



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN
ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES**

**FECHA
JULIO 2019**

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La Administradora de Subsidios Sociales ha formulado su Misión y su Visión a partir del taller “Creando Grandezas” donde se reunieron los Directores Generales, Directores de Área, Encargados Departamentales y equipos de trabajo, de acuerdo a su naturaleza y a los ejes estratégicos institucionales.</p> <p>Partiendo de la dinámica interinstitucional se desarrolló la Misión y Visión de cada una de las instituciones que conforman el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, GCPS, respondiendo a sus funciones particulares. Fue definido también un marco de valores comunes para todas las instituciones que integran el GCPS.</p> <p>De igual forma, se han realizado encuentros de socialización de la MVV con los diferentes grupos de interés y los colaboradores y colaboradoras, quienes interiorizaron la Misión y la Visión como el compromiso que han asumido de lograr las metas de la institución. Para la socialización de la MVV se llevó a cabo un grupo de iniciativas que ayudaron a comprender y traducir la MVV, conocer la naturaleza de la institución y</p>	

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>entender hacia donde se dirige la institución según su estrategia.</p> <p>En este sentido, se realizan sistemáticamente reuniones y actividades con todos los grupos de interés para revisión y socializar la misión y visión y valores, involucrándolos a todos mediante un diagnóstico para conocer sus inquietudes. En ese mismo orden, se crean concursos internos para el gestionar el conocimiento e interiorizar la misión, visión y valores con los clientes internos.</p> <p>Evidencias: Fotos de cuadros de MVV; Fotos de socialización con el personal; Fotos de los clientes ciudadanos; Relación de participantes; Concurso de aprendizaje de la Misión; Cuadros en las áreas comunes de la ADESS; Contraportada del carné institucional; Fondo de pantalla de las PC de los colaboradores; Intranet; Wiki ADESS. Concurso con el personal “Debate Institucional”, Procedimiento PR-SGI-04 “Revisión por la Dirección al Sistema Gestión”.</p> <p>La ADESS cuenta con un marco de valores institucional que establece la Solidaridad, la Responsabilidad y la Integridad como pilares de su estrategia.</p> <p>Los directivos de la organización han estimulado una cultura en valores para el desempeño organizacional de la ADESS,</p>	
--	--	--

	<p>tomando en consideración a todos los grupos de interés, los cuales son comunes al resto de las entidades del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.</p> <p>El marco de valores de la institución fue alineado a su Misión y Visión, motivando una cultura institucional alineada a sus objetivos estratégicos, donde además se practican los valores éticos, la transparencia y la orientación al servicio, inherentes a todas las instituciones públicas. De igual manera, cuenta con un Comité de Ética y Disciplina Interna el cual analiza cualquier conducta que afecte la moral individual o de la organización.</p> <p>Por demás, se monitorea sistemáticamente el cumplimiento de la MVV, así como el aspecto ético que induce el actuar en el marco de las normas de un buen liderazgo.</p> <p>Los valores institucionales permiten identificar claramente en los talentos humanos conductas acopladas a los aspectos éticos que rigen el accionar de la organización, así como un cumplimiento de objetivos institucionales apegados a la excelencia del servicio público, siendo la filosofía de liderazgo la base primordial para el desempeño de los colaboradores y colaboradoras y su diversidad, actuando apasionados por el desarrollo de una cultura organizativa enfocada a la gestión social a través de un liderazgo transformador, con relaciones humanas y sociales, dirigidos al alto compromiso organizacional.</p>	
--	--	--

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Como una forma de fortalecer la cultura organizacional se ha creado el Código de Conducta, el cual busca afianzar los valores ya conocidos, así como la mejora continua en el ejercicio del accionar de la organización.</p> <p>Evidencias: Cuadro de Valores definidos por la institución; Relación de los integrantes de la Comisión de Ética de ADESS; Fotos del acto de juramentación del Comité de Ética institucional; Contra portada del carné institucional; Fondo de pantalla de las PC de los colaboradores; Manual de inducción; Intranet; Código de Ética de GCPS; Relación de los Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario; Planificación del Comité de Ética; fotos de socialización con el personal en la ADESS, Ciudadanos clientes, grupos de interés. Filosofía de Liderazgo. Código de Conducta, Reestructuración del Comité de Ética. Correos convocatoria y selección de nuevos miembros</p> <p>La organización ha planificado la comunicación efectiva de la MVV, a través de actividades y proyectos que permiten la interacción con los grupos de interés mediante reuniones, visitas, mesas de trabajo, muestreo, entrevistas a profundidad, entre otras técnicas, que permiten realizar un diagnóstico integral de los procesos de la organización en procura de lograr el conocimiento, involucramiento y socialización de la misión, visión y valores</p>	
---	---	--

	<p>institucionales, así como los objetivos estratégicos y operativos a todos los niveles de la organización, en ese mismo orden planifica concursos y actividades con los colaboradores, colaboradoras y su diversidad para garantizar el conocimiento del direccionamiento institucional.</p> <p>La comunicación de la planificación y la MVV a través de diversas herramientas a los talentos humanos y a los grupos de interés permite la comprensión de la razón de ser institucional, y se divulga de forma amplia y precisa de acuerdo con estos elementos fundamentales para el logro de sus objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>El uso de diversas herramientas y estrategias institucionales e interinstitucionales para su comunicación como: correos electrónicos, el Intranet, instalación de murales en las áreas comunes, los fondos de pantalla de las PC de los colaboradores, contraportada del carné institucional, entre otros medios, ha servido para la interiorización del marco estratégico institucional. De igual forma, se ha innovado con otros mecanismos como un concurso mediante el cual se incentivó al personal a comprender la misión, visión y valores y llevarlos a la práctica en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>La Institución ha asegurado la comunicación de la misión, visión y valores a los grupos de interés sobre todo a los Beneficiarios Tarjetahabientes, mediante charlas</p>	
--	--	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-</p>	<p>informativas en los diferentes Operativos de Entregas de Tarjetas. Asimismo, los da a conocer a los Comerciantes integrantes de la Red de Abastecimiento Social (RAS), tanto en las capacitaciones a nuevos miembros, como en las charlas de reforzamiento de los ya adheridos a la red.</p> <p>Igualmente, la institución aprovecha los operativos de entrega de tarjetas a los beneficiarios tarjetahabientes y charlas a los comerciantes adheridos a la RAS para socializar la MVV e involucrarlos en los comentarios hacia los altos mandos institucionales. Del mismo modo, aprovecha reuniones periódicas con los aliados y asociados estratégicos para darles a conocer la MVV.</p> <p>Evidencias: Esquema de la misión, visión y valores en las áreas comunes de la institución y las Delegaciones Provinciales; En la contraportada del carnet institucional; Fondo de pantalla de las PC de los colaboradores; Manual de inducción; Intranet; Código de Conducta del GCPS; Relación de los Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario. Fotos socialización MVV a participantes de programas sociales y demás grupos de interés.</p> <p>La institución planifica la revisión periódica de la MVV institucionales tomando en consideración los factores del entorno cultural, social, económico, tecnológico,</p>	
--	--	--

<p>culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>político y legal que puedan incidir en la consecución de los objetivos y en la misión institucional.</p> <p>A partir de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) como parte del Sistema de Gestión Integrado (SGI), la revisión forma parte de la agenda de la Revisión por la Dirección que se realiza anualmente a fin de identificar si los cambios de estos factores del entorno pueden impactar los resultados organizacionales.</p> <p>En ese sentido, la organización ha realizado un estudio Diagnóstico Organizacional Integral mediante el cual se analizan las variables externas e internas para determinar los cambios que impacten la misión institucional, así como las variables que puedan incidir en el logro de los resultados, a la vez permite identificar líneas de acción para proyectos que dé respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y contribuyan a la mejora continua de los procesos de la organización y potencializar la eficiencia en la entrega de los productos y servicios.</p> <p>Evidencias: Agenda de revisión del SGI; Registro de participantes; Minuta de la Revisión por la Dirección; Fotos; Diagnóstico integral; Informe de Diagnóstico; Matriz de análisis PETSEL; Resultado del Diagnóstico integral</p>	
---	---	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales ha creado una estructura interinstitucional para la gestión de la Resolución Alternativa de Conflictos, amparada en las disposiciones de la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública y el código de buen gobierno de la República dominicana.</p> <p>Por su parte, la ADESS desarrolla estas disposiciones por medio de distintas instancias que le permiten identificar y prever los comportamientos que disten de los valores, la ética y la cultura organizacional, lo que ayuda a la organización a prever, reconducir y minimizar los conflictos, a su vez gestionarlos de forma adecuada garantizando la paz y armonía laboral.</p> <p>En ese contexto, ha desarrollado y aplicado técnicas como la conciliación, la negociación y la mediación de los conflictos. De igual forma, ha motivado a los grupos de interés a introducirse en una cultura de paz que solucione los conflictos laborales y potencie la solución de los mismos de manera individual y colectiva.</p> <p>Por otra parte se realizan acciones preventivas impartiendo talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario, a los fines de orientar a los colaboradores, colaboradoras y su diversidad sobre los conflictos de interés que pueden afectar su desempeño laboral y crear dilemas y situaciones fuera del</p>	<p>No se evidencia sensibilización al personal que labora en las Delegaciones Provinciales sobre el Manejo de Conflictos y los distintos canales que se han aperturado en la ADESS para la resolución y tratamiento de los conflictos</p>
--	---	---

	<p>comportamiento ético y adecuado en la organización.</p> <p>También, la institución cuenta con una Comisión de Ética juramentada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, institución con la cual el GCPS ha suscrito un acuerdo. A partir de esta firma se generó un Plan de Ética para informar y socializar a los servidores públicos sobre los principios éticos conforme a lo dispuesto en la Ley No. 41-08 de Función Pública, el código de conducta y otras normativas vigentes.</p> <p>Otra de las iniciativas son los buzones de ética instalados en las áreas comunes, mecanismo que permite denunciar cualquier conducta no ética en la institución que ponga en peligro la moral organizacional. En caso de comportamientos inadecuados en el ámbito laboral de acuerdo a la filosofía en valores que promueve la institución se acciona conforme a los procedimientos establecidos y a los planes de acción para gestionar las relaciones humanas y sociales.</p> <p>Aunado a lo anterior, se ha desarrollado un Manual Interinstitucional de Manejo de Conflictos MA-RRHH-06 en donde se estipulan medidas y mecanismos oficiales para el tratamiento de los conflictos.</p> <p>Evidencia: Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario de la Ley de Función Pública;</p>	
--	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Relación de Participantes; Fotos juramentación de la Comisión de Ética de ADESS; Fotos de buzones de ética; Emails comunicando el listado de miembros; Código de Conducta Interinstitucional; Filosofía de Liderazgo. Código de Conducta, Reestructuración del Comité de Ética. Correos convocatoria y selección de nuevos miembros. Comunicándonos sobre manejo de conflictos.</p> <p>La ADESS gestiona la prevención de la corrupción y los conflictos de interés mediante la planificación operativa del Departamento de RR.HH., así como a partir de las normativas vigentes para el Sector Público.</p> <p>En adición a la planificación, se han incorporado las actividades del Plan de Ética Gubernamental en todos los niveles de la organización.</p> <p>En ese orden, se han capacitado, alertado y prevenido a los colaboradores y colaboradoras mediante talleres de Ética Pública, Régimen Ético y Disciplinario, y transparencia, con el fin de dotar de competencias a los talentos humanos para afrontar posibles situaciones en las que puedan verse envueltos y que afecten su desempeño profesional e imagen de la institución.</p> <p>Por otra parte, la organización cuenta con un área de Prevención y Control del Riesgo para</p>	
--	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>monitorear y evaluar los posibles conflictos de interés que se puedan generar con los clientes ciudadanos, empleados de la organización, y con los socios estratégicos.</p> <p>A partir de la identificación, recolección y análisis de situaciones fuera de los principios éticos, se realizan informes que conllevan a planes de acción para ejecutar acciones correctivas y preventivas para el logro de los resultados institucionales y la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Código de Conducta Interinstitucional; Manual de Inducción y Ética Institucional de la ADESS; Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS); Compromiso Ético de la RAS firmado por los asociados; Fotos y registro de asistencia de los talleres de Código de Ética y Manual de Inducción; Buzones de ética; Informes de Auditoría de Riesgo y Control; Planes de Acción de los Informes de Riesgo y Control.</p> <p>La organización fortalece la confianza mutua entre los directivos y empleados, planifica reuniones y encuentros con los talentos humanos y los equipos de trabajo estimulando la consecución de los planes y objetivos institucionales.</p> <p>La Alta Dirección hace visitas periódicas a los equipos de trabajo para conocer sus necesidades, expectativas, compartir opiniones, motivar el involucramiento de los</p>	
--	---	--

	<p>talentos humanos en asuntos clave de la organización, así como en la innovación de proyectos para garantizar los resultados organizacionales que permitan el logro y continuidad de la misión y visión organizacional.</p> <p>Asimismo, los líderes ponen en práctica la filosofía de liderazgo exhibida por la máxima autoridad, sirviendo de ejemplo en la práctica de valores como la confianza, el respeto, la solidaridad, el compromiso, que inspiran el desarrollo de comunidades de liderazgo en los equipos de trabajo, garantizando el cumplimiento de lo planificado en todas las áreas institucionales.</p> <p>Evidencias: Cronograma de reuniones de la Alta Dirección con los equipos de trabajo; Minuta y fotos de las reuniones de los equipos de trabajo.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La ADESS ha alineado su estructura organizativa aprobada por el MAP en 2017 a los ejes estratégicos, al Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 y a los Planes Operativos Anuales (POA). Esta estructura organizativa define los niveles jerárquicos y la interacción entre los procesos. A partir de los ejes estratégicos se desprenden los objetivos y metas a alcanzar por cada área de gestión.</p>	

	<p>El Sistema de Gestión asegura la interacción de los procesos y procura motivar alianzas estratégicas para el cumplimiento de la misión y la visión de la institución.</p> <p>De igual forma, la organización cuenta con el Manual de Funciones, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que establece las funciones, responsabilidades y tareas de cada área de trabajo para el adecuado desempeño y el logro de los resultados.</p> <p>Además, cuenta con una estructura de cargos y competencias tanto de los equipos de trabajo como de los talentos humanos, definida por el Manual de Cargos Civiles del Poder Ejecutivo, y por el Diccionario de Competencias de las instituciones pertenecientes al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales. Igualmente cuenta con su Manual de Cargos de la ADESS 2018 formalizado y aprobado por el MAP.</p> <p>El monitoreo y evaluación de la ejecución de los planes operativos del sistema de gestión de la organización, permite verificar el cumplimiento de los indicadores y garantizar la sistematización de los procesos estratégicos, claves y de apoyo, para asegurar servicios de excelencia que respondan a las expectativas de los clientes ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020; Planes Operativos Anuales (POA); Manual de Cargos del Poder Ejecutivo; Manual de Funciones; Estructura Organizativa 2017; Diccionario de competencias; Mapa de Procesos; Informes de seguimiento del POA 2018; Sistema de Gestión Integrado 2019; Manual de Cargos de la ADESS 2018.</p> <p>La ADESS ha identificado prioridades para la realización de los cambios necesarios en su estructura organizativa, en sus talentos humanos y en su sistema de gestión.</p> <p>Cuenta con planes de acción por necesidades identificadas en los procesos a partir de los cuales se elabora un plan general de mejora que permite ponderar las acciones a realizar tomando en cuenta la urgencia, disponibilidad de recursos e impacto en los resultados de la institución.</p> <p>Una vez ponderadas, se implementa y se evalúa la eficacia de las acciones ejecutadas. En ese orden, se modificó el sistema de información tecnológica para optimizar el seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos clave y de apoyo a todos los niveles de la organización, lo que permite observar y mejorar el desempeño de la organización y la gestión global.</p> <p>Evidencias: Plan general de mejora; Matriz de ponderación de plan de mejora; Formulario</p>	
---	--	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced</p>	<p>de acciones correctivas; Matriz de Acciones Correctivas y Preventivas LI-SGC-05</p> <p>La ADESS cuenta con los planes estratégicos y operativos, donde se han definido indicadores de gestión que proporcionan el seguimiento, medición y control de todos los procesos y áreas organizativas.</p> <p>De igual forma, se recaba información sobre los planes con los grupos de interés a los fines de detectar las necesidades y expectativas con relación a los productos o servicios de la institución.</p> <p>De acuerdo al análisis de esta información, se equilibran las necesidades tomando en cuenta poblaciones vulnerables, personas con condiciones de discapacidad, envejecientes, así como la igualdad de género y la diversidad.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020; Plan Operativo Anual (POA) 2018; Matriz de Indicadores; Encuesta RRHH; Correos electrónicos; Fotos y registro de participantes taller de socialización del Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 y POA.</p> <p>La ADESS ha desarrollado un sistema de gestión tecnológico denominado “ADESSCLOUD”, que permite el monitoreo del Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 y Operativo Anual de la organización.</p>	
---	--	--

<p>Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Este sistema de control evalúa y monitorea el comportamiento de los indicadores de gestión de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, analizados trimestralmente.</p> <p>El seguimiento realizado mediante este sistema permite visualizar una semaforización de los procesos e identificar las causas y riesgos que producen el retraso, el incumplimiento o baja en los indicadores. Se presenta un informe en las reuniones de directores donde se toman las decisiones y se elabora un plan para obtener el logro de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias: Matriz de indicadores; Printscreen de ADESSCLOUD; Matriz de indicadores en Excel; Informe resultados de los POA; Minuta reunión de la Dirección para el seguimiento de los POA.</p> <p>La ADESS, luego de certificar sus procesos bajo la Norma ISO 9001:2015 en la auditoría de transición en el 2017, instala y reafirma su sistema de gestión y el compromiso con los principios de calidad total. En ese sentido, desarrolla acciones para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad dando seguimiento a los objetivos de calidad y garantizando la sostenibilidad y mejora continua del sistema de gestión.</p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>De igual forma la institución se ha adentrado en una cultura de Calidad Total autoevaluándose en el modelo de gestión del Marco Común de Evaluación (CAF) en el sector público.</p> <p>Para lo anterior, también es importante destacar que se ha desarrollado un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 durante el año 2018.</p> <p>Evidencias: Autoevaluación CAF; Certificado bajo la norma ISO 9001:2015; Certificado bajo la norma ISO 14001:2015 Plan del Sistema de Gestión Integrado; Certificado de participación a la Postulación del Premio Nacional de la Calidad, y reconocimiento a las prácticas promisorias 2014; Calidad Total; Informe de Auditorías internas al sistema de calidad; Informe de Auditoría ISO 9001:2015; Herramientas de Calidad;</p> <p>La organización ha alineado su estrategia y sus objetivos a la “ADESSCLOUD”, una herramienta tecnológica integral e interactiva que abarca todas las áreas de la organización. Esta herramienta monitorea, registra y evalúa todos los procesos, proyectos y la calidad de la institución, haciendo más fácil las tareas de seguimiento, control, calidad y de toma de decisiones. Usando las metodologías y tecnologías de ERP, BALANCED SCORECARD y CRM, ADESSCLOUD se convierte en un sistema</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>completo de gestión de calidad y soporte de decisiones.</p> <p>La formulación de esta herramienta está basada en el levantamiento de las necesidades de los dueños de los procesos con la finalidad de permitirles una gestión más eficiente y eficaz de los mismos, considerando que es una herramienta interactiva, facilita la gestión de los procesos en tiempo real.</p> <p>Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han servido de plataforma en ADESS para gestionar efectivamente los procesos y lograr los resultados planificados. Dentro de esta estrategia electrónica la Dirección de la Tecnología de la Información ha convenido un acuerdo de nivel de servicio con los usuarios de ADESS que utilizan los recursos tecnológicos, priorizando los servicios para el desarrollo de los PEI y los POA.</p> <p>Evidencias: Printscreen del portal ADESSCLOUD; Taller de Capacitación ADESSCLOUD; Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 y Plan Operativo Anual 2019.</p> <p>La ADESS planifica la gestión de las iniciativas innovadoras incluyendo en los POA su desarrollo y seguimiento. Los procesos organizacionales se ven ampliamente fortalecidos a partir de las</p>	
---	--	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>condiciones generadas por Dirección General y los Líderes.</p> <p>Los Directivos estimulan, motivan y fomentan la formulación de proyectos apegados a los objetivos estratégicos propiciando la participación de sus talentos humanos, parte relevante en los procesos organizacionales.</p> <p>El desarrollo de los proyectos contribuye al fortalecimiento de los procesos institucionales, las auditorías de calidad, a las capacitaciones realizadas en temas de liderazgo y desarrollo profesional, así como promueven el fundamento esencial de la vida laboral que es el trabajo en equipo.</p> <p>En la actualidad, la ADESS lleva a cabo una carpeta de 3 proyectos de innovación, cada uno de estos aporta significativamente al proceso organizacional donde ha sido integrado.</p> <p>Evidencia: POA; Gestión de Proyectos; Matriz de Project; Matriz Proyectos de Innovación</p> <p>La ADESS cuenta con una estrategia general de comunicación que permite informar y socializar los objetivos estratégicos, el PE y los POA con los clientes ciudadanos. En tanto, para cada uno de los proyectos se definen acciones de comunicación puntuales para desarrollar los temas que impacten a</p>	
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo</p>	<p>los empleados, asociados clave y a los aliados estratégicos.</p> <p>Por medio de la Intranet y el Outlook (Comunicándonos) informa a los clientes internos de las acciones y actividades que se realizan en la organización, logrando mantener informadas a todas las áreas de la institución.</p> <p>Por otra parte, la comunicación hacia los clientes externos se gestiona a través de la Dirección de Comunicación, área dotada de personal especializado en las diferentes ramas de la comunicación que difunde la información inherente a la ADESS por diferentes medios como son: Programa televisivo “Con la Familia en una Sociedad en Valores”, “Radio CTC”, Videos institucionales difundidos en las diferentes Delegaciones Provinciales, Boletín Institucional, boletín digital IntegrADESS, entre otros.</p> <p>Evidencia: Minutas, fotos y registro de participantes en reuniones con Directivos socializando los planes Estratégico y Operativos; Email de convocatorias a reuniones de socialización; Trámites internos; Informes de las áreas a sus directores; Procedimiento interinstitucional de comunicaciones; Notas de Prensa; Correos de Comunicándonos; Boletín IntegrADESS;</p> <p>Los directivos de la ADESS demuestran el compromiso con el Sistema de Gestión de</p>	
---	--	--

<p>la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Calidad Total motivando a los talentos humanos de la organización a brindar servicios de excelencia y fomentan la comunicación abierta, el trabajo en equipo y el seguimiento e involucramiento en actividades orientadas a la calidad.</p> <p>Desde el año 2012, la Alta Dirección planifica, fomenta e impulsa el desarrollo de sistemas de gestión que conllevan la mejora continua, siendo a la vez ejemplo de liderazgo y de trabajo en equipo.</p> <p>En materia de calidad ha dado importantes pasos que se reflejan en la Certificación de los procesos con la Norma ISO 9001:2015. Realiza auditorías internas y externas, y controla los procesos mediante el sistema de gestión. De igual forma, se ha autoevaluado con el Marco Común de Evaluación (CAF), evidenciando el compromiso institucional hacia la mejora continua. Asimismo la Certificación en Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2015.</p> <p>Evidencias: Capacitaciones en Calidad y Gestión Ambiental; Fotos y registro de asistencia; Autodiagnóstico CAF; Minutas de reunión de los líderes con los equipos; Comunicaciones del DG instruyendo a trabajar con SGC; Certificado ISO 9001-215 e ISO 14001:2015; Informe auditoría interna; Matriz de proyectos; Proyecto de innovación ADESS-CTC.</p>	
---	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los líderes y directivos de la organización exhiben un alto nivel de compromiso para retroalimentar a todos los colaboradores, colaboradores y grupos de interés sobre los cambios organizacionales y promueven una cultura hacia la mejora continua y la innovación.</p> <p>La institución promueve la participación activa de sus talentos humanos y motiva a la realización de iniciativas que impacten positivamente los procesos de la organización por lo cual, cuenta con una Metodología para la Gestión del Cambio, a los fines de garantizar el logro de los objetivos y metas estratégicas, partiendo de un método práctico, ágil y sencillo que facilite el éxito de cualquier gestión que requiera implementación de cambios que impacten a las personas, los procesos y la tecnología o los grupos externos.</p> <p>A partir de esta estrategia se comunica a través de los medios de comunicación, se realiza la identificación de la población institucional a ser impactada por los cambios, así como los clientes ciudadanos. También se capacita al personal en caso de ser necesario, y se gestiona a los equipos de trabajo que intervienen directamente en el proceso de gestión del cambio para incidir en lo planificado y obtener los resultados esperados, así como para asegurar servicios</p>	
---	--	--

