

# Administradora de Subsidios Sociales



Marzo 2019

## Informe de Avance Plan de Acción de la ADESS 2018 Metodología CAF basado en Plan de Mejora Institucional

### PRESENTACIÓN

---

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), entidad perteneciente al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Vicepresidencia de la República Dominicana, focaliza su accionar en la transferencia de subsidios sociales, como parte del reforzamiento de la estrategia de la reducción de pobreza y de generación de bienestar en las familias en situación de extrema pobreza.

La ADESS apoya los objetivos estratégicos y el cumplimiento de la Misión instituida para alcanzar su Visión con apego a los Valores definidos, los cuales se enuncian a continuación:

*Visión:* Única entidad del estado que administre todos los subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno en un marco de transparencia y eficiencia.

*Misión:* Unificar y administrar de forma ágil subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno, garantizado su oportuna disponibilidad y adecuado uso por los beneficiarios, a fin de asegurar la equidad social y dignidad humana de los Dominicanos en condiciones de pobreza.

#### Valores

*Somos Solidarios:* Trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de los más necesitados.

*Somos Responsables:* Nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.

*Somos Íntegros:* Actuamos según nuestros principios éticos, de forma honesta, auténtica y transparente.

La ADESS coordina la Red de Abastecimiento Social (RAS), que consiste en un amplio conjunto de comercios que abarca el territorio nacional, cuya misión es servir como el mecanismo ejecutor de los subsidios, mediante la provisión de los bienes de consumo o servicios autorizados a transar. Controla que los comercios adheridos a la RAS cumplan con las normas establecidas, y que estos, a su vez, perciban el producto de sus ventas.

Además, cuenta con las Delegaciones Provinciales, oficinas representantes en las diferentes provincias del territorio nacional, que permiten a esa institución brindar los servicios que requieren los beneficiarios-tarjetahabientes y el público en general, así como canalizar informaciones, requerimientos, solicitudes y reclamaciones de los comercios adheridos y los interesados en adherirse a la RAS.

## **AVANCE GENERAL DEL PLAN DE MEJORA 2018**

---

De acuerdo a lo planificado en el Plan de Mejora Institucional para el año 2018 en la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), se presentan los siguientes avances generales:

**Área de Mejora (1):** No se evidencia cómo la organización genera las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

*Ejecución:* Para esta área de mejora, la Dirección de Planificación y Desarrollo desarrolló consultas grupales a las diferentes partes interesadas de la institución durante los primeros meses del año, a fin de involucrarlas en el diseño de los procesos y gestionar proyectos en base a sus necesidades y expectativas. Asimismo, el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión ha desarrollado revisiones paulatinas y periódicas durante todo el año 2018 para el rediseño de los procesos dando prioridad al involucramiento de los dueños de procesos y los actores que intervienen en la ejecución de los mismos.

Evidencias: Convocatorias a partes interesadas/Fotos encuentros con partes interesadas/Formato modelo de las observaciones de los grupos de interés/Encuesta enviada para conocer percepción servicios de Gestión de la Calidad

**Área de Mejora (2):** No hay evidencias de que la institución involucre a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.

Durante el año 2018 se han desarrollado encuentros focales con las diferentes partes interesadas de la institución bajo la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo, dejando sentadas las bases para la determinación de un diagnóstico organizacional que arropa las necesidades y expectativas de estos grupos de interés.

Evidencias: Convocatorias con grupos de interés/Informe de Diagnóstico Organizacional Integral

**Área de Mejora (3):** No hay evidencias de que la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), involucre a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.

Durante años la ADESS ha venido desarrollando proyectos y programas que contemplan a los empleados y colaboradores en general en las acciones de mejora planificadas. Dentro de los proyectos desarrollados en el 2018 se contempla el Fortalecimiento del Capital Humano de la ADESS, mismo que ha estado integrado por actividades que involucran a los empleados para mejorar continuamente los sistemas de nuestra institución.

Evidencias: Capturas de planificación del proyecto de capital humano.

**Área de Mejora (4):** No hay evidencias de que la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) incluya aspectos relativos al impacto medioambiental de los productos y servicios contratados en los acuerdos con los asociados claves.

