líderes del Concilio de las Asambleas de Dios. Su propósito se resume en tres verbos: **evangelizar, equipar y empoderar**.

Esta Carta de Compromisos declara, de forma pública y medible, los servicios que la Oficina Nacional presta a los destacamentos y el nivel de calidad con que se compromete a prestarlos. Forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad del ministerio, alineado a la norma ISO 9001, y responde a sus principios de enfoque en las personas que servimos y de mejora continua.

2. ¿A quién servimos?

- **Los destacamentos,** a sus comandantes y líderes, que organizan y conducen las actividades.
- **Los niños y jóvenes de los programas:** Navegantes, Pioneros, Seguidores de la Senda y Exploradores.
- **Las familias,** que confían a sus hijos al ministerio.
- **Las iglesias locales,** que acogen y sostienen a cada destacamento.

3. Nuestros compromisos

Cada compromiso indica el servicio, lo que nos comprometemos a hacer, el estándar de cumplimiento y el indicador con el que lo medimos.

Servicio	Nuestro compromiso	Estándar	Cómo lo medimos
Buzón de Quejas y Sugerencias	Responder tus quejas y sugerencias.	Máximo 3 días laborables	Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del plazo.
Buzón de Quejas y Sugerencias	Confirmar cada solicitud con un número de seguimiento en pantalla y por correo.	Inmediato	Solicitudes con acuse de recibo enviado.
Membresía Anual ONERRD	Enviar por correo el certificado y la factura oficiales, verificables con código QR.	Al confirmar el pago	Certificados emitidos frente a pagos confirmados.
Portal de Calidad	Publicar las políticas, manuales, procedimientos y formularios vigentes de cada área, con su código y versión.	Disponible 24/7	Documentos vigentes publicados y actualizados.
Campamento de Barras Doradas	Entregar a cada líder juvenil que completa el campamento su certificado con QR de verificación digital.	Al completar el campamento	Certificados entregados frente a participantes que completaron.
Plataformas digitales	Atender tus consultas sobre ONERRD, EXPEDITION y el registro de destacamentos en tecnologia@errd.org.do.	Por correo electrónico	Consultas de soporte atendidas.

Servicio	Nuestro compromiso	Estándar	Cómo lo medimos
Todos los servicios	Tratarte con respeto e integridad; las conductas inapropiadas se atienden de forma reservada por el Comité de Ética.	Siempre	Quejas sobre conducta atendidas por el Comité de Ética.
Todos los servicios	Usar tus datos personales únicamente para prestarte el servicio solicitado.	Conforme a la Ley 172-13	Solicitudes atendidas con consentimiento registrado.

4. Tus derechos

- Recibir información clara y oportuna sobre los servicios, requisitos y plazos.
- Ser atendido con respeto, sin discriminación y con trato digno.
- Presentar quejas y sugerencias sin temor a represalias, y conocer su estado con tu número de seguimiento.
- Recibir una respuesta a tus solicitudes dentro de los plazos indicados en esta Carta.
- Que tus datos personales se traten con confidencialidad.

5. Para servirte mejor, te pedimos

- Mantener actualizados los datos de tu destacamento en la plataforma de registro.
- Renovar a tiempo la Membresía Anual y conservar tu certificado.
- Usar siempre la versión vigente de los documentos publicada en el portal de Calidad.
- Comunicarte por los canales oficiales y usar el buzón para quejas y sugerencias.
- Brindar a los niños y jóvenes un entorno seguro, conforme a las normas del ministerio.

6. Canales de atención

Canal	Para qué	Contacto
Buzón de Quejas y Sugerencias	Quejas, sugerencias y su seguimiento	Portal web › Calidad en la Gestión › Buzón
Oficina Nacional	Gestiones generales del ministerio	oficinanacional@errd.org.do
Información general	Consultas e información	info@errd.org.do
Inscripciones	Inscripciones a eventos y programas	inscripciones@errd.org.do
Soporte de plataformas	ONERRD, EXPEDITION y registro de destacamentos	tecnologia@errd.org.do
RRI TRaC	Licencia y uso de la plataforma RRI TRaC	rritrac@errd.org.do

7. Si no cumplimos

Si un compromiso de esta Carta no se cumple:

- Puedes presentar una queja en el Buzón de Quejas y Sugerencias, indicando el compromiso incumplido.
- La Oficina Nacional te responderá por escrito explicando las causas y las acciones tomadas para corregirlo.
- Cada incumplimiento se registra y se analiza en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para evitar que se repita.

8. Vigencia y revisión

Esta Carta entra en vigencia a partir de su aprobación y se revisa al menos una vez al año, o antes si cambian los servicios o sus estándares. La versión vigente es siempre la publicada en el portal de Calidad en la Gestión; las copias impresas se consideran no controladas.

9. Aprobación

Amos Encarnación
Director Nacional
Fecha: ____ / ____ / _____

Eliezer García
Oficina Nacional
Fecha: ____ / ____ / _____