	<p>de excelencia y responder a las necesidades de los grupos de interés. Estas acciones son dirigidas al logro de los objetivos para el cambio que permite a su vez monitorear y dar seguimiento a la fase del proceso de gestión del cambio, asimismo obtener las mediciones de los resultados esperados y de la eficacia. Ofreciendo áreas de mejora que permite realizar planes de acción para la mejora de los procesos.</p> <p>Evidencias: Matriz de proyectos; Metodología de Gestión del Cambio;</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>El equipo directivo de la ADESS motiva y promueve una cultura y filosofía de liderazgo que se refleja en su actuación diaria y en la práctica consciente de un liderazgo responsable, comprometido, íntegro y transparente que sirve de ejemplo a los colaboradores de todos los niveles de la organización.</p> <p>Esta conducta ejemplar se refleja en el resultado del trabajo de los directivos y los empleados, traducándose en una organización de resultados de excelencia, con un merecido reconocimiento a nivel social y que actúa acorde con sus objetivos y los valores institucionales.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>El apego de los directivos a los principios y valores de la organización se ve sustentado a través de una buena gestión amparada en el liderazgo participativo y de buen gobierno, en el que los criterios de los colaboradores son tomados en cuenta para la formulación de planes y proyectos y para la toma de decisiones que impacten positivamente en los clientes ciudadanos y encaminadas al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Filosofía de Buen Liderazgo; Código de Conducta; Fotos del Director General visitando las áreas;</p> <p>Los directivos de la ADESS promueven una cultura de puertas abiertas como base de la confianza entre los líderes y sus colaboradores y asegura el equilibrio en la gestión mediante la comunicación efectiva, involucrando al personal en el compromiso institucional y motivándoles a actuar de manera entusiasta, proactiva y orientados a la calidad en el servicio.</p> <p>La organización estimula el trato equitativo entre líderes y empleados, al tiempo que toma en cuenta las capacidades, competencias y valores para el reclutamiento y selección. En ese contexto, los líderes promueven políticas internas y externas que incentivan a la igualdad en todos los ámbitos organizacionales.</p>	
---	---	--

	<p>En ese sentido, la ADESS ha tomando en consideración los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los ha traducido a la planificación y logros de la organización para garantizar el fin de la discriminación de las personas en el ámbito laboral. Todo en procura de cerrar las desigualdades en el acceso a empleo remunerado entre hombres y mujeres y las brechas en el mercado laboral, la desigual del trabajo no remunerado y la discriminación en la toma de decisiones en el ámbito público.</p> <p>Por otra parte se sensibiliza y orienta al personal sobre la importancia de la igualdad de género y oportunidades en el ámbito laboral, a la vez que se le motiva a realizar propuestas e iniciativas que de manera proactiva para ser tomadas para la formulación de planes y toma de decisiones sobre proyectos y metas a alcanzar. Esta práctica se refleja en las reuniones de los Directores de áreas con el personal bajo su supervisión respecto a los puntos de mejoras, el seguimiento a la planificación, y los resultados obtenidos en el desarrollo de los procesos, así como en el empoderamiento del personal femenino o masculino en labores institucionales que propician la igualdad y condiciones laborales igualitarias.</p> <p>Evidencia: Fotos y Minutas de reuniones para analizar proyectos; Fotos de reuniones de áreas;</p>	
--	---	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Fotos del Director General visitando las áreas; Vinculación de persona discapacitada a la institución; Modulo tecnológico de reclutamiento y selección de personal on line para la no discriminación; Relación de participantes en los talleres, Guía de lenguaje inclusivo; Fotos actividades formativas, Contratación de Personal, Taller Virtual sobre la Discapacidad. Fotos Taller Igualdad de Género.</p> <p>La ADESS consulta a sus colaboradores, colaboradoras, aliados estratégicos y asociados clave sobre los procesos de la organización a través de las encuestas de satisfacción. Las reuniones de directivos y equipos de trabajo son un escenario permanente de consulta sobre asuntos claves y situaciones relacionadas con el funcionamiento de la organización para mejorar los procesos y garantizar el logro de los objetivos.</p> <p>Los colaboradores son informados permanentemente sobre las actividades y decisiones de la institución a través de la Intranet y del correo institucional COMUNICÁNDONOS. En tanto, para la comunicación inmediata y activa a todos los niveles de la organización cuenta con el Outlook institucional, herramienta que permite comunicar los asuntos relevantes de manera constante y actualizada. Para los mismo fines cuenta con el boletín IntegrADESS</p>	
--	--	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Evidencia: Comunicaciones clave por la Intranet; Memorándum de la Dirección General comunicando asuntos clave; Correos de COMUNICÁNDONOS; Fotos, minutas y listados de participantes en reunión de Directores; Comunicación a través de correo electrónico del Director General instruyendo a los equipos a realizar reuniones semanales; Correos de convocatoria a reuniones de Directores sobre un asunto clave; Socialización de los POA;</p> <p>La ADESS apoya a todos sus empleados y directivos en el desarrollo de sus tareas, lo que les permite crecer profesionalmente y en consecuencia incidir en el logro de los objetivos generales de la organización. De igual manera, aplica las disposiciones que para los fines establece el Reglamento 525-09 de la Ley de Función Pública. La Guía del Mentor, por su parte, se gestiona de manera interinstitucional y establece las directrices para el acompañamiento de los empleados de la organización.</p> <p>Las evaluaciones del desempeño arrojan resultados que permiten a los líderes de la organización realizar acciones de capacitación para elevar los resultados tanto personales como de equipo. Los talentos humanos reciben apoyo para la consecución de las tareas inherentes a sus cargos y son supervisados con el objetivo de constatar</p>	
---	---	--

	<p>sus competencias y aptitudes de cara al logro de las metas.</p> <p>El Plan de Capacitación, por su parte, permite desarrollar acciones formativas para dotar de competencias y habilidades a los talentos humanos. Las acciones de capacitación, talleres y coaching, son orientadas también a fortalecer los valores institucionales y los comportamientos éticos, así como a la consecución de los objetivos personales y organizacionales. En tanto, la organización lleva a cabo un Plan de Desarrollo Ejecutivo para el fortalecimiento de competencias gerenciales en los directivos y potenciales líderes.</p> <p>El resultado del apoyo a los empleados repercute directa y positivamente en la capacidad de la institución de ofrecer productos y servicios de excelencia a los tarjetahabientes y a los clientes ciudadanos.</p> <p>La ADESS realiza talleres de inducción, capacitaciones y talleres de tutorías, coaching, asesoramiento individual y colectivo, para acompañar y desarrollar competencias y habilidades en los talentos humanos que les permitan mejorar la ejecución y desempeño de sus tareas y en consecuencia alcanzar los objetivos individuales y colectivos de la organización.</p> <p>Evidencias: Guía del Mentor; Formularios de Capacitación de área y posición; Informe de</p>	
--	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Tutoría; Manual de Inducción y Ética institucional; Manual de Cargos del Poder Ejecutivo; Manual de Cargos de la organización 2018; Manual de Funciones;</p> <p>La ADESS realiza anualmente la evaluación de desempeño a todos sus servidores la cual proporciona la información que le permite conocer las necesidades y expectativas de sus empleados, a partir de las que se trazan estrategias que eleven las competencias individuales y de los equipos. Esta evaluación permite dirigir acciones puntuales y lograr resultados satisfactorios que impactan positivamente los servicios de la organización.</p> <p>La interacción entre líderes y empleados, así como el consenso de las evaluaciones del desempeño, permiten la retroalimentación tanto individual como colectiva, lo que conlleva a la formulación de acuerdos de desempeño 2019 y planes de capacitación.</p> <p>A partir de la retroalimentación que arroja el proceso de evaluación del desempeño, los talentos humanos se involucran en actividades y proyectos de mejora continua, lo que repercute en la mejora del desempeño organizacional. Plantean iniciativas y sugerencias innovadoras que benefician a la institución, al tiempo que desarrollan competencias de liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Formulario de evaluación de desempeño; Plan de Capacitación Anual 2019; Matriz de acuerdo de desempeño; Informe de desempeño excelente; Talleres que fomentan el trabajo en equipo; Reuniones individuales con colaboradores; Reuniones de equipos; Evaluación de la eficacia del Plan de Capacitación;</p> <p>El liderazgo de la ADESS practica y fomenta una cultura de empoderamiento y autoridad compartida, estimulando la delegación de funciones y potenciando la adquisición de competencias y habilidades gerenciales en sus empleados. Los directivos delegan y confían funciones y representaciones a sus supervisados. Les orientan y ayudan a cumplir sus metas y objetivos.</p> <p>Desarrollan en sus colaboradores competencias de liderazgo y transparencia que se evidencian en los resultados del trabajo de los equipos y de la organización.</p> <p>En ese mismo orden, los directores de áreas empoderan a sus equipos en la realización de los informes de auditoría y de rendición de cuentas de sus respectivas áreas, potenciando en ellos la responsabilidad compartida y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones de líderes delegando funciones; Correo electrónico delegando funciones; Fotos, minutas y listado de participantes en reuniones de equipos;</p>	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La ADESS gestiona el aprendizaje de sus talentos humanos a través del Plan operativo de Recursos Humanos que incluye el Plan de Capacitación, en el cual se plantean iniciativas para desarrollar competencias y habilidades en sus colaboradores y colaboradoras que fortalezcan el desempeño individual y organizacional.</p> <p>Se evidencia una cultura fundamentada en el aprendizaje continuo, tanto de elementos técnicos vinculados a las funciones profesionales, como de crecimiento personal, emocional y cívico.</p> <p>Cuenta con la plataforma tecnológica Wiki-ADESS para gestionar el conocimiento. Esta plataforma permite el acceso a la biblioteca virtual de la institución donde se colocan videos y documentos relacionados con los procesos y proyectos permitiendo a los servidores públicos, además, intercambiar y transmitir sus conocimientos.</p> <p>Para el fortalecimiento de la cultura organizacional se realizan benchlearning y benchmarking con instituciones de reconocida excelencia en la prestación de sus servicios, con el objetivo de incorporar las lecciones aprendidas y sus hallazgos, y proponer modificaciones en los procesos institucionales internos.</p> <p>Un ejemplo de la aplicación de una buena práctica lo constituye la mejora incorporada al sistema de gestión tecnológico que</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>exhibe un resultado sustancial en la integración de los procesos y el seguimiento a indicadores de gestión.</p> <p>Evidencias: Convocatorias realizadas a través de emails a cursos con INFOTEP; Listado de participantes y fotos de benchlearning/ benchmarking; Plan de Capacitación 2019; Relación de participantes en cursos ejecutados.</p> <p>La ADESS asegura el equilibrio en la gestión de la comunicación (de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba) mediante reuniones de los Directores de áreas con el personal bajo su supervisión, espacios para el análisis y consenso de los puntos de mejoras, el seguimiento a la planificación, y los resultados obtenidos en el desarrollo de los procesos.</p> <p>La Alta Dirección, a su vez, realiza reuniones de Directores y comunica a todo el personal informaciones relevantes de la gestión institucional, al tiempo que se presta solícita a recibir recomendaciones y propuestas de sus equipos que signifiquen mejoras y contribuciones que eleven la calidad de los procesos, lo que redundará en la calidad de los productos y servicios y la satisfacción de los clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Minutas y fotos de reuniones; Email solicitando aportes de innovación y</p>	
---	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>comunicando cambios; Trámites internos; Informes de las áreas a sus directores;</p> <p>La ADESS cuenta con un Programa de Reconocimientos que contempla una serie de acciones para reconocer a sus colaboradores por la innovación, creatividad, esfuerzo y calidad en el desempeño de sus funciones y que impactan al logro de los objetivos y metas institucionales.</p> <p>Los resultados de la evaluación del desempeño constituyen el punto de partida para reconocer el trabajo meritorio de los colaboradores, y permite, a su vez, medir los esfuerzos individuales y colectivos de cara a los logros en ese mismo orden.</p> <p>Al cierre de cada trimestre son reconocidos públicamente los equipos y empleados que han dado la “Milla Extra” en el desempeño de sus funciones. El reconocimiento “Spres”, por su parte, es otorgado de manera excepcional y reconoce a los empleados que han hecho aportes innovadores los cuales han significado una contribución transformadora para la institución.</p> <p>Otras actividades que se realizan a lo interno de la institución permiten reconocer la participación del personal al tiempo que fortalecen el trabajo en equipo, como son la decoración de las áreas en Navidad,</p>	
--	--	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>concurso en el que es igualmente premiado el mejor empleado y la mejor área.</p> <p>Son entregados, además, otros reconocimientos instituidos por el Ministerio de Administración Pública, MAP, a los servidores públicos por los años de servicio, la medalla al Mérito y el Bono por Desempeño, respectivamente.</p> <p>Además, se reconoce al personal de carrera administrativa con un incentivo monetario (bono por desempeño), dispuesto en la Ley de Función Pública, y se le otorga un reconocimiento material al servidor público que tenga la evaluación de desempeño muy buena o excelente.</p> <p>Se aplican otras iniciativas que reconocen el esfuerzo de los colaboradores y contribuyen a conciliar la vida personal y laboral como es el día libre por Cumpleaños, se entregan cartas de felicitaciones y certificados de reconocimiento a los empleados que se destacan por su desempeño sobresaliente.</p> <p>Evidencias: Programa de Reconocimientos; Formulario evaluación de desempeño; Fotos concurso de navidad; Certificados de reconocimiento institucional y entregados por el MAP.</p> <p>La organización promueve y estimula una cultura de consideración y respeto hacia las necesidades humanas de sus colaboradores de manera colectiva y personalizada.</p>	
---	---	--

	<p>La organización reconoce los derechos y deberes de sus servidores públicos respetando lo dispuesto en la Ley 41-08 de Función Pública sobre el trato justo, buenas relaciones interpersonales y tener garantizados condiciones y medios de trabajo, ambientes de trabajo sanos, así como el derecho a gozar de los estímulos e incentivos que ofrece la entidad.</p> <p>Se desarrolla paralelamente una filosofía de liderazgo que acerca a los directivos a las necesidades personales de sus supervisados. Se implementan iniciativas para la realización de estudios de posgrado y maestrías, se otorgan licencias y permisos para actividades puntuales dentro del marco de la Ley.</p> <p>Para el otorgamiento de ayudas se evalúan las circunstancias colectivamente para la toma de decisión y se determina la intervención de la administración, actuando en consonancia con su compromiso social, poniendo de manifiesto los valores institucionales solidaridad, integridad y responsabilidad hacia sus colaboradores en circunstancias especiales. Se realizan otras iniciativas de recaudación de fondos para ayudas a colaboradores y la celebración de días conmemorativos, en tanto el equipo de Voluntarios manifiesta su solidaridad hacia los empleados más necesitados.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

	Documentos probatorios de ayudas a empleados; Permisos y licencias para cuidar enfermos; Trámite de la Dirección General para remodelación de vivienda a empleado;	
--	--	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>La organización cuenta con un Sistema de Gestión que sistematiza la recopilación, análisis y evaluación de las necesidades, expectativas de los grupos de interés de la organización con el fin de conocer su percepción sobre los productos y servicios que ofrece.</p> <p>A través del área de Planificación, se realiza e identifica las necesidades y expectativas de los grupos de interés para la elaboración de los planes y proyectos institucionales, evaluando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, así como la percepción de los grupos de interés se diseñan acciones para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Asimismo, se comunican los resultados a lo interno de la organización, con el propósito de que los equipos de trabajo planteen iniciativas y propuestas que puedan dar respuestas a las necesidades y expectativas de los grupos de interés incorporarlas en la toma de decisiones.</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Por otra parte la ADESS dispone de buzones de quejas y sugerencias instalados en las Delegaciones Provinciales y la sede central los cuales arrojan los datos estadísticos a partir de los que se redactan planes de acción para fortalecer o mejorar los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias: Resultados de Diagnóstico integral; Resultado de la evaluación, socialización de los resultados del diagnóstico, convocatoria, correos; Relación de participantes en la socialización de los resultados; fotos; Informes estadísticos del análisis de las encuestas; Buzones de quejas y sugerencias; Planes de acción a raíz de datos estadísticos.</p> <p>La Administradora de Subsidios Sociales, como parte integral del GCPS, contribuye al desarrollo y definición de políticas públicas enfocadas al cumplimiento de su Misión y Visión, y en consecuencia al logro de los objetivos estratégicos, todo lo cual incide positivamente a la satisfacción de los clientes ciudadanos, específicamente los tarjetahabientes. En ese sentido, ha colaborado en la mejora y diseño de políticas públicas a través del Gabinete de Coordinación de políticas sociales, quien impulsa y desarrolla de estrategias para la disminución de la pobreza en la República Dominicana.</p> <p>El Directorio de la ADESS se alinea a la visión estratégica de la END y propone</p>	
---	---	--

	<p>políticas concebidas para la protección de la población en situaciones de pobreza, así como atacar la vulnerabilidad relacionada con los ciclos económicos. En ese sentido, promueve convenios y alianzas con instituciones y organizaciones consideradas asociados clave y aliados estratégicos que le permitan la consecución de sus objetivos y metas.</p> <p>En ese contexto, la organización para desarrollar políticas públicas que mitiguen la pobreza ha desarrollado su Direccionamiento estratégico para fortalecer los ejes de la estrategia nacional de desarrollo que impactan la organización cierran las brechas de pobreza y desigualdad que impactan a poblaciones vulnerables.</p> <p>En ese sentido, propone políticas públicas al Gobierno desde su rol de miembro del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, propuestas y proyectos que para contribuyan a la reducción de la pobreza y otorgamiento de subsidios a las poblaciones más vulnerables y carenciadas del país, en coordinación con el programa de intervención a las familias beneficiarias de Progresando con Solidaridad.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020; POA; Fotos de los líderes de ADESS con autoridades políticas del país; Informes del Banco Mundial y del BID; Convocatorias, fotos, listados, e informes de</p>	
--	--	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>reuniones con otras instituciones para analizar políticas públicas; Matriz de los Convenios y alianzas con instituciones públicas y privadas;</p> <p>La ADESS identifica y registra las políticas públicas que inciden en su Plan Estratégico y operativo anual, así como en el cumplimiento de sus funciones esenciales de beneficiar a las familias que viven en condiciones de pobreza.</p> <p>En ese sentido, considera y propone al Gobierno la aplicación de políticas relevantes para el logro de metas y el cumplimiento de las transferencias monetarias concebidas para la disminución de la pobreza en el país, entre las que se destacan el subsidio al gas para choferes de vehículos públicos; el incentivo a la educación superior que beneficia a estudiantes universitarios; programas de incentivos a miembros de la policía preventiva; el Provee que beneficia a personas envejecientes que viven en pobreza extrema y que exceden de los 65 años de edad; y la protección de incentivos a los alistados de la Marina de Guerra.</p> <p>La aplicación de estos subsidios muestra una tendencia al crecimiento sin mayores afecciones dando un contexto de estabilidad macroeconómica en el país.</p> <p>Evidencia:</p>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>END; PE; Matriz de normativas que rigen las funciones de la ADESS; Indicador de subsidios otorgados por Delegación; Informe del Banco Central; Correos del BC solicitando informaciones de los indicadores de gestión a la ADESS;</p> <p>La ADESS alinea sus Planes Estratégico y Operativos Anuales, así como los proyectos de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>La ADESS gestiona los recursos presupuestarios que le son asignados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para la ejecución de sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo.</p> <p>Todos los proyectos se formulan a partir de la Planificación Estratégica y Operativa de la institución y son vinculados a los recursos presupuestarios, los cuales son distribuidos tomando en cuenta las ponderaciones y el impacto en la organización en función de los grupos de interés y los objetivos estratégicos y la calidad en la gestión, las operaciones presupuestarias se realizan en torno a las directrices de los órganos de control interno y el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>Una vez otorgadas las partidas la ADESS distribuye los recursos en función del compromiso asumido en respuesta a las políticas públicas y que incidan directamente en el mejoramiento continuo de sus productos y servicios.</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>En adicción a los recursos obtenidos del Presupuesto Nacional y en pos de garantizar servicios de calidad en la gestión, la institución procura la adquisición de recursos a través de organismos internacionales que fortalecen el funcionamiento de la organización y contribuyen a la ejecución de proyectos para alcanzar metas a más corto plazo, traduciéndose en la mitigación de indicadores de pobreza, así como en la consecución del desarrollo social.</p> <p>Evidencia: PE; POA; Presupuesto institucional; Metas estratégicas del sector; Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF);</p> <p>La ADESS, focalizada en la satisfacción de sus clientes ciudadanos, promueve y motiva la participación de todos los grupos de interés en el desarrollo de su Sistema de Gestión. En tanto, analiza, consulta, y consensua con las autoridades políticas las disposiciones inherentes a la disminución de la pobreza, activando la tutela efectiva del Estado y logrando la participación de estos en la mejora continua de los productos y servicios.</p> <p>En ese sentido, los Directivos de la ADESS socializan sus planes con los participantes de los programas sociales, los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social, RAS, así como con las entidades públicas y privadas que interactúan en las funciones de la organización. Asimismo, se interrelacionan con autoridades políticas para el mejoramiento de servicios como el</p>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Sistema de Salud, la identificación de tarjetahabientes sin documentos de identidad, la preservación del medioambiente, con la sociedad civil en su función como grupos de presión, entre otros grupos relevantes para la gestión.</p> <p>A partir de estas socializaciones y compromisos mutuos se vinculan políticas interinstitucionales que impactan e intervienen en la materialización de resultados clave que responden al compromiso social y faciliten la administración y distribución oportuna de los subsidios sociales.</p> <p>Evidencia: Fotos y registro de participantes en socialización del PE y los POA; Fotos del Directorio de la ADESS; Socialización y fotos con autoridades políticas; Fotos de socialización con los grupos de interés.</p> <p>La ADESS, institución adscrita al GCPS, este último responsable de coordinar las políticas sociales del Gobierno, tiene permanente vinculación con el Poder Ejecutivo así como con los actores legislativos en lo concerniente al desarrollo y aplicación de la estrategia de protección social diseñada para la región y políticas trascendentales a nivel nacional.</p> <p>La organización mantiene relaciones laborales con los actores políticos locales, provinciales y regionales. Las delegaciones</p>	
--	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>de la ADESS radican en domicilios propios y/o en la Gobernación de cada provincia, esto permite una colaboración directa que facilita brindar servicios de excelencia. Tanto los gobernadores como los legisladores de las provincias colaboran con la institución en la intermediación para el establecimiento de nuevos comercios a la RAS y como vigilantes de los servicios que estos últimos ofrecen a los beneficiarios. La condición de representantes activos de las necesidades de los usuarios de estos políticos facilita una relación productiva que repercute positivamente al logro de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Relación y fotos de las delegaciones provinciales de la ADESS instaladas en las Gobernaciones y Domicilios Propios; Fotos con el Senador y comerciantes de la provincia Elías Piña; Agenda del Despacho de la ADESS donde se evidencia reuniones con autoridades políticas; Fotos con la señora Vicepresidenta con Directorio de la ADESS; Foto de la Vicepresidenta con el Director General de la ADESS; Foto del Director General de la ADESS firmando la Carta de Principios Éticos junto al Señor Presidente de la República;</p> <p>Partiendo de la base legal que crea la institución, existe una permanente, fluida y estrecha vinculación con autoridades públicas, organizaciones no gubernamentales, entre otras, con las que la</p>	
---	--	--