La ADESS ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental en el año 2018, en donde se exige a los proveedores y todo asociado el asumir un compromiso ambiental con los productos y servicios suministrados a la ADESS. Además, los colaboradores de la institución contemplan en sus respectivos términos de referencia las condiciones ambientales que deben respetar y suministrar los distintos proveedores de la institución.

Evidencias: Documento de compromiso ambiental de proveedores y contratistas/Ejemplo de TDR con contemplaciones ambientales/Informe Ambiental Ruido y Gases

**Área de Mejora (5):** No hay evidencias de que en la selección de los proveedores se hayan aplicado criterios de responsabilidad social cuando se trate de contrataciones públicas.

La ADESS ha modificado en el 2018 su procedimiento de Compras y Contrataciones para darle mayor peso al criterio ambiental y de responsabilidad social cuando se selecciona un proveedor. Para esto también ha sido adaptado el formulario de selección de proveedores en consonancia a los requisitos interno de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Evidencias: Procedimiento de Compras y Contrataciones/Formulario de Selección de Proveedores.

**Área de Mejora (6):** No se evidencia una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro.

La ADESS ha desarrollado en 2018 un procedimiento para la gestión de los residuos institucionales, además posee contratos vigentes con entidades privadas autorizadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para manejar los residuos que se generan en la institución.

Evidencias: Procedimiento para gestión de residuos/Indicador de Gestión de Residuos con gestores autorizados por Medio Ambiente.

**Área de Mejora (7):** No se evidencia la innovación en los procesos, basados en un continuo Benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.

Durante el año 2017 la ADESS desarrolló procesos de Benchmarking con varias instituciones del sector, con miras a documentar y aprovechar las mejores prácticas aplicadas por estos con respecto a la implementación y mejoramiento continuo de sus Sistemas de Gestión.

Evidencias: Fotos de Asistencia Benchlearning/Listado de asistencia/ Formato Institucional de BenchLearning

**Área de Mejora (8):** No se evidencia la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.

Cada año, según lo expresado en el Documento Integral de Planificación y Desarrollo, se realizará encuesta a los clientes ciudadanos que alimentará al Diagnóstico Organizacional, asimismo existen disponible en las Delegaciones Provinciales encuestas sobre los servicios orientada a los clientes ciudadanos.

Evidencias: Documento Integral Planificación y Desarrollo/Procedimiento Buzón de Sugerencias/Matriz de Buzón de Sugerencias/Diagnóstico Organizacional Integral

**Área de Mejora (9):** No se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

Durante el 2018 se han desarrollado proyectos de automatización de procesos, sobre todo enfocado a la Red de Abastecimiento Social, mismo que continuará en el año 2019 para acercar los servicios a los ciudadanos clientes y optimizar el tiempo de respuesta de adhesión de comercios. Igualmente se han iniciado los aprestos necesarios para la implementación del canal de confirmación del balance de las tarjetas de subsidios de los beneficiarios de los programas sociales.

Evidencias: Planificación Automatización de la RAS, Pruebas Piloto de confirmación de balance de los beneficiarios

**Área de Mejora (10):** No se evidencia la toma en consideración de la igualdad de oportunidades, y del trato y comportamiento justo, en todos los niveles.

En el 2018 la ADESS, con miras en la implementación de un Sistema de Igualdad de Género, ha desarrollado una Política de Género que enmarca el compromiso institucional por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, aboliendo con esto todo tipo de práctica que pudiera considerarse discriminatoria.

Evidencia: Política de Género Institucional

**Área de Mejora (11):** No se evidencia la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.

Ante esta área de mejora, la ADESS en el año 2018 ha certificado a través de un ente certificador de renombre su Sistema de Gestión Ambiental, logrando gestionar todas las cuestiones ambientales

pertinentes de la institución. Ante lo anterior, realizado monitoreo constante de los aspectos ambientales derivados de la operatividad diaria institucional.

Evidencia: Constancia de certificación del Sistema de Gestión Ambiental/ Indicadores Ambientales