	<p>ADESS se relaciona para la gestión de las políticas sociales, fundamentalmente para la consecución de las necesidades de sus grupos de interés.</p> <p>En ese orden, la organización se encuentra estratégicamente aliada a Prosoli, Siuben y los ministerios e instituciones que integran el Comité Técnico Regional Intersectorial donde Educación, Salud, Infotep, SeNaSa, Agricultura, Mujer, Medioambiente y Cultura se reúnen trimestralmente para contribuir a crear las condiciones que impacten a los beneficiarios de las políticas sociales del Gobierno.</p> <p>Estas relaciones se expresan en convenios de gestión conjunta con los Ministerios de Salud y Educación para el cumplimiento de las corresponsabilidades atadas a las transferencias monetarias condicionadas, y con el resto de las instituciones que conforman el Comité los compromisos que asumen las familias que no condicionan desembolso pero que deben cumplir para participar en el proceso de desarrollo integral que conduce al progreso social esperado y planteado en la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias: Fotos y acuerdo de nivel de servicio con la Banca; Copia de invitación y de carta de agradecimiento de Conacerd a ADESS; Carta de convocatoria para asistencia a reuniones del Comité Técnico Regional</p>	
--	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Intersectorial; Minuta de reuniones del Comité Técnico Regional Intersectorial; Cooperación con la Junta Central Electoral;</p> <p>La institución participa en espacios de consulta y consenso convocados por otras organizaciones vinculadas a acciones que permiten la materialización de políticas sociales, especialmente a entidades comerciales que promueven el emprendedurismo y el desarrollo del empresariado, las cuales derivan en alianzas estratégicas que inciden en los tarjetahabientes.</p> <p>Asimismo, se relaciona con sindicatos de choferes vinculados a los subsidios para la socialización y formación de este gremio en temas de responsabilidad social y la calidad en los servicios a los clientes ciudadanos.</p> <p>La ADESS mantiene relaciones con otras instituciones privadas y de ascendencia social con las que articula alianzas para el cumplimiento y mejora continua de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias: Fotos de reunión con CONACERD; Fotos y registros de participantes con autoridades de la OTTT;</p>	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La ADESS trabaja para mejorar las condiciones y la calidad de vida de las familias vulnerables, por lo que sus estrategias, esfuerzos y acciones de sus equipos de trabajo están dirigidos a prestar servicios sensibles que exigen excelencia, lo que hace que es estos estén colocados en la mira de atención de la sociedad y son valorados por los grupos de interés. El resultado del trabajo de más de 10 años le otorga altos niveles de aceptación, credibilidad y reconocimiento a sus productos y servicios.</p> <p>Existe una relación estratégica y estrecha con los Comerciantes que ofrecen los servicios a los tarjetahabientes. Se crean talleres y espacios de capacitación permanentes para involucrar y sensibilizar a los proveedores a prestar servicios de excelencia, apegados a los valores de la institución, y a buenas prácticas comerciales que permitan la consecución de las metas y los objetivos organizacionales, lo que repercute en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los beneficiarios de los subsidios sociales.</p> <p>Tanto la socialización de los planes de la ADESS con sus asociados clave y aliados estratégicos, el manejo transparente de las transferencias monetarias administradas por la organización, así como la relación amigable con las instituciones bancarias y los comercios que ofrecen los servicios finales le otorgan un reputado reconocimiento público, pues concluyen en decisiones</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>enfocadas al bienestar de los ciudadanos clientes, al fortalecimiento de la capacidades y credibilidad institucional, con un sentido de integración y pertenencia mutua.</p> <p>La transparencia de las transferencias monetarias dirigidas al progreso de las familias impacta a la sociedad, contribuyendo a su vez a la construcción de una imagen pública respetable, que le hace merecedora de reputación y respeto social y público.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción; Reportes Comunitarios; Página de Transparencia del Sitio Web de la ADESS; Informe de Línea Base y Evaluación de Impacto del BM; Encuesta Gallup; Copia del recorte de periódico que prueba el lugar de la ADESS en el ranking; Fotos y registro de participación de talleres de capacitación e integración con comerciantes adheridos a la RAS; Fotos y registros de participantes con entidades financieras;</p> <p>La ADESS enfoca sus objetivos y metas al cumplimiento oportuno y ágil de las transferencias condicionadas que repercuten en el mejoramiento de las familias tarjetahabientes en condiciones de pobreza, por lo tanto, los grupos de interés son el centro de atención para el desarrollo de sus productos y servicios.</p> <p>La organización ha desarrollado una filosofía o concepto de marketing basado en la</p>	
--	--	--

	<p>identificación de las necesidades de sus grupos de interés, específicamente de las familias beneficiarias, lo que le permite formular sus objetivos, desarrollar proyectos, así como gestionar la comercialización de sus productos y servicios.</p> <p>Contar con este concepto de marketing social le permite adaptarse a las circunstancias, adelantarse a las expectativas y ofrecer las respuestas eficientes que de la institución esperan los clientes ciudadanos, encaminadas a satisfacer sus demandas. Muchas de las conceptualizaciones de marketing están contenidas en la Carta Compromiso de la Institución.</p> <p>La conceptualización de la estrategia de marketing parte de iniciativas tendentes a enriquecer los esfuerzos de fortalecimiento de la RAS a través de la educación integral para los comercios asociados más allá de promover nuevos conocimientos en materia comercial, financiera y administrativa impulsa valores para una cultura de paz y respeto a la condición humana.</p> <p>Evidencia: Instructivo de marketing social; Plataforma de Carnet y Visa net; Acuerdos de servicios con Bancos Comerciales y con entidades comerciales; Carta Compromiso.</p> <p>Evidencia:</p>	
--	--	--

	Instructivo de marketing social; Plataforma de Carnet y Visa net; Acuerdos de servicios con Bancos Comerciales y con entidades comerciales;	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	<p>La ADESS, tomando en consideración la importancia que revisten los grupos de interés para la organización, ha realizado un levantamiento a través del área de Desarrollo Organizacional, para identificar sus clientes internos, externos, aliados estratégicos y asociados claves.</p> <p>Una vez identificados los grupos de interés, fueron catalogados de acuerdo a la relación existente entre estos grupos y la ADESS.</p> <p>En ese orden, la institución al igual que las demás dependencias del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS) involucra, socializa y comunica la Planificación Estratégica y Operativa, así como la relación de servicios que debe primar entre los grupos de interés.</p> <p>El proceso comunicativo se desarrolló mediante un programa de capacitación a los clientes internos, y programas de</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>socialización con los clientes externos, aliados estratégicos y asociados claves, donde se presentó la interacción de los procesos y el abordaje de la ADESS para ofrecer servicios de excelencia a los clientes ciudadanos y propiciar la mejora continua en cada uno de los productos y servicios.</p> <p>Evidencias: Matriz de Relación de Grupos de Interés; Fotos; Correos Electrónicos; Minuta de reuniones; Cronograma de actividades; Relación de participantes.</p> <p>La Dirección interinstitucional de Recursos Humanos del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, crea las condiciones y herramientas para recopilar, analizar y revisar las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>La ADESS, por su parte ha desarrollado a través del área de calidad una metodología para la recolección de información, integrada en diferentes métodos, como son: encuestas a los Programas Sociales, a los participantes de programa sociales, a los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), encuentros con las Entidades Financieras, y encuestas a los colaboradores y colaboradoras.</p> <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo se ha sistematizado la recolección de información de los grupos de interés mediante una metodología integral</p>	<p>No existen herramientas de recolección de datos por cada grupo de interés, a fin de obtener resultados y retroalimentación de estos</p>
--	--	--

	<p>que contempla la periodicidad, herramientas y técnicas para el análisis sistemático de las informaciones relevante de los grupos de interés (DC-DPD-01) el resultado del análisis de esta información permite detectar las expectativas, necesidades y requerimientos por cada grupo de interés y su nivel de impacto.</p> <p>En adición a estas herramientas de recolección de información, la Institución cuenta con la plataforma tecnológica *311, *462, buzones electrónicos, buzones de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), buzones en todas las Delegaciones Provinciales. En adición a estos sistemas de información, se ha creado una plataforma tecnológica que permite recabar información relevante de los grupos de interés, a través de una línea telefónica directa y libre de cargos disponible en las 33 Delegaciones Provinciales pertenecientes a la ADESS.</p> <p>Mediante esta herramienta se toman en consideración las quejas, sugerencias, requisición de servicios, congratulaciones o agradecimientos, llegando a impactar aproximadamente 950,000 participantes de programas sociales a nivel nacional, entre otros grupos de interés.</p> <p>La ADESS, luego de recopilar la información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés, realiza un análisis de los datos obtenidos, diseña,</p>	
--	---	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>desarrolla y ejecuta planes de acción para fortalecer las áreas de mejora identificadas. El control y monitoreo de la información permite dar respuesta oportuna a los grupos de interés para dar respuesta y asegurar la disponibilidad, la equidad y satisfacción de los servicios a nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Informes estadísticos del análisis de las encuestas; Informe estadístico del sistema quejas, sugerencias, denuncias, y agradecimientos; Informe de reclamaciones de los participantes de programas sociales Planes de acción a raíz de los resultados obtenidos; Procedimiento gestión de quejas, sugerencias, denuncias, reclamaciones y agradecimientos; Informe Análisis de la información recopilada a través de *311 Informe de Diagnostico Organizacional Integral de las necesidades y Expectativas de los grupos de interés: Matriz Diagnostico Organizacional Integral de las necesidades y Expectativas de los grupos de interés.</p> <p>La institución planifica mensual y anualmente la recolección y revisión de las informaciones relacionadas a las variables externas e internas que puedan incidir en el desarrollo eficaz y eficiente de sus productos o servicios. Se toman en consideración los cambios políticos, demográficos, geográficos, económicos, tecnológicos, socioculturales y medioambientales que impacten los servicios de la organización.</p>	
---	---	--

	<p>La institución ha sistematizado la aplicación del FODA y PESTEL a los grupos de interés mediante la elaboración de un Documento Controlado que contempla la periodicidad y la metodología correspondiente. Así mismo, se realiza la medición y evaluación de las variables del proyecto Social ADESS.</p> <p>La ADESS enfocada en las políticas de Estado, prevé e identifica cualquier cambio legal o de gobierno que refleje una modificación en el marco constitucional y en los ejes estratégicos que conforman la naturaleza de la ADESS. En cuanto al factor económico, se analiza y concilia la información financiera relevante, que incide en las familias beneficiarias, en los comercios adheridos a la RAS, y en las Entidades Financieras, dinamizando su flujo de Caja.</p> <p>En cuanto a la variable sociodemográfica, la ADESS obtiene la información a partir de la inclusión de nuevos beneficiarios al Sistema de Pago de los Subsidios Sociales, al cruzar esta información con la base de datos de beneficiarios existentes, lo cual arroja el crecimiento por Provincia.</p> <p>Otra forma de recabar información son los reportes comunitarios, herramienta establecida por el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, donde participan el trípode de instituciones que manejan los subsidios sociales en la República Dominicana. Esta metodología se</p>	
--	---	--

	<p>realiza con reuniones puntuales con las familias beneficiarias, dividido en dos fases: la primera fase aborda el ciclo de escucha de las familias, quienes exponen sus necesidades y expectativas, así como cualquier situación de riesgo en la prestación del servicio.</p> <p>En la segunda fase, se realizan reuniones de trabajo con las familias beneficiarias donde se exponen las necesidades y expectativas de los grupos de interés a las instituciones que componen el tripode y responsable de dar respuesta. Dentro de este accionar, se buscan soluciones conjuntas para los clientes ciudadanos, se le da seguimiento trimestralmente a las soluciones acordadas en dichas reuniones, para lograr la mejora de los servicios y la satisfacción de los participantes de los programas sociales.</p> <p>Por otra parte, los datos anteriores se toman en consideración para ampliar la Red de Abastecimiento Social, al generar empleo en los comercios adheridos a la RAS.</p> <p>En el plano medioambiental, se han desarrollado iniciativas para suplir y disminuir el consumo de energía eléctrica para los comercios adheridos a la RAS. Asimismo, minimizar el gasto de traslado del BTH a otras comunidades en busca del servicio, al no poder tranzar en comercios que carezcan de energía.</p>	
--	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Los datos que arrojan las informaciones recabadas son considerados como referentes para la toma de decisiones institucionales que se traducen en planes y proyectos. Asimismo, las necesidades y expectativas de los grupos de interés se hacen parte de la planeación estratégica y operativa de la organización, dando respuesta a acciones correctivas y preventivas en el proceso de mejora.</p> <p>Evidencias: Análisis de las encuestas de los buzones; Matriz de operativo de entrega; Informe estadístico por variables de la RAS; Informe de cierre de mes de la RAS; Mapa de georreferenciación (Printscreen); Conciliación Cuentas beneficiarios; Proyecto Ras Solar; Informe resultados Encuestas; Reportes comunitarios Informe de Diagnostico Organizacional Integral de las necesidades y Expectativas de los grupos de interés: Matriz Diagnostico O Organizacional Integral de las necesidades y Expectativas de los grupos de interés</p> <p>La institución realiza de manera periódica la recolección y revisión de las informaciones relacionadas con aspectos relevantes a su gestión. Por medio de la Planificación Estratégica y Operativa se establecen indicadores de gestión que permiten el seguimiento, monitoreo y evaluación del desempeño de la organización a todos los niveles de la estructura organizativa.</p>	
---	--	--

	<p>La ADESS cuenta con un sistema de gestión, un portal virtual “ADESSCLOUD”, que permite monitorear, medir y controlar la productividad colectiva e individual, así como el desarrollo integral de la organización.</p> <p>En ese orden la institución apoyándose en las herramientas tecnológicas mencionadas, da seguimiento continuo al comportamiento de los indicadores de gestión, analiza y procesa la información recabada, además, controla la incidencia en el nivel de cumplimiento de las metas, y se aplican sanciones, si fuera necesario.</p> <p>Asimismo, se cuenta con otros sistemas de medición y control que ayudan a medir la productividad a nivel individual y grupal de los equipos de trabajo, como son el Cuadro de Mando Integral o Balance Score Card, Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas y el Formulario para incumplimiento de Indicadores donde se mide los indicadores, se analizan las causas y los riesgos que impiden la efectividad de los procesos y el logro de los objetivos.</p> <p>Este análisis es discutido en la reunión de Directivos en la cual se presentan los hallazgos y se elaboran planes de mejora en caso de ser necesario.</p> <p>Evidencias: Informes de la medición de los indicadores; Informes del seguimiento de POA; Correos</p>	
--	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>electrónicos de convocatoria y agenda de reuniones de la Alta Dirección; Formulario para incumplimiento a Indicadores FO-SGI-16; Objetivos e Indicadores de Procesos FO-SGI-17; Formulario Informe de Avances de la Planificación Institucional (FO-DPD-06),</p> <p>La ADESS cuenta con una política de gestión integrada que permite analizar y diagnosticar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que inciden en los procesos de la organización.</p> <p>La institución ha planificado su sistema de gestión integrado para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la plena satisfacción de sus clientes internos y externos. Por ello ha decidido controlar los resultados a todos los niveles de la organización mediante auditorías internas de calidad y estableciendo controles efectivos.</p> <p>Los análisis DAFO sirven de insumo para la revisión y mejora continua de los procesos de gestión. Asimismo, contribuye a priorizar las acciones correctivas y preventivas que incidan en las actividades administrativas de ADESS.</p> <p>La gestión de calidad total es el norte a seguir auto diagnosticando los riesgos que impidan la gestión de resultados así como capacitando los talentos humanos de la</p>	
--	--	--

	<p>organización para desempeñar sus servicios orientados a la calidad.</p> <p>Evidencias: Matriz CAF; Matriz FODA/PESTEL; Lista de asistencia a reuniones; Fotos</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>La institución cuenta con Misión, Visión y Valores, desarrollados a partir de los ejes estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, y el Decreto No. 1560-04, que otorga identidad jurídica a la naturaleza de la ADESS.</p> <p>La razón de ser de la ADESS fue desarrollada considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En ese orden, se alinearon los ejes estratégicos y operativos mediante el Plan Estratégico (PE) de la ADESS 2017-2020 y los Planes Operativos (POA), desplegando a través de toda la organización planes que permiten controlar, medir y evaluar los procesos por medio a indicadores de gestión.</p> <p>La ADESS, mediante el PE y los POA controla los indicadores de gestión a largo, mediano y corto plazo. En este sentido, la organización posee una estrategia para comunicar su sistema de gestión a los grupos de interés, donde se involucra y se comparte la Misión, Visión y Valores, así como el</p>	

	<p>diseño y la mejora de los planes basados en la comunicación efectiva.</p> <p>La institución realiza talleres de socialización que permite recolectar y analizar la información que son traducidas en la Planificación Institucional.</p> <p>A partir de la planificación y el análisis permanente de los planes que lleva a cabo el liderazgo institucional, se realizan reuniones con los equipos de trabajo a todos los niveles de la estructura organizativa, lo que permite difundir la Misión, Visión y Valores, y que los talentos humanos y equipos de trabajo la interioricen en el desempeño de las labores diarias.</p> <p>A partir del análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se analiza, determina y mejoran los procesos, se identifican los riesgos, se determinan las causas, se planifican acciones preventivas y correctivas para mitigar estos riesgos, registrándolos en la Matriz de Identificación de Riesgos Institucional, asignando responsable para la aplicación de controles y mejora continua.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020; Plan Operativo Anual (POA) 2019; Matriz Riesgo NCI; Matriz de Riesgo Institucional; Matriz Planificación Estratégica vinculada a la END</p>	
--	---	--

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El involucramiento de los grupos de interés en la organización ha sido clave para el desarrollo de la Planificación Estratégica y operativa.</p> <p>La ADESS involucra a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación con la recolección de información mediante una metodología integral que contempla la periodicidad, herramientas y técnicas para el análisis sistemático de las informaciones relevante (DC-DPD-01), el resultado del análisis de esta información permite detectar las expectativas, necesidades y requerimientos por cada grupo de interés y su nivel de impacto.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo ha programado acciones puntuales para la recolección de información y retroalimentación de los grupos de interés. En estas intervenciones se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas, de los clientes internos, externos, asociados claves y aliados estratégicos, desarrollando herramientas de gestión como son Análisis FODA/PESTEL, lluvia de ideas, Phillips 66 y Diagrama de Ishikawa, entre otros.</p> <p>Estas herramientas permiten evaluar, enriquecer y mejorar los productos y servicios de la ADESS, priorizando las necesidades que impactan significativamente el rendimiento institucional, así como los servicios prestados por la institución,</p>	
--	---	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>llevando a la mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencia: Planificación Estratégica; Plan Operativo Anual; Programa de actividades; Convocatoria; Registro de asistencia; Fotos de las actividades de socialización; Taller de socialización e inducción sobre PE y POA; Análisis FODA/PESTELy Diagrama de Ishikawa; Informe Diagnostico Organizacional Integral a los grupos de interés; Matriz de Diagnostico Organizacional Integral a los grupos de interés.</p> <p>La ADESS cuenta con un marco para la gestión por resultado el cual se enfoca en el impacto hacia el ciudadano cliente, partiendo de la implementación y análisis de una matriz de producción que vincula insumos con actividades orientadas al logro de productos o servicios, para generar los resultados planificados.</p> <p>La ADESS da seguimiento al PE y al POA, los resultados obtenidos de este monitoreo son evaluados en razón del impacto en la Estrategia Nacional de Desarrollo, del Plan Nacional Plurianual del Sector Público y de la ejecución del Presupuesto, así como en la calidad de los productos y servicios ofrecidos a clientes ciudadanos acorde a lo establecido en la Carta Compromiso y al Sistema de Gestión Integrado. Con estos hallazgos se realizan las mejoras de lugar a</p>	
---	---	--

	<p>cada producto o servicio y los procesos intervinientes.</p> <p>La institución utiliza indicadores internos para medir el desempeño de la organización en términos de cobertura en la prestación del servicio. Los indicadores permiten la retroalimentación, control y mejora de los servicios ofrecidos por la ADESS.</p> <p>La ADESS se enfoca en plasmar en sus planes operativos las acciones de mejora y las tareas inmediatas que den solución a obstáculos y posibles riesgos evidenciados en la consulta de los grupos de interés, tiene claramente establecido para la prestación del servicio la cadena causal para la gestión del cambio, para controlar, unificar y administrar de forma ágil los subsidios sociales focalizados.</p> <p>Para tales fines cuenta con un sistema integrado para la evaluación y monitoreo de los servicios, “ADESSCLOUD”. Esta plataforma integral permite dar seguimiento sistemático a las actividades operativas de la institución, evaluar el servicio en razón de efecto – impacto, así como mejorar las intervenciones de ADESS en la optimización de los tiempos de respuesta y la ampliación de la cobertura de los servicios brindados.</p> <p>Evidencia: Informes estadísticos de los productos y servicios facilitados que brinda la ADESS; Informe del desempeño de indicadores y</p>	
--	---	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Acuerdo de Nivel de Servicios con las Entidades Financieras y el Centro de Atención Telefónica al participante del programa social. Indicadores Carta Compromiso.</p> <p>La Alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos para el desarrollo de procesos y proyectos de la organización, así como para la consecución de los objetivos y metas planificadas, a través del uso adecuado del presupuesto institucional asignado.</p> <p>La formulación del anteproyecto del presupuesto institucional parte de las necesidades de recursos asociadas a la planificación operativa anual, acorde al presupuesto por resultado definido por la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>A partir de las asignaciones trimestrales, se gestiona y garantiza el uso adecuado de las partidas presupuestarias entregadas a la institución por concepto de planes y proyectos, los cuales son manejados con apego al principio de transparencia, y a las normativas de los órganos rectores, pilares esenciales para el manejo de fondos públicos.</p> <p>Cada proceso y cada proyecto es monitoreado y evaluado trimestralmente, los indicadores son seguidos, analizados y evaluados, lo que permite determinar la ejecución presupuestaria y el gasto de la planificación.</p>	
--	---	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Cada área debe retroalimentar trimestralmente a la Dirección de Planificación y Desarrollo respecto a los avances de su POA, esta Dirección revisa y valida esta información y remite a la Dirección Administrativa y Financiera la ejecución presupuestaria</p> <p>Evidencia:</p> <p>Matriz del plan de compras; Matriz de presupuesto vinculado al Plan Operativo Anual-POA</p> <p>La institución distribuye las tareas y los recursos planificando acciones a corto, mediano y largo plazo, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Se garantizan las partidas presupuestarias que soporten las actividades priorizando los proyectos que impactan directamente al cliente ciudadano.</p> <p>En este sentido la ADESS desarrolla acciones orientadas a establecer el sistema de Presupuesto orientado a Resultado, en el cual cada partida del Presupuesto está asignada una actividad del POA, y los recursos son distribuidos en función de las actividades claves de la organización.</p> <p>La organización monitorea la implantación de la estrategia estableciendo criterios para la priorización de los procesos y proyectos institucionales tomando en consideración</p>	
--	---	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>aquellos que impactan directamente la Misión y el cumplimiento de las metas de la organización.</p> <p>De igual forma, la institución ha identificado sus riesgos y debilidades para mitigar el efecto de los mismos en los procesos de la organización. Ha iniciado con la implantación de las Normas Control Interno (NCI), método de control para la ejecución presupuestaria en las organizaciones.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual-POA; Informe seguimiento del Plan Operativo Anual-POA; Matriz NOBACI</p> <p>La ADESS, como parte de la Red de Protección de Políticas Sociales del Gobierno Dominicano, desarrolla actividades relacionadas con responsabilidad social. La propia naturaleza de la ADESS implica el desarrollo de políticas de responsabilidad social que son previstas e integradas en la Planificación estratégica y operativa.</p> <p>En ese orden, se cuenta con una política y proyectos que gestionan la equidad social y la dignidad humana, así como el desarrollo integral de sus grupos de interés.</p> <p>A lo externo, se realizan actividades que impactan de manera positiva a la sociedad, como son planes y programas para el desarrollo de la familia, protección del</p>	
--	--	--

	<p>medio ambiente, y la garantía de la salud integral, seguridad alimentaria y generación de ingresos.</p> <p>A lo interno, los talentos humanos de ADESS cuentan con una política que permite integrar a la planeación actividades enfocadas al fortalecimiento de la responsabilidad social, “Social ADESS”, el cual promueve alternativas viables para la optimización de materiales reciclables para el mejoramiento de los servicios, y la optimización de los recursos.</p> <p>Por ende la planeación institucional responde a principios claves de responsabilidad social, que conlleva a controlar las actividades organizacionales, incidir en el desarrollo sostenible y en valores, a la vez que crea incidencia en nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Política de responsabilidad social; Proyecto Social-ADESS; Proyecto Eco-RAS; Fotos de área recreativas con materiales reciclados; Proyecto bolsas ecológicas; Proyecto concurso decoración navideña reciclada.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La ADESS como entidad de la administración pública dirigida a desarrollar políticas sociales focalizadas para administrar subsidios sociales de forma ágil, oportuna, y garantizando la disponibilidad y adecuado uso de los recursos por los beneficiarios, ha diseñado un Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 para el mismo horizonte, priorizando la consecución y terminación del plan en el periodo de la gestión gubernamental actual.</p> <p>Dicho plan esta formulado en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) Ley No. 1-12 y los Objetivos del Milenio, así como la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, que dispone el Marco Institucional para la Planificación del Sector Público en la República Dominicana.</p> <p>Asimismo, la Planeación Operativa Anual está alineada a los objetivos y líneas de acción de la Planificación Estratégica de ADESS, la cual contempla el cumplimiento del eje estratégico Fortalecimiento Institucional, dispuesto para toda la estructura organizativa del GCPS, que persigue un marco estratégico integrado y misiones armonizadas a la razón de ser de cada una de las instituciones que lo componen.</p>	

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>En ese marco temporal, a corto plazo se desarrollan y priorizan los planes operativos, las actividades y los proyectos por áreas funcionales, concebidos en función del cumplimiento de la Misión de la institución, a partir de la consecución de los proyectos y procesos de las áreas sustantivas de la organización.</p> <p>A partir del seguimiento, medición y monitoreo de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, se analiza el cumplimiento de los indicadores, se realiza un informe con los hallazgos, y en caso de incumplimiento, se realiza un plan de acción para establecer las áreas de mejora en la planeación institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020; Matriz Planificación Estratégica vinculada a la END; Matriz de Indicadores FO-SGI-17 y en ADESSCLOUD; La Estructura Organizativa 2017.</p> <p>En el marco estratégico de la ADESS se han definido cuatro objetivos estratégicos que se enfocan en asegurar la satisfacción de los clientes ciudadanos mediante la mejora continua de los productos y servicios, fortalecer la planificación estratégica y garantizar la gestión institucional a través de la identificación y control de riesgos.</p> <p>El sistema de gestión mediante la alineación de la estrategia con los procesos operativos</p>	
---	--	--

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>busca optimizar los resultados de la gestión institucional y lograr los resultados planificados.</p> <p>Las unidades organizativas desarrollan tareas y acciones puntuales que aportan a la consecución de objetivos y metas organizacionales. Estas acciones se evidencian a través del seguimiento a los indicadores de gestión que impactan proporcionalmente la misión institucional.</p> <p>La asignación de los responsables en cada una de las tareas de los procesos permite evaluar el rendimiento individual de los colaboradores y colaboradoras de la institución, así como el rendimiento global de la gestión, lo que facilita acciones de mejora y la reformulación de proyectos en base a planes de fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020; Matriz Planificación Estratégica; Plan Operativo Anual-POA 2019, Matriz de ejes estratégicos</p> <p>El Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 define un marco de gestión alineado a su misión y visión, así como a los valores que rigen la institución, a los cuales se adhieren los directivos y colaboradores de la institución. La misión institucional establece 4 objetivos estratégicos de alto impacto que inciden en la realización de las tareas de los</p>	
--	--	--

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>equipos de trabajo y de los usuarios del servicio.</p> <p>A corto plazo se desarrollan y priorizan los planes operativos, las actividades y los proyectos por áreas funcionales, concebidos en función del cumplimiento de la Misión de la institución, a partir de la consecución de los proyectos y procesos de las áreas sustantivas de la organización.</p> <p>A partir del seguimiento, medición y monitoreo de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, se analiza el cumplimiento de los indicadores, se realiza un informe con los hallazgos, y en caso de incumplimiento, se realiza un plan de acción para establecer las áreas de mejora en la planeación institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020; Plan Operativo Anual-POA; Listado de asistencia elaboración POA; Documentos sustentan POA (formularios, matrices), Matriz de Indicadores FO-SGI-17 y en ADESSCLOUD; Informes de Seguimiento;</p> <p>Una de las fortalezas de la ADESS, es el nivel de compromiso e involucramiento de sus talentos humanos, por lo cual ha planificado y programado estrategias de comunicación para difundir y socializar los objetivos estratégicos, los planes y las tareas.</p>	
--	--	--

	<p>En ese orden, la planeación ha sido socializada, difundida y consensuada eficazmente con los clientes internos y externos, asociados claves y aliados estratégicos, con el fin de lograr que los grupos de interés cuenten con la información relevante sobre las acciones, productos y servicios de la ADESS.</p> <p>El desarrollo de esta estrategia consiste en programar acciones puntuales para la recolección de información y retroalimentación de los grupos de interés.</p> <p>En estas intervenciones se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas, de los grupos de interés, desarrollando herramientas de gestión como son Análisis FODA/PESTEL, lluvia de ideas, Phillips 66 y Diagrama de Ishikawa, entre otros. Acción llevada a cabo a través de la aplicación de un Diagnostico Organizacional Integral a los grupos de interés, el cual contempla la metodología, periodicidad y herramientas a seguir e implementar, con el objetivo de recopilar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y con los resultados arrojados accionar hacia la eficientización y elevación de los niveles de calidad en el servicio brindado, tanto a nuestros clientes internos como a nuestros clientes externos.</p> <p>Estas herramientas permiten evaluar, enriquecer y mejorar los productos y servicios de la planificación estratégica y operativa de la ADESS. En ese mismo orden,</p>	
--	---	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>se realizan reuniones con los dueños de procesos y sus equipos para definir acciones puntuales que impacten la misión, visión y valores a través de proyectos permanentes que comprometen al personal significativamente en el rendimiento institucional, así como los servicios prestados por la institución, llevando a la mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencias: Fotos de la socialización del PE y los POA; Tutorial socialización de planificación institucional; Relación de asistencia; Correos de convocatoria para la socialización; Matriz Diagnostico Organizacional Integral a los grupos de interés; Informe del Diagnostico Organizacional Integral a los grupos de interés.</p> <p>El desarrollo y monitoreo de la estrategia ha sido cuidadosamente planificado a través de métodos de evaluaciones periódicas y objetivas, vinculadas a evaluaciones de los procesos por medio de indicadores de gestión.</p> <p>El seguimiento y la monitorización de los indicadores de procesos se realiza mediante mecanismos de control mensuales y trimestrales que conducen a la evaluación la consecución de los objetivos y metas institucionales y son tomados como referentes para la toma de decisiones a todos los niveles de la organización, lo que permite implantar la estrategia en todos los</p>	
--	--	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>procesos de la organización desglosando la misma en toda la estructura de cargos y organizativa.</p> <p>El control de la consecución de los objetivos permite analizar las causas y los posibles riesgos que afecten los resultados planificados a corto, mediano y largo plazo, así como establecer tendencia de los resultados de los productos y servicios institucionales y orientando los resultados a lograr la excelencia en los productos y servicios que impacten a los clientes internos, externos, aliados estratégicos y asociados claves.</p> <p>Evidencias: Informes de la medición de los indicadores; Informes del seguimiento de POA; Informes estadísticos de los productos y servicios facilitados que brinda la ADESS</p> <p>El sistema de gestión organizacional contempla el procedimiento (PR-DPD-02) “Seguimiento y Control de la Planificación Institucional” para el monitoreo, medición y seguimiento de los procesos y proyectos de la ADESS.</p> <p>El desarrollo y aplicación de los métodos de medición a todos los niveles de la organización reflejan directa y proporcionalmente la interacción de los procesos y la relación producto-servicio.</p>	
--	---	--

	<p>La medición de los procesos institucionales arroja el nivel de cumplimiento sobre los tiempos de respuesta, cantidad de servicios ofrecidos dentro del plazo y la efectividad, lo que permite conocer la eficacia y eficiencia de cada servicio prestado por la organización. Estos indicadores se analizan cuidadosamente observando las causas que pueden afectar la satisfacción del servicio y las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos.</p> <p>El reconocimiento de las áreas de mejora mediante la evaluación de procesos y los servicios constituye un marco de referencia para brindar servicios de excelencia a los grupos de interés, lo que posibilita la toma de decisiones y la mejora continua y el valor referencial en el desempeño individual y global de la organización.</p> <p>Por último, recoge las consideraciones importantes para orientar acciones e instrumentos a los fines de optimizar los servicios a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencia: Matriz de indicadores (FO-SGC-17); Matriz de incumplimiento de indicadores (FO-SGC-16); Informes estadísticos de indicadores de la ADESS; Indicadores de efectividad de transferencias monetarias</p>	
--	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La administración pública está orientada al servicio de excelencia y en consecuencia a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En tanto, la ADESS utiliza métodos para recabar información e involucrar a los clientes internos y externos, asociados claves y aliados estratégicos en la mejora continua de la planificación institucional.</p> <p>La ADESS involucra a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación con la recolección de información mediante una metodología integral que contempla la periodicidad, herramientas y técnicas para el análisis sistemático de las informaciones relevante (DC-DPD-01), el resultado del análisis de esta información permite detectar las expectativas, necesidades y requerimientos por cada grupo de interés y su nivel de impacto. También nos permite conocer la calidad de los productos y servicios ofrecidos a clientes ciudadanos acorde a lo establecido en la Carta Compromiso y al Sistema de Gestión Integrado. Con estos hallazgos se realizan las mejoras de lugar a cada producto o servicio y los procesos intervinientes, traducidas estas mejoras en acciones, planes y proyectos a ejecutarse dentro de la Planificación Institucional.</p> <p>Dentro del contexto de la evaluación la Dirección de Planificación y Desarrollo ejecuta la estrategia de comunicación orientada a dos líneas de acción, a lo interno</p>	
---	---	--

	<p>se socializa y promueve la participación de los colaboradores y colaboradoras para conocer sus necesidades y expectativas así como las áreas de mejora en relación a la planificación institucional.</p> <p>En reuniones con los equipos se realizan mesas de trabajo donde se promueve el involucramiento de los talentos humanos en el diseño y desarrollo de los planes y objetivos de la planificación.</p> <p>Asimismo, el esfuerzo por optimizar la gestión efectiva e integrada de ADESS, agregando valor público, se evidencia mediante la socialización de la estrategia de planificación con los asociados claves, aliados estratégicos y clientes ciudadanos.</p> <p>En esas acciones de involucramiento se realizan estudios que orientan a la organización a planificar en base a las propuestas y mejoras y a la gestión del cambio, provenientes de las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos, llevando el ciclo de mejora continua en las áreas estratégicas, operativas y de apoyo.</p> <p>Evidencias: Programa de socialización del PE y POA (buscar nombre correcto); Fotos de la socialización del PE y los POA; Relación de asistencia; Correos de convocatoria para la socialización; Informe Diagnostico Organizacional Integral de las necesidades y expectativas de los grupos de interés;</p>	
--	---	--

	Matriz Diagnostico Organizacional de las necesidades y expectativas de los grupos de interés	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Los directivos de la organización promueven y motivan la cultura del cambio como una filosofía institucional, en los planes se programan formaciones y capacitaciones dirigidas a crear competencias en los talentos humanos para la formulación de proyectos de innovación.</p> <p>La institución valora altamente el pensamiento estratégico y lo cultiva como herramienta importante para la gestión institucional.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo ha dotado a su personal de competencias que les ayuden a ejercer el pensamiento estratégico, analizar y crear proyectos emergentes e innovadores, que se evidencia en el comportamiento organizacional y ofrece elementos claves para mejorar continuamente los procesos centrándose en la eficiencia y eficacia de los productos y servicios.</p> <p>Estos proyectos emergentes son administrados y proyectados dentro de los planes organizacionales con el objetivo de</p>	

	<p>desarrollar la cultura de gestión del cambio de manera integral se ha innovado con un espacio donde se analiza la problemática social en su conjunto con actores de las políticas sociales llamado Observatorio de Políticas públicas.</p> <p>De igual forma, se ha creado dentro del Proyecto de Fortalecimiento del Talento Humano: El Modulo IDEADESS, el cual pertenece a ADESSCLOUD y tiene el fin de crear un foro de discusión de ideas y propuestas por parte de los colaboradores donde de forma individual o en equipos podrán plantear sus ideas de innovación y creatividad que contribuyan a la mejora continua de los procesos.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos con el propósito de dar atención directa al empleado, ha implementado como innovación dentro de la plataforma tecnológica ADESSCLOUD Oficina Virtual de Atención al Empleado " OVAE", La antes mencionada se crea con el fin de ser el principal interlocutor en las gestiones y consultas de los colaboradores con Recursos Humanos.</p> <p>Por su parte la Dirección de Operaciones vía el Departamento de Red de Abastecimiento Social (RAS) dentro del reconocimiento a las buenas prácticas de los comerciantes adheridos a la RAS, ejecuta como proyectos la mejoras en la infraestructura de 25 colmados de la RAS, mediante la optimización de sus espacios y</p>	
--	---	--

	<p>áreas de despacho con el objetivo de incentivar el desarrollo de los comercios adheridos. Unido a esto, la RAS ejecuta un Plan Piloto en toda la región sur del país de la entrega e instalación de Kit Solares a 350 comercios adheridos a la RAS, proyecto es incentivar en los comerciantes adheridos a la RAS la importancia de la preservación del medio ambiente y las ventajas del uso de energía renovable y sus aportes en la mitigación del cambio climático.</p> <p>Evidencias: Printscreen de IDEADESS; Printscreen Oficina Virtual de Atención al Empleado "OVAE" Programa de capacitación; Certificados de participación; Matriz de proyectos de innovación; Comunicaciones del Director General motivando a la creación de proyectos de innovaciones; Socialización de proyectos de innovación; Cartas Constitutivas de proyectos de Innovación</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La institución cuenta con una metodología para el manejo del cambio (DC-RRHH-01) que prevé el abordaje de los procesos que puedan ser impactados ante la posibilidad de un cambio o una innovación determinada. Esta metodología permite planificar el manejo de los grupos focales, el despliegue de las estrategias para el cambio y medir el desempeño de los indicadores de forma individual y colectiva, en términos de</p>	

	<p>cobertura de procesos, y productos y servicios.</p> <p>La metodología es desarrollada con grupos focales donde se identifican los elementos que son tomados en cuenta para gestionar el cambio como son: comunicación, liderazgo y cultura. La población que va a ser impactada por el posible cambio, se gestiona para asegurar acciones focalizadas que logren de los objetivos del cambio e involucre los grupos de interés.</p> <p>En ese orden, se determina la necesidad del cambio, se diagnostica la posibilidad del cambio de cultura, se planifica la implementación y se controla por medio de los indicadores de gestión.</p> <p>Los indicadores establecidos para la gestión del cambio se monitorean mensual y trimestralmente, lo que permite controlar los comportamientos organizacionales y evidenciar la cultura actual y la cultura deseada para el cambio.</p> <p>De igual forma se despliega la estrategia y se aplican los planes de mejora para impulsar el compromiso del cambio y el desarrollo sostenido del mismo.</p> <p>De igual forma la institución ha elaborado la "Metodología para la Gestión del Cambio" del GCPS-ADESS, para todos los grupos de interés. Con el objetivo de aportar un modelo de gestión del cambio para el logro</p>	
--	--	--

	<p>de los objetivos y metas estratégicas partiendo de una metodología práctica.</p> <p>Evidencias: Metodología de la gestión del Cambio (DC-RRHH-01); Indicadores de Gestión del Cambio Metodología para la Gestión del Cambio” del GCPS-ADESS</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución ha planificado cambios dirigidos a los procesos de innovación mediante debates participativos que se realizan con los grupos de interés, estos debates para identificar situaciones u obstáculos al momento de utilizar el servicio.</p> <p>Con el propósito de buscar soluciones inmediatas se desarrollan encuentros con los grupos de interés para recabar información relevante que nos permita gestionar la innovación y el cambio, y que contribuya a la planeación de acción de mejoras a corto, mediano y largo plazo, lo cual redundará en la implementación del cambio y la mejora de la prestación del servicio.</p> <p>Evidencias: Metodología de la gestión del Cambio (DC-RRHH-01); Indicadores de Gestión del Cambio; Programa de socialización del PE y POA.</p>	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La organización conforme a la metodología de gestión del cambio planifica la efectividad de los mismos impactando la planeación institucional.</p> <p>La gestión de proyectos es una herramienta sustancial para los planes estratégicos y operativos. Se planifica el monitoreo y control de manera periódica, se establecen pilotos para proyectos emergentes o especiales y posteriormente se evalúa el resultado obtenido y se elabora un informe sobre el nivel de progreso de los proyectos de innovación o gestión del cambio.</p> <p>A partir de este informe se evidencia la ruta crítica de los proyectos y los líderes de la organización dirigen acciones que garanticen el resultado y éxito de los mismos.</p> <p>Del mismo modo, se cuenta a nivel interinstitucional con un Manual de Manejo del Cambio.</p> <p>Evidencia: Informes de auditorías de calidad; Planes de acción para corregir las no conformidades; Listado de asistencia de reuniones de elaboración de POA; Procedimiento de planificación institucional (PR-DPD-01)</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución a través de los recursos presupuestarios asegura las partidas necesarias para la ejecución de procesos y proyectos. Para la gestión del cambio planificado se le asignan las apropiaciones</p>	

	<p>necesarias de los recursos a ser empleados en los planes operativos anuales.</p> <p>Conforme a la asignación de recursos mediante el presupuesto por resultados se implementan los proyectos y los cambios necesarios en la organización, se monitorea y da seguimiento trimestralmente a la ejecución de los proyectos y se vincula a la ejecución presupuestaria establecida de acuerdo a la ley de presupuesto y la ley de gasto público.</p> <p>Evidencia: Matriz de presupuesto vinculado al Plan Operativo Anual-POA; Matriz del plan de compras; Matriz de ejecución de proyectos</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La organización cuenta con una metodología de gestión de cambio que establece un método de comunicación interna para gestionar los cambios con un enfoque de puertas abiertas que sirva de equilibrio para las propuestas de los equipos de trabajo en la toma de decisiones.</p> <p>La ADESS asegura el equilibrio en la gestión de la comunicación (de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba) mediante reuniones de los Directores de áreas con el personal bajo su supervisión, respecto a los puntos de mejoras, el seguimiento a la planificación, y los resultados obtenidos en el desarrollo de los procesos.</p> <p>La alta Dirección a su vez realiza reuniones de Directores y comunica a todo el personal</p>	

	<p>informaciones relevantes de la gestión institucional mediante email y memorándum.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones; Email; Fotos de reuniones; Trámites internos; Informes de las áreas a sus directores</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La ADESS utiliza y promueve los usos de herramientas tecnológicas que acercan sus clientes ciudadanos a los productos y servicios que ofrece. Cuenta con una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) con una estructura y responsable asignado.</p> <p>El responsable de acceso a la información (RAI) provee la información a los clientes ciudadanos en el portal de transparencia, en el cual muestra las informaciones requeridas por la ley asegurando el acceso y conocimiento integro de la institución.</p> <p>Así mismo el RAI recibe informaciones relevantes para nuestros clientes ciudadanos a través del *311 que permite la interacción con la población en general dando respuesta oportuna a sus solicitudes. Así mismo cuenta con la coordinación institucional de un Punto Solidario, ventanilla única que sirve para acercar a los clientes ciudadanos a la administración por medio de consultas.</p> <p>Además se cuenta con un portal de transparencia en la página web institucional que permite a los ciudadanos clientes</p>	

	<p>acceder a informaciones conforme a los criterios de la resolución que regula información relativa a la gestión institucional.</p> <p>Mediante estas herramientas de gestión se asegura que las personas interesadas en obtener informaciones de la institución puedan recibirlas de forma exacta y actualizada, además cuenta con otras formas de suministrar información a los clientes ciudadanos, como lo son vía correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otras.</p> <p>Evidencia: Matriz de quejas y reclamaciones de *311; Printscreens Intranet; Printscreens portal de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI); Printscreens portal Web de la entidad</p>	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución analiza y toma en cuenta sistemáticamente las necesidades y expectativas de sus talento humano, las cuales son analizadas y traducidas en el Plan Operativo Anual de Recursos Humanos, gestionando los procesos para lograr un sistema integral de calidad de la vida laboral, en apego al PE de la institución. De igual manera, se realizan las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos por los diferentes subsistemas de RH en la búsqueda de la mejora y la satisfacción de los grupos de interés</p> <p>Evidencia: PE; POA de RR.HH.; Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés de RR.HH.;;)</p>	
<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>El desarrollo de políticas de Recursos Humanos se basa en los subsistemas de gestión establecidos en la Ley No. 41-08 de Función Pública y por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>El plan operativo anual de RR.HH. de ADESS está alineado a la estrategia de la institución. Responde, además, a las políticas que para la gestión de los recursos humanos dispone la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, así como a los subsistemas clave de Recursos Humanos como son Reclutamiento y Selección, Capacitación, Análisis del trabajo, y Relaciones Laborales.</p> <p>En consecuencia con lo anterior, esta política toma en consideración la flexibilidad organizacional, la igualdad de oportunidades, la diversidad cultural y de género, principios</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>generales que rigen las relaciones humanas y sociales dentro de la organización.</p> <p>Evidencia: POA; Políticas de RR.HH. en la Intranet; Permisos y licencias; matriz de personas discapacitadas</p> <p>La organización ejecuta las políticas establecidas en el Reglamento 525-09 de la Ley de Función Pública No. 41-08, dispuestas para la selección, asignación y evaluación de las personas.</p> <p>En adición, se identifican las competencias en términos de capacidad del personal mediante la evaluación del desempeño.</p> <p>En ese sentido, el desarrollo de las capacidades del personal se gestiona mediante un plan de desarrollo basado en méritos y criterios de la evaluación del desempeño por resultados.</p> <p>En cuanto a las capacidades en el proceso de Reclutamiento y Selección son aseguradas mediante un proceso muy riguroso de selección de candidatos el cual incluye: desde entrevistas estructuradas por competencias, pruebas de conocimientos técnicos y medición de rasgos conductuales. La Institución participo en una feria de empleos realizada en la universidad Autónoma de Santo Domingo, recibiendo currículo e informar sobre la Institución.</p> <p>Evidencias: procedimiento de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Recursos Humanos;</p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, GCPS, respetando las normas establecidas para la gestión de recursos humanos para el sector público por el MAP, implementa políticas interinstitucionales. Las referidas políticas están abarcadas en el Manual Interinstitucional de Recursos Humanos, Código MA-RRHH-01 a las cuales ADESS se acoge para gestionar sus talentos humanos.</p> <p>Este Manual es una guía de consulta para la adecuada administración de los Recursos Humanos, el desarrollo de las actividades, el control y estandarización de los procesos de esta sensible área. El cumplimiento de sus disposiciones es de carácter obligatorio.</p> <p>ADESS para garantizar el logro de sus objetivos, lleva a cabo de manera exhaustiva los procesos de selección y reclutamiento, implementando las normas previstas para tales fines, con el objetivo de disponer de talentos humanos idóneos para realizar el trabajo, asignando las funciones en estrecha relación con el talento, lo cual conduce al logro de las metas institucionales.</p> <p>En tanto, conserva, apoya y desarrolla a su personal, reconociendo su valor de manera efectiva, para lo cual cuenta con una Política de Compensación y Reconocimientos, incluida dentro del Manual, que le facilita mantener una adecuada compensación por el servicio prestado y reconoce la eficiencia y calidad del trabajo realizado. En ese mismo orden, para la promoción del personal son tomados en consideración criterios como: desempeño, modelamiento de valores institucionales,</p>	
---	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>competencias del cargo vs las competencias del candidato interno, principio de equidad y objetividad.</p> <p>Evidencias: Manual Interinstitucional de Recursos Humanos MA-RRHH-01; Certificados y fotos de reconocimientos a empleados; Comunicaciones de promoción de empleados; Comunicaciones o correos sobre aumento de remuneración por logro de metas importantes; Formulario de exámenes de pre-selección</p> <p>La institución estimula y practica la cultura de la excelencia en el desempeño, aplicando el esquema de reconocimiento/ incentivo que para tales fines está descrito en el programa de Reconocimientos.</p> <p>De manera abierta y transparente se reconoce a los equipos de trabajo y empleados que han sobresalido en el desempeño y cumplimiento de sus metas y objetivos y que al mismo tiempo inciden positivamente en el logro de los objetivos de la institución.</p> <p>Al final de cada trimestre son reconocidos públicamente los equipos y empleados que han dado la “Milla Extra”.</p> <p>Evidencias: Certificados de Reconocimiento y Fotos; correos electrónicos de Directores proponiendo a RR.HH. sus equipos y empleados a reconocer; Formulario de recomendación para Premio a la Excelencia;</p>	
--	--	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>A partir del Manual de Cargos del Poder Ejecutivo, así como de la Estructura de Cargos de la institución, ADESS utiliza los perfiles de competencia y las descripciones de puestos para seleccionar a los talentos humanos según se requieran.</p> <p>Una vez seleccionados, conforme a las competencias idóneas para el puesto de trabajo y tomando en consideración los comportamientos descritos para cada cargo en el Diccionario de Competencias, se elaboran planes de desarrollo personal, tanto para los colaboradores como para los directivos.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos del poder Ejecutivo; Estructura de Cargos 2018 de ADESS; Diccionario de Competencias establecido en el proceso de Desarrollo de empleados; Matriz de Grupos Ocupacionales, Plan de capacitación 2018, Manual de instructor capacitación especializada; Manual del instructor capacitación operativa; Acuerdos de Desempeño 2018; Formulario de evaluación por competencias</p>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>La ADESS presta cuidadosa atención y provee los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de capacitación y recursos tecnológicos de sus equipos de trabajo a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evalúa las necesidades de formación de sus empleados y planifica las acciones en el Plan de Capacitación para alcanzar el desarrollo integral de sus talentos humanos, así como para garantizar la calidad y eficiencia en los servicios on-line que presta a sus clientes ciudadanos, lo cual repercute en el desarrollo</p>	

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>personal, en la eficiencia del trabajo, y por ende en el logro de las metas institucionales.</p> <p>Se imparten talleres sobre administración electrónica, Web 2.0, se estimula la capacitación sobre servicios on-line, diseño y desarrollo de software, en los que participan tanto los especialistas en informática para la actualización de conocimientos, como los colaboradores de todas las áreas, especialmente los responsabilizados del contacto on-line con clientes externos.</p> <p>Los planes de Capacitación y desarrollo son elaborados y divulgados a través de la Intranet. De igual forma, se emiten boletines internos a través de la herramienta COMUNICÁNDONOS y correos electrónicos de convocatorias a cursos on-line y otros cursos de capacitación relacionados.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2018 y desarrollo; Publicación de boletines por COMUNICÁNDONOS; correos de convocatorias a cursos on-line y otros cursos de capacitación relacionados, foto de biblioteca digital</p> <p>Para ADESS, sus talentos humanos tienen una importancia relevante por lo cual desarrolla acciones orientadas a desarrollar el potencial en cada una de las competencias conductuales, individuales y organizacionales llevándoles a desarrollar sus competencias desde la selección misma y durante su desempeño profesional.</p> <p>En ese ámbito, se siguen estrategias que responden al subsistema de relaciones</p>	
---	--	--

	<p>humanas y sociales. Para la selección y desarrollo integral del sistema de gestión se tiene el cuidado de no ser discriminatorio en lo relativo al género, cantidad de discapacitados a reclutar, raza, color, credo religioso, simpatía política, deportiva, orientación sexual y cualquier otra acción de diferencias individual.</p> <p>La organización muestra, a través del Departamento de Gestión Humana, indicadores de gestión relativos al género, cantidad de discapacitados, cantidad de personal vinculado a organismos religiosos dentro de la población institucional.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos MA-RRHH-01; Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RRHH-02. Print screen del sistema de evaluación basado en competencias</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>ADESS evalúa las capacidades de sus talentos humanos de forma anual conforme lo establecido por el Ministerio de Administración Pública. Aplica la metodología de evaluación por resultados la cual le permite medir el desempeño de cada uno de sus colaboradores, así como conocer los aportes que estos hacen a los objetivos y metas de la organización.</p>	

	<p>A través de este instrumento se gestiona permanentemente el conocimiento, las habilidades y actitudes de los individuos, lo que permite detectar cualquier necesidad de capacitación, medir la eficacia de la capacitación, los resultados objetivos en el desempeño individual y el aporte de estos resultados en la organización.</p> <p>Evidencias: Acuerdo de desempeño; Matriz de capacitación enviada al MAP; Indicadores de medición de la eficacia; Formularios de evaluación del desempeño; Cronograma de evaluación; Matriz para la ejecución de las evaluaciones del desempeño por Grupo Ocupacional; Correos solicitando las evaluaciones de los equipos de trabajo</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>ADESS es una institución evidentemente preocupada por la formación de sus talentos humanos en cualquiera de las áreas del saber que se relacione con el trabajo de los mismos. La estrategia establecida se nutre de las necesidades detectadas en las evaluaciones por resultados y de los informes de los líderes. Una vez elaborado el Plan de Capacitación, socializado con los colaboradores a través de los medios electrónicos institucionales (Outlook, Intranet), se procede a las acciones de formación y/o entrenamiento que garanticen el desarrollo de las capacidades del personal encaminadas a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas y de la organización, así como al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2019; Matriz de detección de necesidades; Correos electrónicos convocando a capacitaciones;</p>	

	<p>listados y fotos de participantes en cursos de capacitación; Métricas de personal capacitado, Certificados de capacitación operativa y especializada, foto de graduación.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>ADESS lleva a cabo las capacitaciones de su personal en dos vertientes, las de carácter normativo que son de cumplimiento obligatorio y las capacitaciones técnicas u optativas, contenidas en su Plan de Capacitación Anual 2019. La estrategia toma en consideración las prerrogativas de la vida laboral moderna, entiéndase permisos para estudio, cursos de formación on-line, licencias para estudios de especialización, así como la consideración a los empleados y empleadas con dispensas por maternidad y paternidad.</p> <p>Las acciones de capacitación son analizadas, discutidas y consensuadas a todos los niveles de la institución y son el resultado de una retroalimentación productiva que busca satisfacer las necesidades formativas personales y organizacionales.</p> <p>Con el monitoreo del plan, la institución mide la eficacia de las acciones formativas y reorienta sus estrategias presentes y futuras a partir de lo que arrojan sus indicadores. Esto permite la asignación oportuna de recursos económicos, en función de la dinámica y necesidades de la organización.</p> <p>Evidencias: Métricas de cursos de capacitación impartidos; Indicador de cantidad de capacitados por cursos; Plan de Capacitación Anual 2019; Certificados de capacitación, Certificados de capacitación operativa y</p>	

	<p>especializada; Correos electrónicos convocando a capacitación on-line; Correo de socialización del plan de Capacitación</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>A partir de las directrices del Código de Buen Gobierno, que en síntesis persigue el cumplimiento de principios éticos y la protección del interés general o bien común a través de los derechos colectivos, regulando la conducta de funcionarios designados en cargos de dirección, el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales ha establecido una filosofía de liderazgo que facilita el éxito de los líderes en las diferentes áreas organizativas de las instituciones a él adscritas.</p> <p>ADESS por su parte, asume esta filosofía y la implementa a todos los niveles de la organización. Desarrolla, además, competencias y habilidades de gestión sostenibles.</p> <p>En ese mismo tenor, dirige estrategias sistemáticas y conscientes para dotar de competencias de gestión y liderazgo a clientes jóvenes y adolescentes de comunidades vulnerables en todo el país, dotándoles, además, de habilidades gerenciales que les permiten desarrollarse como entes de cambio en sus comunidades,</p>	

	<p>lo cual repercute positivamente también en los resultados de ADESS.</p> <p>En cuanto a sus colaboradores o clientes internos, desarrolla esas habilidades a través de acciones de capacitación en liderazgo, realizando benchmarking de buenas prácticas de gestión, comprometiéndoles en la gestión de los procesos de la organización y permitiéndoles participar en la toma de decisiones.</p> <p>En sentido general, realiza actividades de formación encaminadas a desarrollar competencias en temas de gestión, como son el buen liderazgo, interacción grupal, trabajo en equipo, gestión de la Calidad como parte del Sistema de Gestión Integrado, así como impartiendo capacitaciones por medios electrónicos con el enfoque multimedia que permite el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias: Programación de capacitación; Filosofía de Liderazgo del GCPS; Correos de convocatorias, fotos, listados de participantes en talleres de Liderazgo; Material de apoyo taller de liderazgo es servicio; CD con material sobre Liderazgo</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La institución, en cumplimiento de su rol de desarrollar competencias al personal, dispone de políticas para guiar al personal de nuevo ingreso, asistiéndole con acompañamientos y tutoría que permiten a los talentos humanos</p>	

	<p>conocer la naturaleza institucional e inducirlos sobre las funciones y tareas generales y las relativas al cargo.</p> <p>Esta política establece asignar al empleado de nuevo ingreso un colaborador con experiencia en los procesos institucionales, que funge de tutor. La guía del tutor dispone la metodología a seguir en la dinámica del acompañamiento y la efectividad del coaching.</p> <p>Evidencias: Guía del Mentor; Comunicaciones de asignación de Tutor; Foto de coaching a empleado de nuevo ingreso.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>ADESS implementa políticas de cara al desarrollo de sus talentos humanos estimulando, por ejemplo, el crecimiento de sus colaboradores a lo interno de la organización. La movilidad interna se gestiona desplegando una estrategia de forma ascendente y horizontal, reconociendo el mérito y permitiendo el desarrollo de la carrera profesional, según dispone la Ley de Función Pública.</p> <p>Además, promueve que sus colaboradores asuman responsabilidades importantes dentro de la estructura. Esto permite medir los movimientos de personal tanto en un mismo nivel de cargos como a un cargo superior, tomando en consideración la evaluación por resultados, el impacto del resultado personal en el resultado de la organización, entre otros elementos como el apego a los valores institucionales, y el interés demostrado por el logro de los objetivos estratégicos.</p>	

	<p>En tanto, su Estructura Organizativa permite la movilidad externa a partir de alianzas estratégicas con otros organismos del Estado que facilita la participación de especialistas de diferentes ramas para la implementación y desarrollo de proyectos de ADESS.</p> <p>Evidencias: Indicador de movilidad interna y externa; Matriz de movimiento de personal de ADESS; Documentos de transferencia de personal a institución; Movilidad colaboradores a otras instituciones del gobierno.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución exhibe una experiencia de formación en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Integra y promueve la formación en las TIC a su programa de capacitación para desarrollar competencias adicionales a los requisitos de los puestos de trabajo.</p> <p>Los colaboradores participan en entrenamientos y cursos para adquirir destrezas y habilidades de enfoque multimedia, asimismo, reciben diferentes opciones de formación a través del uso de las TIC. Actualmente participan en cursos de formación on-line desde sus puestos de trabajo.</p> <p>ADESS ha creado facilidades de acceso a sus empleados y motiva el e-learning, lo que se traduce en un uso más eficiente y efectivo de las tecnologías, con beneficios para los talentos humanos y la organización.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2019; Acciones de formación On-line; Mensajes de</p>	

	COMUNICANDONOS motivando e informando sobre cursos y talleres; Programa de capacitación Virtual INAP-INFOTEP.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>En el presupuesto general anual con que cuenta la institución se consigna y se cumple una partida dedicada a las actividades formativas ofertadas a los empleados. Se establecen montos para estos fines en el Plan Operativo Anual, los cuales deben ser coordinados por la Unidad de Capacitación del Departamento de RR.HH. de la Institución, responsabilizada de dar el visto bueno a dicha propuesta.</p> <p>Evidencias: Análisis de Costo-Beneficio de la capacitación; Medición de la eficacia; Copia llamado a licitación; Informe de sistematización de la capacitación operativa.</p>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	<p>En el presupuesto general anual con que cuenta la institución se consigna y se cumple una partida dedicada a las actividades formativas ofertadas a los empleados. Se establecen montos para estos fines en el Plan Operativo Anual, los cuales deben ser coordinados por la Unidad de Capacitación del Departamento de RR.HH. de la Institución, responsabilizada de dar el visto bueno a dicha propuesta.</p> <p>Evidencias: Análisis de Costo-Beneficio de la capacitación; Medición de la eficacia; Copia llamado a licitación; Informe de sistematización de la capacitación operativa.</p>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las	ADESS toma en cuenta las necesidades de capacitación de sus colaboradores y	

<p>mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>colaboradoras a partir de un enfoque objetivo e incluyente. Las acciones van dirigidas a elevar los niveles profesionales de sus clientes internos para el desempeño pleno de sus funciones, y en consecuencia, para el logro de los objetivos individuales y de la organización. Se consideran las oportunidades de crecimiento con equidad de género, estimulando a hombres y mujeres a elevar sus conocimientos y competencias, a desarrollarse en especialidades afines a los cargos que desempeñan, lo cual garantiza que la organización cuente con superiores niveles de competitividad tanto a lo interno como hacia el mercado laboral.</p> <p>El universo femenino ha sido beneficiado de acciones de formación que impactan los resultados de la organización.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2019; Métricas de capacitación de ambos géneros;</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>ADESS realiza cada lunes reuniones con la participación de la Dirección General, Directores de Áreas, Encargados de Departamentos, colaboradores técnicos y especialistas, en las que prevalece la comunicación clara, sencilla y abierta. En estos encuentros todos los participantes esbozan sus criterios de manera respetuosa y franca,</p>	

	<p>generando soluciones, al tiempo que se refuerza y estimula el trabajo en equipo.</p> <p>ADESS evidencia una cultura del diálogo a todos los niveles de la organización, todos están motivados a expresarse abiertamente en función de la ejecución y logro de las metas de la organización.</p> <p>Se exhibe una conducta colectiva en valores, así como un equilibrio entre el respeto hacia las directrices de la institución y las sugerencias de colaboradores y equipos de trabajo, dirigidas hacia el fortalecimiento organizacional, para lo cual es precisa la comunicación abierta.</p> <p>Evidencias: Convocatorias a la reunión de Directores y equipos de trabajo; informaciones relacionadas a través de Comunicándonos; Convocatorias, Fotos y listado de participantes en actividades de integración; Intranet, Copia de publicación de actividades de integración en Murales; Buzón Solidaridad virtual y buzones físicos.</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>ADESS cuenta con una estrategia que promueve la comunicación abierta y efectiva a través de mecanismos de aportación de ideas en los que sus colaboradores de manera individual o en grupos de trabajo participan con sugerencias para la mejora continua de los procesos organizacionales.</p> <p>El talento humano de ADESS toma la iniciativa y se hacen cargo de los proyectos bajo su responsabilidad. Trabajan en función de que se concreten de manera eficiente sus metas y objetivos personales, lo que incide positivamente al alcance de los objetivos de la</p>	

	<p>organización, evidenciándose el alto nivel de compromiso con la institución que exhiben sus colaboradores.</p> <p>Se realizan reuniones de socialización de grupos de trabajo, tormentas de ideas en torno a temas puntuales, encuentros de varios equipos de trabajo para la organización de actividades especiales, mecanismos que facilitan el flujo de la información en todas las vertientes.</p> <p>Hay buzones instalados en puntos estratégicos de la organización que compilan opiniones de los colaboradores sobre los procesos y a través de los cuales se recogen necesidades.</p> <p>Evidencias: Reuniones de grupos de trabajo (Autoevaluación CAF); Tormentas de ideas; Foto buzones de sugerencias; Copia de una hoja de queja.</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La ADESS al entrar en la cultura del trabajo en equipo promueve el derecho a asociarse, motiva y capacita a sus servidores públicos sobre este derecho. Se imparten talleres sobre Asociación de Servidores Públicos con el propósito de estimular y animar los derechos colectivos y el Cooperativismo.</p> <p>Asimismo, involucra de manera permanente y consciente a sus empleados en el desarrollo de planes, estrategias y metas. En ese mismo tenor, para el diseño de procesos así como en la implantación de acciones de mejora, los colaboradores tienen una participación activa.</p>	

	<p>Los líderes de ADESS promueven y practican una cultura de compromiso colectivo, estimulando, además, la participación de empleados en la toma de decisiones. También promueven el acompañamiento de sus compañeros en asuntos inherentes al régimen ético y disciplinario, a los fines de contribuir con una cultura de paz y armonía laboral dentro de la organización.</p> <p>Evidencias: Relación de participantes y fotos en talleres sobre Asociación de Servidores Públicos; Relación de socios de la cooperativa; Comunicaciones internas de actividades de la cooperativa; correos electrónicos convocando a actividades; Correos que evidencien acciones de coordinación con la Cooperativa</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Dirección General realiza reuniones semanales con los Directivos y equipos de trabajos, a los fines llegar a acuerdos y consensuar sobre los resultados de los indicadores de gestión, los cuales se controlan continuamente para medir la consecución de los objetivos estratégicos.</p> <p>Por otra parte, para fortalecer el compromiso de los colaboradores con la materialización de los objetivos estratégicos y operativos del sistema de gestión de ADESS, se realizan acuerdos de desempeño consensuados entre los Directores de área y sus colaboradores, mediante los cuales se ponderan los objetivos operativos y se mide el impacto de los aportes</p>	

	<p>de los colaboradores a los resultados institucionales.</p> <p>Evidencias: Relación de participantes en reuniones semanales; Acuerdos de desempeño 2019; reuniones de la máxima autoridad de ADESS para seguimiento de planes;</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>ADESS realiza encuestas de satisfacción de sus servicios al finalizar cada semestre. Por su parte, las informaciones compiladas a través de los buzones de quejas y sugerencias se analizan cada mes.</p> <p>La interpretación que se desprende de ambas herramientas se refleja en Informes Ejecutivos, los cuales son presentados a los directores y dueños de proceso, junto a la propuesta de plan de mejora con acciones puntuales para definir respuestas o soluciones sobre las quejas y/o sugerencias recibidas. Posteriormente, el área de Calidad de RR.HH., planifica las acciones de mejora correspondientes a dichos informes ejecutivos y hace públicos los resultados a través del mural de la institución.</p> <p>Evidencias: Queja emitida a través de los buzones; Informes Ejecutivos; Plan de Mejora de un área;</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>ADESS garantiza mecanismos adecuados y eficientes al servicio de sus talentos humanos que permiten a estos opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos en la institución.</p>	

	<p>La política de puertas abiertas se practica a todos los niveles de la organización, asegurando a los colaboradores el libre acceso a la información que requieran. Igualmente, el acceso a sus supervisores inmediatos, el contacto directo y la comunicación efectiva con directores de área, así como con la máxima autoridad de la institución.</p> <p>Cuenta con espacios permanentes de opinión como los buzones de quejas y sugerencias, instrumento efectivo que permite conocer las opiniones de los colaboradores sobre el liderazgo institucional.</p> <p>Evidencias: Foto de los buzones de quejas; copia de hoja de quejas con opinión emitida; Reportes de buzones de sugerencia; Reporte de las encuestas de servicio.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales asegura las condiciones para la asistencia a los primeros auxilios, así como el cuidado preventivo de la salud emocional y orgánica de los colaboradores de las instituciones a él adscritas, previstas en la Política de Salud Ocupacional, implementada a través del programa “Mantente Sano”.</p> <p>ADESS implementa este programa a través del Departamento de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de sus colaboradores, asegurando, en primer lugar, la asistencia básica a la salud, así también la atención preventiva de enfermedades cardiovasculares y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes.</p>	

	<p>Dispone de consultas de Medicina General, Cardiología, Urología y Ginecología. Otras de las patologías de especial seguimiento son el cáncer de cérvix y de próstata. La atención a la salud emocional es igualmente garantizada a través de consultas, exámenes y seguimiento, con énfasis en el tratamiento a conductas que puedan afectar el rendimiento laboral.</p> <p>Todos los colaboradores de ADESS son instruidos sobre cuidados generales de salud a través de charlas y talleres a todos los niveles de la estructura, haciendo de ellos entes sanos y productivos.</p> <p>La cultura del cuidado de la salud en ADESS exhibe ya resultados significativos, entre los que se destaca el programa de nutrición saludable. Se llevan a cabo programas y actividades vinculadas a la salud ocupacional y la salud en sentido general.</p> <p>La organización gestiona la calidad de la salud de sus talentos humanos asegurando, además, condiciones ambientales que garanticen la productividad y la eficiencia en las labores. Todas sus áreas están debidamente climatizadas y ventiladas, con excelente iluminación, espacios adecuados y saludables, áreas provistas de mobiliario y recursos necesarios, baños y espacios comunes adecuados, así como una higiene visual y ambiental equilibrada y sobria.</p> <p>Evidencias: Programa de salud ocupacional; fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica; Copia del libro de atención a pacientes;</p>	
--	--	--

<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>ADESS gestiona las condiciones de trabajo amparadas en las disposiciones de la Ley de Función Pública No. 41-08, partiendo de la jornada laboral establecida para los servidores públicos, así también las compensaciones en los casos de horarios extendidos por circunstancias de la institución para el logro de las metas y objetivos, en apego a lo establecido por la propia Ley.</p> <p>De igual forma, concilia con sus colaboradores ante necesidades puntuales de tiempo parcial u otras situaciones como la protección a la maternidad y/o paternidad, adaptando las horas de trabajo.</p> <p>Respeta el derecho a la formación y capacitación de los servidores públicos, concediendo los permisos y licencias pertinentes para estudios, garantizando la flexibilidad organizacional y permitiendo el desarrollo individual de los colaboradores.</p> <p>Se garantizan las condiciones que faciliten la conciliación entre la vida laboral y personal otorgando licencias temporales para cuidar familiares enfermos, permisos para llevar a los hijos al médico, permisos para asistir a reuniones de padres, para acompañar a niños menores a campamentos, y reconoce y premia a los hijos de colaboradores que han alcanzado calificaciones sobresalientes en sus estudios.</p> <p>Evidencias: Política de permisos y licencias; Copia de permiso para estudio; enfermos; copia de ajuste de horario laboral a</p>	
---	--	--

	embarazadas; Fotos de reconocimientos; copias de licencias	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La institución fomenta la inclusión y la equidad en todos los ámbitos y niveles, reflejándose la atención a discapacitados y personas vulnerables en las estrategias que desarrolla tanto para clientes externos como internos.</p> <p>Cuida de manera especial las necesidades de sus talentos humanos que viven con alguna discapacidad, garantizando las condiciones laborales indispensables para su bienestar y desarrollo profesional. Ha creado accesos seguros evitando las barreras arquitectónicas, imparte talleres a todos sus empleados sobre inclusión y el tratamiento a personas discapacitadas.</p> <p>Asimismo, presta atención a los colaboradores más desfavorecidos, estimulando la capacitación que les ayude a elevar su nivel cultural, creándoles las competencias que les permita asumir nuevas funciones. Respalda a quienes necesiten ayuda para enfrentar situaciones catastróficas o especiales.</p> <p>Evidencias: Copias de licencias y permisos especiales a colaboradores; Ayudas por catástrofes;</p>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y ADESS ha dispuesto de un Plan de Reconocimientos que prevé reconocer cada trimestre a los colaboradores de todos los niveles de la estructura que se destacan por la excelencia en el desempeño de sus labores conocido como "Milla Extra". Los actos de reconocimientos son sencillos pero emotivos,	

	<p>presididos por la dirección general de ADESS y los directivos, se entregan certificados a los empleados destacados que han sido debidamente seleccionados por sus supervisores, y luego se socializan las fotos de los reconocidos en los murales de la institución.</p> <p>Este método estimula la competencia sana entre los talentos humanos y les insta a superarse como profesionales, a aportar soluciones en beneficio de la institución y la sociedad, y a conducirse en pos de alcanzar la Misión y Visión, contribuyendo, además, al logro de los objetivos estratégicos de la organización</p> <p>ADESS promueve también actividades sociales, culturales y deportivas que permiten el mejoramiento y prevención de la salud ocupacional y organizacional, a partir del concepto “Mente, Cuerpo y Espíritu sanos” que estimula elevar los niveles de productividad, al tiempo que fomenta las buenas relaciones humanas y la solidaridad entre las personas y los equipos de trabajo.</p> <p>Dentro de los proyectos de bienestar cuenta con un equipo de Softball, un voluntariado llamado “Voluntarios por el Progreso”, y se celebran los cumpleaños cada mes, entre otras.</p> <p>Todas estas iniciativas responden al objetivo de realizar actividades sociales que fomentan el compromiso de la institución con los ciudadanos clientes.</p>	
--	--	--

	<p>Evidencia: Fotos de equipo de Softball; Fotos de talleres de Biodanza; Fotos y listados de participantes en Charlas motivacionales y orientadoras; Fotos y listado de participantes en Charlas de Nutrición saludable y combinación de alimentos para la salud</p>	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>La ADESS forma parte de la red de protección social del Gobierno conforme al decreto 488-12 con el propósito fundamental de administrar y unificar de forma ágil y oportuna los subsidios sociales focalizados y ayudar a la eliminación de la pobreza extrema a fin de asegurar la equidad social y la dignidad humana de los dominicanos que viven en condiciones de pobreza.</p> <p>Dando cumplimiento a estas disposiciones normativas que vincula directamente al GCPS, la ADESS ha identificado por tipo de relaciones a los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público.</p> <p>Las relaciones o alianzas estratégicas son el sostén principal del funcionamiento de la institución, por lo cual, ADESS ha</p>	

	<p>identificado asociados claves del sector público, se desarrollan alianzas prioritarias con entidades como SIUBEN y PROSOLI, la primera por su parte categoriza los grupos de interés vinculados a la pobreza extrema y la segunda, crea programas basados en familias carenciadas o vulnerables a través de intervenciones socio-culturales, educativas y de desarrollo integral, que rompa el círculo de la pobreza.</p> <p>En ese orden, la institución desarrolla alianzas con aliados estratégicos como son los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), mediante los cuales las familias beneficiarias adquieren los bienes o servicios otorgados a través de las diferentes transferencias condicionadas que reciben.</p> <p>Asimismo, sostiene alianzas con el sector privado donde mantiene relación con las Entidades Financieras mediante las cuales ADESS, presta servicio de forma eficiente y efectiva con un alto nivel de calidad y profesionalidad, con el fin de asegurar que los Beneficiarios tarjetahabientes reciban oportunamente las disponibilidades de los subsidios focalizados.</p> <p>Partiendo de estas alianzas se hacen acuerdos de nivel de servicio, se monitoriza el cumplimiento de los acuerdos a través de indicadores mensuales de gestión que son analizados y socializados para áreas de mejora.</p>	
--	---	--

	<p>A partir de este análisis se establecen penalidades monetarias, reflejándose como notas de crédito, siendo debitado del próximo pago de servicios.</p> <p>Para los convenios se toma en cuenta la incidencia social y las acciones puntuales en materia de obligaciones en ambas partes.</p> <p>A estos convenios se les da un seguimiento tanto mensual como trimestral a través de una matriz de indicadores que analiza los comportamientos del cumplimiento de los mismos.</p> <p>En caso de incumplimiento se realizan planes de acción que evidencian acciones de mejora, para la acción ganar-ganar, establecidas en los acuerdos.</p> <p>Otras acciones de seguimiento, conllevan visitas, encuentros de consensos y mejoras, que permiten la revisión continua de las actividades y reorientar o crear estrategias de mejora.</p> <p>Evidencias: Matriz de indicadores; Acuerdos interinstitucionales; Matriz de identificación de alianzas y convenios; Acuerdo de Nivel de Servicio con las Entidades Financieras (SLA); Informes de resultado al SLA con Entidades Financieras</p>	
--	---	--

<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La ADESS amparada en su naturaleza social establece acuerdos con Entidades Financieras y comercios adheridos a la RAS, mediante las cuales se mide el impacto económico por región de los subsidios entregados oportunamente.</p> <p>La gestión de los acuerdos interinstitucionales se inicia en mesas de trabajo con los representantes de las Entidades Financieras, comerciantes adheridos a la RAS y empresas privadas que prestan servicios, se determinan programas y acciones conjuntas, y se organizan actividades de trabajo. En ese sentido, se realizan acciones de seguimiento y se llevan evidencias de los responsables de las empresas y organizaciones con las que se han suscrito acciones de colaboración.</p> <p>Evidencia: Contratos con las entidades financieras participantes y el centro de servicio telefónico; Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA) con las Entidades Financieras y con el Centro de Atención Telefónica; Informe Subsidios; Informes mensuales de monitoreo de los Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA).</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La institución planifica colaboraciones especiales con entidades del sector público para impulsar políticas sociales y establecer proyectos conjuntos con miras a satisfacer</p>	

	<p>las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos.</p> <p>La ADESS identifica potenciales asociados claves y toma en consideración relaciones para coadyuvar en la consecución de los objetivos estratégicos y metas de la organización.</p> <p>El desarrollo de estas colaboraciones se realiza mediante acercamientos a organizaciones del sector público y del sector privado donde se recaban necesidades de servicios y se realizan propuestas de mejora para el cumplimiento de objetivos de ambas organizaciones.</p> <p>Evidencia: Informe de alianza con la JCE; Correos electrónicos; Relación de BTH con cédula de identidad y electoral renovadas; Proyecto Especial ADESS-JCE para identificación estatus beneficiarios en la JCE; Cronograma Proyecto Especial ADESS-JCE para identificación estatus beneficiarios en la JCE; Fotos operativo proyecto especial.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La ADESS planifica el seguimiento a las alianzas, acuerdos y convenios establecidos, mediante el diseño y ejecución de una metodología para el monitoreo, seguimiento</p>	

	<p>y evaluación. Para esto, desarrolla mesas técnicas para la discusión y socialización de los acuerdos en común, y se establecen una planeación seguimiento mensual a los diferentes acuerdos y alianzas.</p> <p>Partiendo de esto, se han establecido indicadores de medición a fin de cumplir con lo estipulado en los Acuerdos de Nivel de Servicios. Mensualmente se miden estos indicadores, y los resultados obtenidos son socializados con los involucrados a fin tomar las acciones necesarias, preventivas y correctivas, para la mejora continua y la calidad del servicio.</p> <p>Evidencias: Metodología de seguimiento al SLA; Informes mensuales de monitoreo de los Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA); Relación de participantes Mesas de Trabajo; Minuta de reuniones.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Partiendo de la Planificación Estratégica y de los planes operativos por procesos se han identificado las necesidades de alianzas, acuerdos o convenios, así como posibles asociados claves para el corto, mediano y largo plazo, con el fin de asegurar la prestación del servicio, eficaz y oportuna a los beneficiarios tarjetahabientes. Las alianzas inciden en la prestación del servicio y contribuyen al desarrollo integral de los grupos de interés.</p> <p>Estas colaboraciones se desarrollan dentro de relaciones de calidad que evidencian la</p>	

	<p>solidez de los acuerdos y permiten resultados favorables en el contexto ganar-ganar y que perdura a largo plazo.</p> <p>Estas colaboraciones son monitoreadas mediante un plan de acción, reuniones periódicas, mesas de trabajo, y el seguimiento a los indicadores de gestión. Así como, la verificación del cumplimiento de los SLA o acuerdos para la gestión de los servicios.</p> <p>Evidencias: Plan de acción Matriz de identificación de asociados claves y aliados estratégicos; Listado de asistencia reuniones y mesas de trabajo; Minutas de reuniones.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La ADESS tiene claramente establecido con sus asociados claves y sus aliados las responsabilidades de cada una de las partes en los acuerdos o convenios suscritos.</p> <p>Las responsabilidades son identificadas, discutidas, consensuadas y establecidas en los mismos, tomando en consideración que el aporte de cada una de las partes agrega valor a la prestación del servicio. Las responsabilidades contenidas en los convenios definen la gestión de las alianzas o acuerdos. Asimismo, incluye la medición y evaluación de los convenios, a partir del nivel de servicio de los aliados y la prestación de estos.</p>	

	<p>En esta relación ganar-ganar se incluye en los acuerdos, el sistema de monitoreo y seguimiento, así como la evaluación y control de las responsabilidades de cada uno de los aliados, lo que permite evaluar periódicamente la ejecución de los acuerdos y la satisfacción del servicio.</p> <p>La metodología de medición y evaluación de los acuerdos y convenios permite identificar oportunamente las causas o riesgos que puedan afectar al servicio, en tanto, se establecen penalidades o sanciones en caso de incumplimiento en las responsabilidades del acuerdo y se elabora un plan de acción para tomar medidas preventivas/correctivas que garanticen la efectividad del convenio y la efectiva prestación de servicio.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Nivel de Servicios con Entidades Financieras; Acuerdo de nivel de servicios; Acuerdo de responsabilidades con la OPTIC; FO-SGI-16; Acuerdos de adhesión contemplados en el Reglamento de la Red de Abastecimiento Social (RAS).</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.</p>	<p>La Administradora de Subsidios Sociales dentro del marco de sus funciones como entidad gestora de subsidios sociales, desarrolla actividades que le permiten aumentar sus capacidades organizativas.</p> <p>El desarrollo de acuerdos con organismos internacionales y nacionales, permite fortalecer los procesos institucionales. En</p>	

	<p>ese orden, se ha tenido intercambio de personal con institucionales como CAIXA Brasil y Sedesol México, también se desarrollan acuerdos con el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), Banco Mundial y Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Asimismo, se gestionan intercambios a través de las alianzas de personal para fuentes de empleo y se procura asistencia técnica interinstitucional para fortalecer los sistemas de protección social.</p> <p>Evidencias: Acuerdos con CAIXA Brasil; Acuerdos con SEDESOL México, Acuerdo con PNUD; Subcontratación de personal para el servicio en los operativos de entregas de tarjetas; Acuerdos BID-BM (GCPS / ADESS / Prosoli / Siuben).</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La institución fomenta el intercambio de buenas prácticas e intercambia conocimientos y experiencias con sus aliados y socios a nivel local, nacional e internacional, siendo reconocidos como modelo a imitar dentro de instituciones de la región como institución que exhibe un fortalecido sistema de la administración de los subsidios sociales.</p> <p>Las acciones coherentes y de excelencia que se dan en la prestación del servicio hacia las familias en condiciones de pobreza, a través del otorgamiento de los subsidios sociales, evidencia una práctica sostenible, fiable y</p>	

	<p>eficiente, digna de imitar en países como Brasil, México, Estados Unidos, Argentina, países que han invitado a la ADESS a participar en encuentros y compartir sus mejores prácticas.</p> <p>Asimismo, a nivel nacional se realizan Benchmarking con instituciones del sector público y del sector privado, a los fines de servir de referente y facilitar la mejora de los procesos en estos intercambios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos benchmarking-benchlearning; registro de participantes; artículos de prensa y revistas internacionales, invitaciones a eventos.</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La ADESS selecciona a sus proveedores conforme a lo que establece el registro nacional de los proveedores del estado, asimismo, el sistema de gestión de la calidad posee una metodología para evaluar a los proveedores que prestan servicio a la institución. En adición a estas medidas normativas, la gestión administrativa fundamenta la selección en principios éticos, la transparencia e importantiza que los proveedores del servicio enfoquen el mismo a disminuir la huella ecológica.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Registro de proveedores del estado; registro evaluación de proveedores norma ISO 9001-2008.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales tiene definida una política articulada e integrada activamente con los aliados y grupos de interés.</p> <p>En tanto, la ADESS se acoge a esa política y desarrolla metodologías para socializar y sensibilizar a los grupos de interés sobre temas relevantes de la institución.</p> <p>Para el funcionamiento de la estructura organizacional, se genera información (contenidos) en la institución, a solicitud de la Alta Gerencia, luego se envía a la Dirección interinstitucional de comunicaciones, para aprobar definir prioridad, determinar el enfoque, etc.</p> <p>Evidencias: Informe área de comunicación</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La organización promueve y motiva a los grupos de interés a participar activamente en asociaciones y organizaciones que le permitan canalizar sus necesidades y expectativas. Así como, mantiene una estrecha relación con entidades de la sociedad civil participando como vocales en</p>	

	<p>caso de requerirlo en la directiva institucional.</p> <p>Por otra parte, la organización persigue el propósito de que sus ciudadanos clientes se empoderen e involucren en la prestación del servicio, por lo que realiza talleres de socialización con los comerciantes adheridos a la Red de Abastecimiento Social, así como charlas de socialización con los beneficiarios tarjetahabientes, a fin de que expresen sus necesidades y expectativas y socializar los planes de la institución para revisión y mejora de los servicios de la ADESS.</p> <p>Otro grupo de alianza que se anima a apoyar el cumplimiento de las responsabilidades y mejoras de los servicios son las Entidades Financieras con las que se ha contraído acuerdos para el logro y consecución de los objetivos y metas de la institución.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres y reuniones con BTH, con comerciantes adheridos a la RAS y con Entidades Financieras, Relación de participantes, Fotos</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La ADESS ha considerado como un factor clave el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la Planificación Estratégica y operativa.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo lleva a cabo acciones puntuales para la</p>	

	<p>recolección de información y retroalimentación de los grupos de interés, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes internos, externos, asociados claves y aliados estratégicos, utilizando herramientas de gestión como son Análisis FODA, Lluvia de ideas, Phillips 66 y Diagrama de Ishikawa, aplicación de encuestas, entre otros.</p> <p>A partir de estas herramientas se evalúan, enriquecen y mejoran los productos y servicios de la ADESS, priorizando las necesidades que impactan significativamente el rendimiento institucional, así como los servicios prestados por la institución, llevando a la mejora continua de los procesos.</p> <p>En ese mismo orden, la institución cuenta con un comité de calidad, el cual vela por el buen funcionamiento de los procesos establecidos y controlados, cumplimiento de los objetivos de la institución, y apoyo a los proyectos institucionales, a fin de asegurar la mejora continua.</p> <p>Evidencia: Planificación Estratégica; Plan Operativo Anual; Programa de actividades; Convocatoria; Registro de asistencia; Fotos de las actividades de socialización; Taller de socialización e inducción sobre PE y POA; Análisis FODA y Diagrama de Ishikawa. Reuniones de sociabilización con BTH y las</p>	
--	--	--

	<p>reuniones con RAS y EF sobre los POA. Informe encuesta a Comerciantes de la RAS.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La ADESS ha definido un marco de trabajo conjuntamente con las entidades del GCPS. Se ha diseñado una metodología que permite recabar información sobre los grupos de interés a través de los grupos comunitarios.</p> <p>Esta metodología se realiza con reuniones puntuales con las familias beneficiarias, dividido en dos fases: la primera fase aborda el ciclo de escucha de las familias, quienes exponen sus necesidades y expectativas, así como cualquier situación de riesgo en la prestación del servicio.</p> <p>En la segunda fase, se realizan reuniones de trabajo con las familias beneficiarias donde se exponen las necesidades y expectativas de los grupos de interés a las instituciones que componen el trípode y responsable de dar respuesta.</p> <p>Dentro de este accionar, se buscan soluciones conjuntas para los clientes ciudadanos, se le da seguimiento trimestralmente a las soluciones acordadas en dichas reuniones, para lograr la mejora de los servicios y la satisfacción de los BTH.</p>	

	<p>Los buzones de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas que están en las delegaciones y en cada pasillo de la oficina principal de la entidad. Además los buzones virtuales o app (QRSDA) que se encuentra en la página web de ADESS. Asimismo, encuestas virtuales de la página web, encuestas físicas en las delegaciones y encuestas en los talleres de la RAS.</p> <p>Evidencias: Resultados encuestas; buzones de quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y agradecimiento.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La ADESS dando cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, y acogiéndose al principio de transparencia, planifica y desarrolla acciones orientadas a garantizar que los ciudadanos y ciudadanas tengan acceso a las informaciones y acciones sobre asuntos que son de interés en materia de políticas públicas en el ámbito social del Gobierno.</p> <p>Mediante la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la ADESS informa a sus grupos de interés y ciudadanos clientes, sobre el desempeño de la institución. El responsable de acceso a la información (RAI) provee a los clientes ciudadanos la información a través del portal de transparencia, en el cual muestra las informaciones requeridas por la ley, asegurando el acceso y conocimiento integro de la institución. De igual forma se</p>	

	<p>publican en el portal de transparencia, las Memorias Institucionales, Informes de gestión, etc.</p> <p>Además cuenta con otras formas de suministrar información a los clientes ciudadanos, como lo son vía correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otras.</p> <p>De igual forma, son publicadas en los medios de comunicación las actividades más relevantes relacionadas a la institución como son los operativos de entrega de tarjetas, actividades relacionadas a la Red de Abastecimiento Social, entre otras.</p> <p>Evidencias: Printscreen portal de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI); Printscreen portal Web de la entidad; notas de prensa y publicaciones.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>La ADESS, como parte de su planificación institucional define y gestiona estrategias para la integración de los grupos de interés en la medición y evaluación de sus servicios. Para esto, la Dirección de Planificación y Desarrollo lleva a cabo acciones puntuales para la recolección de información y retroalimentación de los grupos de interés, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes internos, externos, asociados claves y aliados estratégicos, utilizando herramientas de gestión como son Análisis FODA, lluvia de</p>	

	<p>ideas, Phillips 66 y Diagrama de Ishikawa, aplicación de encuestas del nivel de satisfacción, entre otros.</p> <p>A partir de ahí se evalúan, enriquecen y mejoran los productos y servicios de la ADESS, priorizando las necesidades que impactan significativamente el rendimiento institucional, así como los servicios prestados por la institución, llevando a la mejora continua de los procesos, lo que repercute en el logro de las metas institucionales.</p> <p>Evidencia: Planificación Estratégica; Plan Operativo Anual; Programa de actividades; Convocatoria; Registro de asistencia; Fotos de las actividades de socialización; Taller de socialización e inducción sobre PE y POA; Análisis FODA y Diagrama de Ishikawa. Reuniones de sociabilización con BTH y las reuniones con RAS y EF sobre los POA. Informe encuesta a Comerciantes de la RAS.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La ADESS, en el marco de su gestión actual y siguiendo la guía del Ministerio de Administración Pública (MAP), ha iniciado la elaboración de su Carta Compromiso, en la cual se contemplan los diferentes servicios prestados por la institución, los atributos de calidad asociados a los mismos y el estándar establecido para cada uno de ellos. Esto se realiza consultando los grupos de interés mediante encuestas para determinar los</p>	

	<p>atributos de servicios que sean más relevantes para ellos.</p> <p>A partir de los resultados obtenidos en la socialización con los grupos de interés, la institución a través de la Dirección de Planificación establece los planes de acción para mejorar sus servicios, los cuales han sido descritos en los compromisos de acciones de mejora de la organización.</p> <p>De igual manera, la ADESS ha contemplado la divulgación de la Carta De Compromiso a los fines de garantizar que esta sea de conocimiento de todos los grupos de interés, al mismo tiempo que permita la evaluación de los acuerdos establecidos y la mejora de aquellos que estén por debajo de la meta establecida, a través del desarrollo de planes de acción orientados a la consecución de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso de la ADESS; Relación de participantes talleres socialización y fotos.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La ADESS cuenta con un marco de valores institucionales que establece la Solidaridad, la Responsabilidad y la Integridad como pilares de su estrategia, partiendo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En ese sentido, como una forma de asegurar la información idónea para la toma de decisión institucional, dispone una estrategia de integración con los grupos de</p>	

	<p>interés para recabar información importante que estos poseen.</p> <p>En apoyo a dicha estrategia la institución dispone de ADESSCLOUD, que tiene una serie de estadística y encuestas especializadas para el mejoramiento de los servicios brindados por la entidad, además de que se tiene un monitoreo en tiempo real de forma constante de los casos de los beneficiarios tarjetahabientes en las delegaciones provinciales vía el modulo de “monitoreo de delegaciones” el cual permite tomar decisiones sobre procesos, productos o servicios necesarios para cumplir necesidades puntuales.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo lleva a cabo acciones puntuales para la recolección de información y retroalimentación de los grupos de interés, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes internos, externos, asociados claves y aliados estratégicos, utilizando herramientas de gestión como son Análisis FODA, Lluvia de ideas, Phillips 66 y Diagrama de Ishikawa, aplicación de encuestas, entre otros.</p> <p>A partir de estas herramientas se evalúan, enriquecen y mejoran los productos y servicios de la ADESS, priorizando las necesidades que impactan significativamente el rendimiento institucional, así como los servicios prestados por la institución,</p>	
--	--	--

	<p>llevando a la mejora continua de los procesos.</p> <p>En ese mismo orden, la institución cuenta con un comité de calidad, el cual vela por el buen funcionamiento de los procesos establecidos y controlados, cumplimiento de los objetivos de la institución, y apoyo a los proyectos institucionales, a fin de asegurar la mejora continua.</p> <p>Evidencia: Planificación Estratégica; Plan Operativo Anual; Programa de actividades; Convocatoria; Registro de asistencia; Fotos de las actividades de socialización; Taller de socialización e inducción sobre PE y POA; Análisis FODA y Diagrama de Ishikawa. Reuniones de sociabilización con BTH y las reuniones con RAS y EF sobre los POA. Informe encuesta a Comerciantes de la RAS.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La planificación financiera es directamente vinculante con los objetivos estratégicos y metas de la organización, por tanto la gestión financiera es planificada y se alinea a la gestión estratégica y a los planes. De acuerdo al Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) se asegura la administración de los recursos con eficiencia, eficacia y</p>	

	<p>transparencia para cada uno de los procesos organizacionales.</p> <p>A partir de las necesidades de los grupos de interés internos se analizan los rubros, las cuentas o subcuentas y las partidas presupuestarias mediante las cuales se asignan los recursos para la ejecución de cada proceso o proyecto, lo que permite administrar los recursos financieros de la institución en base al cumplimiento de los objetivos y las políticas fiscales.</p> <p>La ejecución presupuestaria se desarrolla en base a Cuatro (4) etapas de la ejecución del gasto, como son: Previsión, compromiso, devengado y pagado que establece el Sistema de Gestión del Estado (SIGEF).</p> <p>Estos mecanismos de control permiten la vinculación del presupuesto de gestión y la planeación estratégica, facilitan la vinculación de los procesos y la racionalización y mejora en la ejecución de los recursos.</p> <p>Lo que lleva a la racionalización del presupuesto de gestión y contribuye a que las actividades públicas se ejecuten de manera eficiente y eficaz, viabilizando la gestión de resultados y mejorando la transparencia de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p>	
--	--	--

	<p>Matriz de ejecución presupuestaria; Planeación de presupuesto por resultados; Formulario de detalle de cuentas y subcuentas del SIAFE; Proyectos pilotos para la gestión por resultados; Habilitación del sistema de monitoreo transaccional</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Partiendo del uso seguro y eficiente de la administración de los recursos públicos se ha planificado según los principios de la eficiencia comprendidos en el sistema de normas de control interno.</p> <p>La ADESS respondiendo a criterios de rendición de cuentas y transparencia en la gestión administrativa del sector público ha realizado un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.</p> <p>A partir de la información obtenida se analizan los riesgos potenciales, las causas y los efectos que impactan directamente los procesos de gestión, lo que facilita la vinculación del área financiera de la ADESS con otros procesos y genera información física y financiera adecuada. La viabilidad en la gestión por resultados de igual forma permite mitigar y controlar los factores que intervienen en la consecución de los resultados planificados.</p> <p>Evidencia: Matriz de riesgo NOBACI; Matriz de riesgo del Sistema de Gestión de Calidad; Informe de análisis de riesgo e impacto de la infraestructura tecnológica;</p>	

	Comunicaciones escritas de la Contraloría General de la República; Convocatoria a reuniones de socialización de identificación de riesgos.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>La planificación de la gestión financiera de la ADESS establece herramientas de gestión que permiten el uso eficiente, eficaz y responsable del presupuesto de la organización.</p> <p>La administración de los fondos públicos asignados a la ADESS, se ejecuta observando los principios institucionales que rigen el desempeño, la observancia de principios éticos orientados a la administración efectiva de los recursos del Estado facilita a los funcionarios públicos responsables de administrar los fondos el uso honesto, autentico y transparente de las apropiaciones.</p> <p>El principio de transparencia forma parte de los valores institucionales de la ADESS, por lo cual, se administra con responsabilidad e integridad el presupuesto institucional, rindiendo cuenta en el portal Web institucional de transparencia, creado para el manejo de los fondos de los públicos, el desempeño de la institución y para el control social de la gestión.</p> <p>Evidencia: Printscreen Portal Web Institucional; Printscreen SIGEF</p>	

<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La ADESS cuenta con un Sistema de Contabilidad, Contabilidad 2000, que garantiza registros confiables de las transacciones realizadas en la institución, en consonancia con el Plan Operativo Anual para el logro de los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>A través de este sistema de gestión se maximiza la eficiencia y eficacia de los procesos, se reducen los tiempos de respuesta, y se generan los informes financieros necesarios para la toma de decisión y rendición de cuentas, tanto lo interno, como a los órganos rectores del Gobierno Central.</p> <p>Evidencias: Printscreen del Sistema de Contabilidad 2000; Informes Financieros; Matriz POA-Proyectos;</p>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La ADESS, a través de la Dirección Administrativa y Financiera, con la colaboración de la Dirección de Planificación y Desarrollo, formula el presupuesto institucional partiendo del Plan Operativo Anual. Luego de formulado y aprobado el presupuesto, la DAF administra y distribuye las partidas presupuestarias según los proyectos establecidos.</p> <p>Asimismo, partiendo de la planificación estratégica y operativa vinculada al presupuesto de gestión, la institución garantiza un control eficiente del gasto y la realización de proyectos específicos que</p>	

	<p>contribuyan al logro de los objetivos de la organización y la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Matriz Poa – Presupuesto; Formulario de entas y subcuentas;</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La ADESS cuenta con una estructura organizativa 2017 aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) donde define los niveles jerárquicos y la interacción entre los procesos. Definiendo las responsabilidades de todo el personal que labora en el área financiera en sus descripciones de puesto y en los procedimientos se establecen los responsables de las actividades.</p> <p>La dirección del área estimula al personal a ejecutar las responsabilidades financieras detalladas en los procesos y procedimientos, de esta forma mantiene un control financiero centralizado. Con esta metodología busca el logro de las metas individuales y departamentales, vinculadas a los objetivos institucionales.</p> <p>El control y evaluación de los procesos de la DAF se lleva a cabo a través de reuniones semanales con los encargados de unidades, donde se discuten los indicadores financieros y se toman las medidas pertinentes tendentes a la mejora continúa.</p> <p>Evidencias: Convocatorias y minutas de reuniones; Informes de Indicadores; Correos de instrucción y delegación de</p>	

	<p>acciones puntuales; Planes de acción; Correo delegando responsabilidad;</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La ADESS enfocada en la mejora continua de los procesos y adentrada en la gestión del cambio a partir de la excelencia, procura que las decisiones de inversión se realicen a partir de un eficiente análisis costo-beneficio, garantizando la sostenibilidad y mejora continua del sistema de gestión, apegados al cumplimiento de los principios de ética y transparencia.</p> <p>En ese sentido, mensualmente el área financiero realiza informes de gastos y disponibilidad del presupuesto, lo cual se refleja en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (Sigef). A partir de estos informes se monitorean la utilización de los recursos, contribuyendo a la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.</p> <p>La institución realiza análisis comparativos de ofertas o costo-beneficio, para el proceso de adquisición de productos y/o servicios, según lo establecido por los órganos rectores, seleccionando los más adecuados e idóneos acordes a las necesidades descritas en las especificaciones técnicas y a las ofertas económicas.</p> <p>Asimismo, la ejecución presupuestaria y las inversiones realizadas por la organización están disponibles en el Portal de Transparencia y en la Página Web de la institución.</p>	

	<p>Evidencias: Informe mensual de ejecución presupuestaria; Printscreen Sigef; Informe mensual resultados de evaluaciones a proveedores; análisis comparativo de ofertas;</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>La ADESS planifica sus objetivos presupuestarios y financieros vinculados con el Plan Operativo Anual, según lo establecen los órganos rectores. A través de la gestión del presupuesto por resultados se mide la ejecución tanto física como financiera de dichos planes.</p> <p>En ese orden, el alcance de la planificación es monitoreado mediante la revisión y análisis de los informes financieros de gastos y disponibilidad realizados mensualmente, y los informes trimestrales de seguimiento al POA.</p> <p>Los resultados obtenidos en los análisis ayudan a medir el grado de cumplimiento del logro de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias Matriz POA; informes financieros de gastos disponibilidad; Formulario ejecución presupuestaria por mes.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>La ADESS planifica desarrolla y establece estrategias destinadas a gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización. En ese orden, se ha creado la plataforma tecnológica ADESSCLOUD, una herramienta tecnológica integral que abarca a todas las áreas de la organización.</p> <p>Mediante esta se gestionan, monitorean, registran y evalúan todos los procesos y proyectos de la institución, haciendo más fácil las tareas de seguimiento y control, y la generación de información para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>Uno de los módulos de ADESSCLOUD es el “wiki-ADESS”, con el cual se logra crear un flujo de información que hace posible la gestión del conocimiento y las actividades de mejores prácticas a todos los niveles.</p> <p>De igual forma, la ADESS ha creado una comunidad de aprendizaje, el “Centro de e-formación” interno, el cual cuenta con una plataforma para capacitaciones “Infotep Virtual”, fomentar el pensamiento estratégico, crear competencias y comportamientos, permitiendo así la gestión del conocimiento a todos los niveles.</p> <p>Evidencias: Printscreen ADESSCLOUD (Wiki-ADESS); Fotos e-formación; Printscreen e-learning</p>	
---	---	--

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>ADESSCLOUD permite recopilar informaciones a lo externo de la institución, a través del Registro de Casos tanto de la Ras como de los BTH, Georreferencia de los comercios adheridos a la RAS, monitoreo de las Delegaciones Provinciales, encuestas a los grupos de interés a través del call center.</p> <p>En otro orden, se cuenta con otra herramienta tecnológica, el CRM, a través del cual se gestionan y procesan informaciones de los proceso claves del Departamento RAS.</p> <p>Luego de recopiladas dichas informaciones se procesan, analizan y se generan los informes correspondientes para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Printscreen ADESSCLOUD; Printscreen CRM RAS</p>	
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>La ADESS controla la información institucional a través de la Dirección de Tecnología de la Información, a partir de la asignación de una cuenta de usuario y una contraseña que es solo de conocimiento del usuario de la cuenta. Cada usuario tiene límites de acceso según sea su jerarquía, a las informaciones que resultan relevantes para el desempeño de su función, de esta manera se asegura que el usuario utilice la información exacta para desempeñar un trabajo fiable y tener resultados seguros.</p>	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Asimismo, la ADESS garantiza por medio al Sistema de Gestión Integrado la fiabilidad de la información, estandarizando y controlando los documentos utilizados en el desarrollo de sus procesos.</p> <p>La institución garantiza el control y la calidad de la información de su gestión con el monitoreo periódico del cumplimiento de la Planeación Estratégica, la misma está fundamentada en asegurar el servicio ofrecido y la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Informe seguimiento PE; Manual Sistema Gestión Calidad</p> <p>La ADESS planifica comunicar a todos los empleados sus responsabilidades y actualmente existe un módulo de Wiki-ADESS que al estar organizado en cascada por direcciones y departamentos permite un mejor desenvolvimiento de todos los empleados a la hora de buscar información, además ADESSCLOUD posee un módulo llamado Mural Virtual mediante el cual se cuelgan boletines, revistas internas, informaciones generales, avisos, actividades y demás informaciones y temas de interés general para los empleados.</p> <p>Asimismo, se cuenta con el boletín informativo ActualidADESS, mediante el cual se transmite a lo interno, informaciones</p>	
---	---	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>de interés para los colaboradores y colaboradoras. En otro orden, mediante el Boletín Integral del Dpto. de RRHH se difunden informaciones relevantes y de interés, del área de salud ocupacional.</p> <p>Evidencias: Printscreen intranet; ActualidadADESS; Boletín Integral</p> <p>La institución mediante el módulo de Wiki-ADESS planifica el intercambio de conocimiento, ya que el mismo posee segmentado por área y departamentos, las diferentes posiciones de los colaboradores con sus manuales de puestos, herramientas tecnológicas que utilizan, procesos que realizan, manual de usuario de las aplicaciones, etc. Dichos documentos están colgados en esta herramienta, con el fin de eficientizar y agilizar las informaciones referentes al quehacer de los empleados.</p> <p>Evidencias: Printscreen del módulo de Wiki-ADESS</p> <p>La entidad planifica presentar de forma sistemática y accesible las informaciones, mediante la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), el portal de transparencia y el portal Web de la entidad. A su vez, gestiona la comunicación de las informaciones que la Ley de Libre Acceso a la Información No. 200-04 ordena y las que sean requeridas, facilitando la interacción y el acceso por medio de las TIC a todo el público.</p>	
---	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Evidencias: Printscreen Portal Transparencia; Printscreen Portal Web ADESS</p> <p>A través del Wiki- ADESS se tiene una clara organización de las informaciones y de los procesos que realizan cada colaborador de la ADESS, así como los manuales, herramientas que usan y procesos que ejecutan. Todo esto organizado en documentos, manuales, videos y tutoriales con el fin de mantener todo el conocimiento de los colaboradores y de los procesos que realizan día a día.</p> <p>Evidencias: Printscreen Wiki- ADESS</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología de la información y la comunicación de la ADESS se diseña y se planifica para asegurar el funcionamiento eficaz de los procesos de la organización y gestionar el conocimiento necesario así como el logro de los resultados esperados. El sistema de gestión de la tecnología cuenta con una infraestructura tecnológica soportada en servidores, redes de comunicaciones, datos, medios de almacenamiento y herramientas de desarrollo que soporta la automatización y gestión de los procesos y proyectos de la organización a todos los niveles. El sistema</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>tecnológico de gestión “ADESSCLOUD” alineado a los objetivos estratégicos y operativos de la organización es concebido a partir de las necesidades y propuestas de nuestros grupos de interés.</p> <p>Dichas propuestas tecnológicas se han realizado de acuerdo a los requerimientos de los grupos de interés accionando el levantamiento de información que ha permitido evaluar las posibilidades de satisfacer los requerimientos del cliente en base a las funcionalidades.</p> <p>Posteriormente se determinaron los recursos y se estableció la factibilidad de desarrollar la herramienta In-House o la adquisición de dicha herramienta desarrollada por terceros. Además, se determinaron las áreas de mejora y se aplicaron soluciones eficientes para el desarrollo y sostenibilidad del sistema requerido.</p> <p>Evidencias: Sistema tecnológico de gestión “ADESSCLOUD”; Diferentes diseños de la infraestructura tecnológica.</p> <p>A partir de la planificación y el requerimiento de los grupos de interés se desarrollan e implementan soluciones tecnológicas mediante los procedimientos que establece el Sistema de Gestión de Calidad (PR-DDA-01), Modificación de la Página Web (PR-DDA-02), Desarrollo e</p>	
---	---	--

	<p>Implementación de Nuevas Aplicaciones (PR-DDA-03) y Modificación de aplicaciones desarrolladas existentes.</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación orienta sus servicios para optimizar los recursos y el desarrollo integral sostenible de la organización, por lo cual evalúa los costos en función de los requerimientos.</p> <p>Como filosofía, la dirección de tecnología de la información se fundamenta en implementar soluciones desarrolladas in-house, o en su defecto, implementando soluciones de código abierto o licencia gratuita, para atender las solicitudes de automatización de procesos contribuyendo a abaratar los costos y mejorar los procesos en razón de los objetivos y metas.</p> <p>En adición a esta cultura, se evalúa el desarrollo de la tecnología en razón de costo-beneficio y se promueve entre los talentos humanos vinculados a esa área el desarrollo profesional, y el desarrollo de competencias y habilidades que representen un valor agregado para la optimización de los recursos.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones técnicas de las soluciones tecnológicas (Henry Amín); Indicador costo-beneficio de soluciones tecnológicas (Freddy, Damián, Edwin).; Modificación de la Página Web (PR-DDA-01); Desarrollo e</p>	
--	---	--

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Implementación de Aplicaciones (PR-DDA-02); Modificación de Aplicación Desarrollada (PR-DDA-03)</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación de la ADESS garantizan el uso seguro, eficaz y eficiente de las TIC a partir de una política de uso aceptable de los recursos tecnológicos. De igual forma, cuenta con acuerdos de confidencialidad y privacidad de la información, amparados en el código de buenas prácticas de la Norma ISO 27001:2013, firmados con los clientes internos, clientes externos, aliados estratégicos y asociados claves.</p> <p>La planificación y administración de los servicios de Tecnología de la Información y Comunicación, incluye actividades de capacitación y socialización de los procesos con los grupos de interés para el uso eficiente de los recursos tecnológicos, así como para el fortalecimiento de herramientas tecnológicas y la mejora continua de las aplicaciones tecnológicas.</p> <p>Por otra parte, se asegura la información de las Delegaciones Provinciales, custodiando la información en servidores de base de datos en la Sede Principal de la organización, obteniendo copias simultaneas de la información generada. Asimismo, se realiza la protección de datos e informaciones tecnológicas relevantes de forma</p>	
---	---	--

	<p>sincronizada en el centro de datos de contingencia ubicado en el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.</p> <p>También, se garantiza la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información institucional, mediante la gestión de copia de respaldo y el almacenaje de los procesos de la organización.</p> <p>En ese sentido, el control de las medidas y políticas de seguridad de las TIC son monitoreadas mediante una herramienta tecnológica que alerta y notifica al personal de seguridad de la información sobre las violaciones y usos inadecuados de activos tecnológicos de la institución, lo que permite cumplir con las políticas y realizar acciones preventivas para el uso adecuado de los recursos tecnológicos.</p> <p>Por otra parte, RRHH y la Dirección de Tecnología de la información y la Comunicación de ADESS realizan capacitaciones que fortalecen las capacidades de los colaboradores sobre las TIC. Estas capacidades inciden directamente en la gestión efectiva de las tecnologías así como el uso seguro y efectivo de las mismas, incidiendo en la consecución de las metas y objetivos personales y de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Política de Seguridad de Medios extraíbles y de almacenamiento (PL-DSRS-01); Proceso</p>	
--	--	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PR-DSRS-04); Proceso de copia de respaldo (PR-DSRS-09); Acuerdo de Confidencialidad y Privacidad; Cronograma de mantenimiento preventivo; Cronograma de capacitación de recursos tecnológicos. Relación de participantes de inducciones realizadas por TI; Convocatorias (correos)</p> <p>La ADESS planifica el seguimiento y evaluación de los procesos organizacionales a través de herramientas tecnológicas, a partir del levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En ese sentido cuenta con soluciones de software mediante la cual se gestiona la planificación estratégica y operativa.</p> <p>La institución realiza la gestión de los diferentes proyectos, planes y tareas por medio de la aplicación “Indicadores de POA” en el sistema de gestión “ADESSCLOUD”, con el cual planifica y da seguimiento a los procesos y proyectos institucionales.</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación ha desarrollado un Sistema de Semaforización para evaluar y dar seguimiento a los procesos y proyectos de la organización. Este control detallado de los avances mensual y trimestral de los procesos y proyectos de los POA de cada área, permite a su vez visualizar el avance global de la planeación estratégica y de la consecución</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<p>de los objetivos por cada una de las áreas de la institución.</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta además con una aplicación para gestionar el conocimiento y la información en la organización, “Wiki ADESS”. Este sistema tecnológico de gestión incorporado a “ADESSCLOUD”, permite gestionar el conocimiento a todos los niveles de la organización en forma individual y colectiva.</p> <p>Asimismo los procesos claves y de apoyo se sustentan en las herramientas tecnológicas, y permiten la realización de capacitaciones virtuales y los grupos interactúan mediante el sistema de red.</p> <p>La ADESS ha desarrollado una metodología de socialización de los procesos de la institución y del intranet alojado en el GCPS, a su vez mejora el uso eficiente de los procesos y proyectos de todos los niveles de la organización.</p> <p>Asimismo, la institución vela por el mantenimiento correctivo y preventivo del hardware y software trimestral y semestralmente, mediante el proceso de Mantenimiento (PR-DSRS-04), se prevé la actualización y mejora de la infraestructura tecnológica para dotar de productos y servicios de excelencia a todos los niveles de la organización.</p>	
--	--	--

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Evidencias: Proceso de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PR-DSRS-04); Sistema tecnológico de gestión “Indicadores de POA” y “Wiki ADESS”, Intranet del GCPS. Cronograma de mantenimiento preventivo. Informe de ejecución.</p> <p>La Dirección de Tecnología de la información y comunicación de la ADESS, cuenta con una solución tecnológica que gestiona los productos y servicios, así como, la información relativa a la organización.</p> <p>Esta plataforma tecnológica permite asegurar, controlar y medir los procesos operativos orientados a los Beneficiarios Tarjetahabientes, así como a los clientes-ciudadanos se gestiona la administración de los subsidios solicitados por los Programas Sociales para inclusión de nuevos Beneficiarios Tarjetahabientes en la base de datos de la ADESS, se valida la información del beneficiario tarjetahabiente de manera electrónica en la base de datos del maestro de cedulao perteneciente a la Junta Central Electoral, que permite a través del sistema una conexión directa entre los servidores de ambas instituciones.</p> <p>Luego, se valida esta información, se remite vía electrónica a la entidad financiera para solicitar la creación de las cuentas y la impresión del medio de pago, luego la ADESS recibe de la entidad los registros codificados y las tarjetas a ser entregadas e</p>	
---	--	--

	<p>integradas en la plataforma tecnológica. Asimismo, se verifica de manera electrónica la entrega oportuna de la tarjeta para la disponibilidad de los subsidios focalizados.</p> <p>Por otra parte, la institución se soporta en el uso de la tecnología de la información para registrar las nóminas de pago de los subsidios a los Beneficiarios Tarjetahabientes, los reintegros de fondos, reemplazo de tarjetas, consultas de disponibilidad o consumo, decomiso de tarjetas, entre otros servicios inherentes a la organización.</p> <p>De igual forma se realizan todos los productos o servicios de la red de abastecimiento social (RAS) mediante la plataforma CRM se realizan la solicitudes de comercio a adherir, se evalúa el estatus del comercio, verifica la georreferenciación del mismo, se realiza un análisis estadístico y económico del comercio adherir y se realiza el análisis global de solicitudes y posteriormente se adhiere el comercio.</p> <p>Los procesos de apoyo hacen uso de las herramientas tecnológicas, gestionando todos los subsistemas del departamento de recursos humanos.</p> <p>La ADESS además gestiona la información a lo interno de la organización por redes interconectadas como son mensajería electrónica, help desk, herramienta para inteligencia de negocios que permite</p>	
--	---	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>almacenar procesos operativos y de apoyo y consolidar la información en servidores con copias de resguardo para analizar las mejoras de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes-ciudadanos y aportar valores agregados a los productos y servicios.</p> <p>Evidencias: ADESSCLOUD; Mesa de ayuda (Help desk); Herramienta para inteligencia de negocios (Cognos 10); CRM; Herramienta tecnológica para la gestión humana (Mercury); Herramienta de mensajería electrónica. (Outlook); Maestro de cedulaado (JCE)</p> <p>La institución recaba y recolecta las informaciones relevantes a los grupos de interés, las cuales se analizan para la mejora de los servicios y productos ofrecidos por la institución.</p> <p>Actualmente cuenta con una herramienta tecnológica que funciona como una ventanilla única para gestionar los servicios de cada institución que componen el GCPS, el Punto Solidario. Esta herramienta facilita la consulta de servicios lo cual ahorra tiempo y costo al momento de requerir los servicios. ADESS por su parte permite a los Beneficiarios Tarjetahabientes registrar y consultar el estatus de las solicitudes...</p> <p>La ADESS fomenta el uso eficiente de las tecnologías de la información. Cuenta con</p>	
---	--	--

	<p>una página Web donde se ofrece servicios en línea para verificar el estatus de solicitud de adhesión a la RAS.</p> <p>Asimismo, la ADESS planifica poner en ejecución un proyecto para recoger las quejas y reclamaciones por medio de teléfonos instalados exclusivamente para esos fines en todas las Delegaciones Provinciales para eficientizar y mejorar el servicio al cliente. Para esto ha desarrollado una solución de comunicación instalada en las delegaciones e interconectada con el contact center para documentar las quejas y reclamaciones de una manera eficiente y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>La institución tiene en proyecto para envíos de mensajes masivos “Proyecto SMS” con fines de mejorar los servicios brindados a los beneficiarios.</p> <p>Además con fines de brindar un servicio eficiente, la institución pública vía la página Web reportes de nómina de beneficiarios y dispone de una consulta de beneficiarios.</p> <p>Evidencias: Printscreen de funcionalidades en la página Web; Matriz del proyecto de telefonía de quejas y reclamaciones; Project del operativo de instalación de equipos telefónicos; Correos de solicitudes para el proyecto de telefonía</p>	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de ADESS identifica las tendencias e innovaciones del mercado para ser aplicado a los procesos organizacionales de ADESS. En ese mismo orden, la DTIC desarrolla un ejercicio de mejora continua al consultar a través de encuestas a sus grupos de interés sobre posibles requerimientos e innovaciones que mejoren continuamente los productos servicios inherentes a los procesos organizacionales.</p> <p>Las soluciones implementadas son monitoreadas y evaluadas a los fines de adecuarlas a los cambios tecnológicos que ameriten los procesos con la finalidad de optimizar los servicios y asegurar la satisfacción de los grupos de interés en lo relativo al uso de la tecnología de la información.</p> <p>Evidencias: Invitaciones a charlas tecnológicas; Correo invitación al Congreso Optic; Minutas de reunión solicitando propuesta de innovación; Capacitación virtual sobre procesos de innovación tecnológica</p>	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La ADESS planifica la adquisición y uso de los equipos y materiales tecnológicos de bajo impacto medio ambiental, cuenta con una política que prevé la contaminación ambiental por medio de la tecnología de la Información. Así mismo desarrolla acciones puntuales para adquirir materiales que no</p>	

	<p>incidan en la salud de nuestros colaboradores y colaboradas, así como en nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>De igual forma, la DTIC ha tomado como iniciativa la implementación de políticas de selección para la adquisición de impresoras con características de impresión a doble cara, para reducir la cantidad de hojas impresas y crear una cultura de “paper-less” que impacte positivamente os procesos organizacionales. También, se tiene como cultura la compra de cartuchos de impresión re-manufacturado, que evita el uso de material no biodegradable.</p> <p>Para la prevención en salud se toma en consideración que los equipos tecnológicos que puedan emitir sustancias nocivas, no sean instalados a una distancia cercana a estaciones de trabajo de los talentos humanos de la organización.</p> <p>En ese contexto, en el entorno de las instalaciones de la institución, se ha desarrollado la cultura de adquisición de baterías de gelatina para inversores en sustitución de las de plomo.</p> <p>En cuanto al factor socio-económico, la ADESS verifica el uso de la línea libre de costo a través de la conciliación de las facturas del proveedor de servicios de comunicaciones contra los reportes generados por el proveedor de servicios de llamadas. La institución desarrolla medios de</p>	
--	---	--

	<p>comunicación a disposición de los Beneficiarios Tarjetahabientes y ciudadanos en general, con una línea sin cargos 1-200, para promover el acceso de usuarios por la cual pueden acceder a informaciones relevantes sobre los servicios prestados.</p> <p>Evidencias: Política de compra de materiales tecnológicos; Facturas de compra de materiales de re-manufacturación; Conciliación de facturas del proveedor de servicio de comunicación contra reportes del Contact Center; Conduces de mantenimiento preventivo de servicios generales;</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La Dirección Administrativa y Financiera de la ADESS partiendo del plan para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura física y de equipos, se identifican, planifica y controla el uso efectivo de la infraestructura así como también de los equipos de trabajo. Este instrumento técnico de medición y control</p>	<p>No se ha realizado la reubicación en edificios descentralizados de todas las Delegaciones Provinciales</p>

	<p>asegura la efectividad en la prestación del servicio.</p> <p>Existe una infraestructura interna que garantiza la prestación de servicios que se complementa con la contratación de servicios externos con el objetivo de cubrir las necesidades y satisfacer las expectativas de los usuarios.</p> <p>La institución cuenta con un edificio para la sede central, y 33 Delegaciones Provinciales dotadas de Punto Solidario, y distribuidas en todo el territorio nacional para la prestación del servicio.</p> <p>Las condiciones de las instalaciones físicas superan los estándares de calidad requeridos para los servicios que ofrece la ADESS.</p> <p>La organización asegura la gestión de sus instalaciones con la información que le arrojan los procedimientos: Mantenimiento de planta Física (PR-DISG-03), Matriz de levantamiento de necesidades, sumado a los requerimientos directos que surgen de los dueños de proyectos y de las áreas.</p> <p>Por otra parte, mediante los procedimientos de mantenimiento de la flotilla vehicular preventivo y/o correctivo (PR-DISG-04, PR-DISG-05), se establecen los lineamientos para la preservación y conservación de los equipos. En ese mismo orden se controla las asignaciones de vehículos y establece</p>	
--	---	--

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>lineamientos para el uso adecuado de los vehículos institucionales.</p> <p>El control de la gestión permite la planeación operativa de actividades para el uso eficiente, efectivo y rentable de la estructura y los equipos, para la adecuada prestación del servicio.</p> <p>Evidencias: Plan de Mantenimiento Preventivo; Mantenimiento de planta Física (PR-DISG-03); Mantenimiento de la flotilla vehicular preventivo (PR-DISG-04); Mantenimiento de la flotilla vehicular correctivo (PR-DISG-05);</p> <p>La institución gestiona el uso efectivo, eficiente y ergonómico de las oficinas distribuyendo adecuadamente los espacios y recursos, como mobiliario, flota vehicular, comunicación y data, así como equipos de tecnología (impresoras, PC, etc.).</p> <p>En ese orden, establece el control y distribución de las áreas de trabajo así como la sostenibilidad de las instalaciones, tomando en cuenta las necesidades y requerimientos de los equipos de trabajo y los grupos de interés. Para la consecución de la misión y visión, la ADESS, dispone de 33 Delegaciones Provinciales, oficinas administrativas en las que se ofrecen los servicios de la institución a los clientes ciudadanos y población en general.</p>	
--	---	--

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Además, cuenta con dos almacenes sustentados en soluciones tecnológicas que responden a las necesidades de almacenaje según la naturaleza de los productos y servicios. Todos los diseños de infraestructura contemplan la iluminación, ventilación y facilidades que garanticen la salud y la seguridad en el trabajo para los grupos de interés.</p> <p>De igual forma cuenta con tres aparcamientos para los vehículos de las colaboradoras y colaboradores, y de los visitantes, con seguridad las 24 horas del día.</p> <p>En adición, las infraestructuras responden a instalaciones adecuadas para la prestación del servicio que ofrecen. Se toman en consideración además las características de localidad, para que sean instalaciones amigables para el medio ambiente y de fácil acceso para los usuarios de los servicios.</p> <p>Evidencias. POA de Servicios Generales; Foto local de Sede Principal; Contrato parqueos; Fotos aparcamientos; Fotos Delegaciones Provinciales; Bitácora diaria de ejecución de necesidades;</p> <p>Para el uso y mantenimiento de las instalaciones físicas, la institución se auxilia de un plan para la ejecución de necesidades relevantes a corto, mediano y largo plazo, dando prioridad a los asuntos neurálgicos</p>	
--	---	--

	<p>que pueden impactar los objetivos y metas institucionales.</p> <p>La Dirección Administrativa y Financiera cuenta con una bitácora de ejecución de servicios, como instrumento técnico de seguimiento y control para garantizar la efectividad en la prestación del servicio. A partir de este mecanismo de control se elabora un plan de acción que permite hacer el uso eficiente de los recursos, incidir en la satisfacción de los clientes y establecer las áreas de mejora. Es un efectivo medio de gestión técnica y útil que ofrece una solución ágil y transparente del proceso ejecutado.</p> <p>Para velar por el uso eficiente y eficaz de los recursos, la organización supervisa los procesos en los que interviene, monitoreando la ejecución del personal que actúa en cada proceso, supervisando la intervención de los contratistas, con responsabilidades en los proyectos, registrando los hallazgos o incidencias que afectan los resultados y culminación del proceso.</p> <p>A la fecha, la ADESS desarrolla un proyecto de estandarización de la infraestructura de las Delegaciones Provinciales a nivel nacional, al mismo tiempo que interviene en el mantenimiento de equipos que mejoren la calidad del servicio.</p> <p>La Dirección administrativa y financiera de la ADESS, a través de la División de Servicios</p>	
--	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Generales se encarga de elaborar y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo anual de las instalaciones y equipos.</p> <p>Evidencias: Programa de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipos; Informes de ejecución y reportes mantenimiento preventivo y correctivo cuatrimestral; Indicadores de ejecución.</p> <p>El Departamento de Transportación de la ADESS dispone de un subsistema para gestionar y garantizar los servicios de transportación. Se han establecido controles internos para racionalizar y eficientizar el uso y gasto de vehículos, y el sistemas de control de vehículos (GPS), que permiten monitorear la trayectoria y el uso de la flota vehicular.</p> <p>La Dirección Administrativa y Financiera se apoya en el Departamento de Transportación para lograr servicios de excelencia. Ha desarrollado un sistema de control para el histórico del mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular, así como también el control detallado del consumo de combustible.</p> <p>La prestación adecuada y eficaz de estos servicios demuestra el alto compromiso para el logro de los resultados de la institución, la reducción de los costos, y la rendición de cuentas, considerando la</p>	
--	---	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>responsabilidad de velar por la integridad de las personas a bordo, la preservación de los activos y la imagen institucional.</p> <p>El control efectivo, detallado y permanente de los procedimientos operativos permite elaborar informes para la racionalización del combustible.</p> <p>Por otra parte, se promueve una cultura para el ahorro del consumo energético, se han puesto en práctica acciones puntuales para motivar el uso adecuado de temperatura para las unidades de aire acondicionado, apagado de los equipos eléctricos en horarios no laborables, utilización de iluminación del Edificio de la nueva tecnología LED, logrando un uso racional de energía y un ahorro significativo en la factura de energía eléctrica.</p> <p>Evidencias: Reporte de consumo de combustible mensual; Relación de vehículos con GPS; Printscreen de la ruta de georreferenciación vehicular; Para satisfacer las necesidades de los grupos de interés, la institución planifica la instalación y adecuación de sus dependencias a través de un Plan de Remozamiento de Infraestructura, que le permite gestionar sus recursos en función de garantizar la adecuación de los espacios proveyéndolos de tres áreas de parqueo con capacidad de 60 vehículos, accesos, así como la ubicación de los inmuebles en rutas de</p>	
---	---	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>transporte público, según el objetivo primario de la instalación y las posibilidades reales de lugar.</p> <p>La institución está comprometida en ofrecer y garantizar el mejoramiento sostenible de las condiciones físicas de sus instalaciones que le permitan el uso adecuado de estas en beneficio de los clientes ciudadanos, lo que incide directamente en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Relación de reubicación de Delegaciones Provinciales; Fotos de Parqueo para colaboradores; Foto de asignación de parqueo para alguna discapacidad;</p> <p>ADESS gestiona de manera integral sus activos físicos partiendo de la disponibilidad de los recursos y en respuesta a los requerimientos y necesidades de reemplazo y mejora de los activos.</p> <p>La institución da respuesta a los requerimientos de activos, según dispone la Ley de Compras y Contrataciones, y sus reglamentos. Se considera además la disponibilidad de los recursos y prioridades de la organización. En ese contexto, existen mecanismos de protección de activos y se estimula el uso adecuado y la reestructuración de estos.</p> <p>Asimismo, se rehúsan los bienes o activos físicos en buenas condiciones para</p>	
---	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>transferirlos a otras áreas organizacionales, en caso de ser requeridos.</p> <p>Otros activos, como aires acondicionados, equipos tecnológicos, entre otros, se gestionan de manera sistemática y eficientemente para garantizar la efectividad y operatividad de los procesos. Por otra parte se realizan acciones para reciclar con seguridad materiales biodegradables, así como se gestiona la contratación y subcontratación para servicios puntuales que no puedan ser cubiertos.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de compras; Formulario de traslado de activos; Invitación a licitación y comparación de precios; Correos al Almacén que prueben la reubicación de activos;</p> <p>Las instalaciones de ADESS responden a su naturaleza, y en apoyo a su Misión administra de forma ágil los subsidios focalizados, poniendo las instalaciones a disposición de los Beneficiarios Tarjetahabientes, en primer lugar, y de los clientes ciudadanos en sentido general, para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Desde la concepción misma de la ADESS asegura la oportuna disponibilidad de los servicios y el adecuado uso de los subsidios.</p> <p>Desde la concepción misma de las instalaciones físicas, se toman en</p>	
--	---	--

	<p>consideración las necesidades de las comunidades y regiones para el establecimiento de las 33 Delegaciones Provinciales. Otras instalaciones ocupan espacios estratégicos para la prestación del servicio, como en las gobernaciones.</p> <p>Evidencias: Mapa de ubicación de las Delegaciones Provinciales; Relación de las Delegaciones Provinciales;</p>	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La ADESS realizó la identificación de los procesos mediante reuniones con los equipos de trabajos de los mismos, documentándolos y describiéndolos siguiendo los lineamientos del acápite 4 de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 mediante el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (PR-SGI-01) que hace posible la trazabilidad y el control de los cambios realizados a dichos documentos. En este mismo sentido, este procedimiento establece los criterios bajo los cuales se rige el proceso de documentación de la ADESS, en el</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>cual se establece la obligatoriedad de las firmas de elaboración, revisión y autorización de los documentos, así como la implementación de un formato estándar para toda la documentación de los procesos que facilite la asignación de responsabilidades a las actividades descritas y las políticas o lineamientos a seguir para el buen desempeño de los mismos.</p> <p>De igual forma se elaboraron los flujogramas de procesos y el mapa de procesos en el cual se observa la interacción de los procesos operativos, estratégicos y de apoyos de la ADESS. Aunado a lo anterior, con el uso del procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (PR-SGI-01), los dueños de procesos solicitan la mejora continua de los procedimientos, y con ello de los procesos, asimismo en caso de necesitarlo, se pueden redefinir procesos y documentar los mismos conforme a los requerimientos de las áreas involucradas, las auditorías internas y externas, y/o cualquier mecanismo que origine a un cambio para mejorar continuamente los procesos.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos; Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (PR-SGI-01); Flujogramas de procesos, Procedimientos modificados, Listado Maestro (LI-SGI-01).</p> <p>La ADESS tomando en consideración su planificación estratégica identifica a los propietarios de los procesos en el Manual de</p>	
--	--	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Cargos 2018 y Funciones, ambos aprobados por el Ministerio de Administración Pública (MAP), donde se asignan tareas específicas a los puestos de trabajo, prestando especial atención al perfil del puesto y el de los dueños de los procesos para gestionarlos y en función de estos atribuir las responsabilidades de la ejecución de los diferentes procedimientos controlados.</p> <p>En cada procedimiento, las actividades están descritas para ser controladas, actividad por actividad, las funciones de cada proceso. De igual forma en las descripciones de puesto se detallan las funciones a realizar por cada posición, así como el perfil de las mismas, de manera que facilita el proceso de evaluación de desempeño de los colaboradores. Al mismo tiempo, se establecen mecanismos para desarrollar planes de acción que contribuyan la mejora continua, simplificación y optimización los procesos.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos; Descripciones de puesto (dentro del Manual de Cargos); Manual de funciones; Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (PR-SGI-01)</p> <p>La ADESS, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas en su planificación estratégica identifica sus riesgos junto con los dueños de los proyectos, así como de los procesos a través de la matriz de identificación de riesgos de la Normas</p>	
--	---	--

	<p>Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual es una herramienta para evaluación cualitativa de los riesgos y los controles o planes de acción a llevar a cabo para eliminarlos o mitigarlos.</p> <p>Con esta herramienta se evalúan los posibles riesgos internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos plasmados y la misión institucional, para lo cual realizan una evaluación de los procesos que tienen incidencia o vinculación a los mismos.</p> <p>De igual manera, se han realizado talleres con los colaboradores para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución (parte del Diagnóstico Organizacional Integral) con la finalidad de utilizar esta información de insumo para la formulación de los planes operativos anuales. Para el caso de los procesos, se realizan auditorías tanto internas como externas a los fines de identificar las áreas de mejora de los mismos y en base a las mismas elaborar los planes de acción correspondientes, a través de la determinación de la causa raíz de las no conformidades, utilizando técnicas como los 5 por qué, lluvia de ideas y el diagrama de causa-efecto.</p> <p>Esta importante herramienta permite a la organización determinar sus fortalezas y debilidades en lo concerniente a sistemas, personas, procesos y recursos, en tanto, en el contexto externo conocerlas</p>	
--	--	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>oportunidades y amenazas que recibe del medio y que le impactan en la consecución de sus objetivos.</p> <p>Por otra parte, se realizan las mediciones de los procesos internos a través de los indicadores de desempeño. Los resultados arrojados por estas evaluaciones se utilizan para el diseño de planes de acción para prevenir impactos negativos a la planificación, a la vez que permite la mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencias: Matriz NOBACI; Análisis FODA (Diagnostico Organizacional Integral); Informe de Auditorias; POA 2019.</p> <p>La institución asegura que los procesos sean planificados y gestionados, y que los mismos estén alineados con su planificación estratégica con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos. Para llevar a cabo su gestión orientada en procesos cuenta con una herramienta tecnológica integrada “ADESSCLOUD”, que permite un control y seguimiento eficiente y eficaz de los mismos, con la finalidad de garantizar el éxito de los resultados planificados.</p> <p>La ADESS formula su POA con un enfoque al logro de los objetivos establecidos, garantizando la vinculación de sus procesos al mismo para asegurar la consecución de los mismos. La PE comprende una serie de objetivos vinculados a la Estrategia Nacional</p>	
---	---	--

	<p>de Desarrollo y acciones plasmadas en sus planes operativos anuales. De igual forma, la institución dispone de procedimientos para la formulación de su planificación estratégica y operativa, así como el seguimiento a los mismos, los cuales son Planificación Institucional (PR-DPD-01) y Seguimiento y Control de Planificación Institucional (PR-DPD-02).</p> <p>En cuanto al proceso de seguimiento a la planificación estratégica y operativa, la organización evalúa el nivel de ejecución de los proyectos y prepara informes periódicos para la rendición de cuenta sobre la gestión institucional así como llevar un control de los mismos que le permita ejecutar acciones puntuales de tipo correctivas y preventivas para eliminar cualquier riesgo u obstáculo que imposibilite el logro de los objetivos plasmados y la misión institucional.</p> <p>Por otra parte, la ADESS prepara informes trimestrales para la rendición de cuenta sobre el nivel de progreso de los proyectos financiados con el presupuesto administrado por el PNUD.</p> <p>Evidencia: Print screen de ADESSCLOUD; informe de seguimiento periódico al POA; informe de rendición de cuenta al PNUD; Procedimiento de Planificación Institucional (PR-DPD-01); Procedimiento de Seguimiento a la Planificación Institucional (PR-DPD-02).</p>	
--	--	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>La ADESS ha planificado el levantamiento para la elaboración y la revisión de todos sus procedimientos con los dueños de los procesos con la finalidad de asegurar que los mismos se mejoren continuamente y contribuyan al logro de los objetivos estratégicos, garantizando la satisfacción de todos sus grupos de interés, en especial de los Beneficiarios Tarjetahabientes.</p> <p>De igual forma, la ADESS aplica encuestas de satisfacción para recoger las opiniones de sus grupos de interés, a los fines de tomarlas en consideración al momento de aplicar mejoras a sus procesos. Para realizar este proceso de análisis hace uso de herramientas como matriz FODA/PESTEL, contenida en el Diagnóstico Organizacional Integral de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Las informaciones usadas para retroalimentar estas herramientas surgen de un proceso de lluvias de ideas, técnicas para incentivar la creatividad, entrevistas de profundidad y cuestionarios estructurados y adaptados, realizado como una dinámica llevada a cabo en los talleres de involucramiento de los grupos de interés.</p> <p>De los resultados obtenidos se formulan los planes operativos, se adecúan los procesos para mejorar los servicios prestados a los Beneficiarios Tarjetahabientes y se realizan planes de acciones para el fortalecimiento interno de las áreas. Además de lo</p>	
--	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>mencionado, la institución realiza periódicamente encuestas de levantamiento de información a los grupos de interés enfocándose en las necesidades detectadas para el desarrollo de innovaciones tecnológicas para la mejora de procesos TIC. Igualmente se han mejorado los procesos TICs y se ha medido el impacto de las innovaciones tecnológicas en los procesos neurálgicos de la organización.</p> <p>Por otra parte, la institución utiliza las informaciones recopiladas en los buzones quejas y sugerencias para diseñar planes de acciones orientados a la mejora de los procesos y a la ejecución de actividades puntuales enfocadas al incremento de la satisfacción de sus clientes internos y externos.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones para revisión y ajustes a los procesos internos; Informe de resultados de las encuestas de satisfacción; Informe de resultado del análisis de los buzones de sugerencias; Listado de asistencia elaboración POA; Matriz FODA/PESTEL contenida en Diagnóstico Organizacional Integral de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés; Informe de impacto de ADESSCLOUD, Informe de detección de necesidades de innovaciones tecnológicas.</p> <p>La ADESS realiza su anteproyecto de presupuesto institucional tomando en consideración su POA, vinculando ambos</p>	
---	--	--

	<p>sistemas, de manera que su gestión esté orientada a resultados que agreguen valor a los clientes ciudadanos. En función de esta vinculación, se planifican, asignan y ejecutan las asignaciones presupuestarias a los proyectos y actividades contempladas en el POA, con la finalidad de obtener los resultados y metas plasmados a nivel institucional.</p> <p>De igual forma, la máxima autoridad de la ADESS vela a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo por la vinculación del POA de la ADESS con las asignaciones presupuestarias correspondientes. Esto con la finalidad de asegurar que los procesos que soportan el POA dispongan oportunamente de los recursos para poder llevarlos a cabo en los tiempos programados.</p> <p>Por otra parte, realiza el seguimiento de la ejecución presupuestaria, comparándola con lo ejecutado a nivel físico a través de los indicadores definidos en el POA. Esto permite formular y ejecutar planes de acción para corregir las desviaciones respecto a lo planificado o no conformidades detectadas a los fines de garantizar el logro de los objetivos plasmados.</p> <p>Evidencia: Matriz de formulación del POA; Formulario de Ejecución Presupuestaria; Informes de ejecución presupuestaria</p>	
--	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>La ADESS realiza continuamente la revisión de sus procesos, tomando en consideración los lineamientos establecidos respecto a los mismos en las leyes y normativas de los órganos rectores. Ajustando sus procesos a la misma, pero contemplando cualquier mejora a aquellas actividades o pasos que no estén estrictamente regidos por estos lineamientos, siempre y cuando los mismos contribuyan a hacer más eficiente los procesos y optimizar los servicios prestados a los beneficiarios tarjetahabientes.</p> <p>En este mismo sentido, la ADESS procura la revisión continua de sus procesos con los dueños de los mismos a los fines de evaluar la factibilidad y viabilidad de cada una de las actividades contempladas en cada uno, esto con la finalidad de contemplar la posibilidad de fusionar actividades o eliminar aquellas que no agregan valor al proceso, siempre tomando en consideración los lineamientos establecidos por las leyes y normativas de los órganos rectores del sector público.</p> <p>De igual manera, se evalúan las tendencias obtenidas con los cambios realizados, a los fines de contemplar la probabilidad de realizar nuevos ajustes o simplemente dar seguimiento a que dichos cambios implementados estén cumpliendo con el logro de las metas y objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p>	
---	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Minutas de reuniones con los dueños de los procesos; Correos electrónicos a los órganos rectores respecto a sugerencias de mejora; Planes de acción para mejorar procesos internos</p> <p>La ADESS ha contemplado dentro de su gestión actual la elaboración de su carta compromiso, en la cual se contemplan los diferentes servicios prestados por la institución, los atributos de calidad asociados a los mismos y el estándar establecido para cada uno de ellos, siguiendo la guía del MAP y consultando los grupos de interés mediante encuestas para determinar los atributos de servicios que son más relevantes para ellos.</p> <p>En base a los resultados obtenidos sobre las expectativas de los grupos de interés se establecen los planes de acción para mejorar los servicios de la institución, los cuales han sido plasmados en los compromisos de mejora de la institución.</p> <p>A su vez, la ADESS ha divulgado su Carta de Compromiso con la finalidad de garantizar que la misma sea de conocimiento de todos los grupos de interés, pero que a la vez permita la evaluación de los acuerdos establecidos y la mejora de aquellos que estén por debajo de la meta establecida, a través del desarrollo de planes de acción orientados a la consecución de los objetivos institucionales.</p>	<p>No se ha realizado la actualización de Carta Compromiso al Ciudadano, ya que la aprobada presenta vigencia hasta 2017</p>
---	---	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>De igual forma, la ADESS ha realizado acuerdos de nivel de servicios con las entidades financieras y con el centro de servicio telefónico a los Beneficiarios Tarjetahabientes, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad para cada uno de los atributos de los servicios prestados por la institución. En este mismo orden, la Dirección de Planificación y Desarrollo se encarga del seguimiento a los indicadores establecidos en estos acuerdos de servicios, y en base a los resultados de estas evaluaciones se realizan los planes correspondientes a los mismos.</p> <p>Evidencia: Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) Entidades Financieras; Fotos Lanzamiento Carta Compromiso al Ciudadano; Print Screen página web donde se publica Carta Compromiso, Indicadores Carta Compromiso, Informes mensuales de monitoreo de los Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA).</p> <p>La ADESS ha contemplado el seguimiento y la evaluación del soporte del área de Tecnología de la Información y Comunicación a los usuarios a través del establecimiento de un SLA o acuerdo de nivel de servicio, en el cual se toma en consideración el nivel de impacto del proceso en el cumplimiento de la misión de la entidad y el logro de los objetivos plasmados en el POA.</p> <p>Para llevar a cabo el seguimiento a este acuerdo, se han contemplado dentro del</p>	
--	---	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>mismo, indicadores para monitorizar el cumplimiento de los mismos. Acorde a los resultados obtenidos de estos indicadores se establecen planes de acción para eliminar la causa que está provocando los incumplimientos respecto a los estándares de calidad definidos.</p> <p>Por otra parte, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación ha contemplado la realización de una encuesta a los usuarios de la ADESS a los fines de conocer sus expectativas y necesidades y en base a éstas implementar los planes de acción correspondientes para su mitigación. En este sentido se ha desarrollado una aplicación integrada que permita llevar un seguimiento y control de la institución de una manera más eficiente y eficaz.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Printscreen ADESSCLOUD; Informe de encuestas aplicadas a los usuarios de tecnología; Documentación relacionada al Desarrollo y uso de ADESSCLOUD.</p> <p>La ADESS contempla dentro de sus actividades anuales la realización de benchlearning con otras instituciones que llevan prácticas excelentes del sector público en determinados procesos con la finalidad de hacerlos más eficientes, eficaces e innovarlos acorde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>De igual forma, estimula a que los empleados de áreas transversales como RRHH, TIC y</p>	
--	--	--

	<p>DO se mantengan en comunicación a los fines de conocer estrategias desarrolladas y evaluar en qué medida la ADESS podría contribuir la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Encuestas de levantamiento información; Correos electrónicos; Documentos recibidos por parte de las instituciones visitadas; Informe del levantamiento realizado.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La ADESS a través del Sistema de Gestión y Monitoreo de la Planificación Nacional del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, administra la gestión de los procesos claves y los recursos utilizados, en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>En este sentido, la institución tiene claramente identificados los servicios prestados por la misma en su carta compromiso, así como los procesos necesarios para la prestación de estos servicios y las actividades que se llevan a cabo. De igual forma, las actividades tienen su presupuesto definido, el cual es un</p>	

	<p>insumo utilizado para la formulación del anteproyecto de presupuesto de la Entidad.</p> <p>Por otra parte, en el mapa de procesos, están debidamente divididos los procesos en tres categorías fundamentales: los operativos o claves que contribuyen de manera directa a la misión de la institución, los estratégicos y lo de apoyo. En este mismo sentido, las actividades y los responsables de cada una de éstas están descritas claramente en los procedimientos.</p> <p>Trimestralmente, se realizan informes de rendición de cuentas sobre la ejecución presupuestaria y los avances logrados en la planificación operativa, de manera que se pueda establecer una relación entre presupuesto físico y financiero, que permita evaluar la eficiencia en el uso de los recursos. De las informaciones recopiladas, se realizan análisis para aplicar las acciones correspondientes que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos con los recursos disponibles.</p> <p>El área de estadística por su parte se encarga de preparar mensualmente informes estadísticos, en los cuales se presentan informaciones sobre la cantidad y porcentaje de los servicios prestados por la institución, así como la tendencia de los mismos. Estas informaciones, al igual que los informes de seguimiento al POA y los de seguimiento a los indicadores de procesos permiten la elaboración de planes de acción que</p>	
--	---	--

	<p>eliminen o mitiguen las desviaciones o riesgos que afecten la persecución de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias: Informe de rendición de cuenta presupuestaria; Informes estadísticos sobre los servicios prestados por la ADESS; Informes de seguimiento a los indicadores de desempeño de los procesos; Printscreen de la aplicación Ruta del MEPyD.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Desde el proceso de formulación del PE y los POA, la institución toma en consideración la opinión de los grupos de interés a través de la realización de talleres para involucrar a los mismos en la identificación de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, que luego serán convertidos en estrategias a plasmar en el PE y POA de la institución y conglomerar en un Diagnóstico Organizacional Integral.</p> <p>Estas estrategias abarcan todas las áreas internas de la institución, de manera que se asegure una gestión institucional integral y orientada en la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>De igual forma, la ADESS a través de la gestión de los buzones administrada por el área de la Calidad, permite que los grupos de interés se involucren en retroalimentar sobre la Calidad de los servicios prestados por la institución con sus opiniones, quejas, agradecimientos y sugerencias. Con estas</p>	

	<p>informaciones recopiladas se toman medidas para diseñar y mejorar los procesos institucionales.</p> <p>En este mismo sentido, la ADESS recopila información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés a través de los buzones de sugerencia, encuestas de satisfacción, Diagnóstico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés que contiene Matriz FODA/PESTEL y percepción a clientes internos y externos para luego realizar un análisis estadístico de los datos obtenidos.</p> <p>Además la institución aplica sistemáticamente encuestas para determinar la satisfacción de los grupos de interés con miras a tomar consideraciones explícitas para la mejora y el rediseño de los procesos.</p> <p>Posteriormente, estos datos son revisados por el área de la Calidad y la Dirección de Planificación y Desarrollo con el propósito de diseñar y ejecutar planes de acciones para fortalecer las áreas de mejora identificadas.</p> <p>Evidencias: Informes del buzón de sugerencias; Imagen del buzón de sugerencias digital; Encuestas de satisfacción; Informes estadísticos del análisis de las encuestas, buzones quejas, sugerencias, denuncias, reclamaciones y agradecimientos; Diagnóstico Organizacional Integral de las Necesidades y</p>	
--	---	--

	<p>Expectativas de los grupos de interés; Planes de acción a raíz de los resultados obtenidos; Procedimiento gestión de quejas, sugerencias, denuncias, reclamaciones y agradecimientos (PR-ADSS-02).</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La ADESS a través de la gestión de los buzones administrada por el área de la Calidad, permite que a los empleados y a los grupos de interés se involucren en retroalimentar con sus opiniones, quejas y sugerencias sobre la eficacia, eficiencia y resultados del servicio brindado por la institución, y con ello retroalimentar sobre los estándares de calidad, establecidos en los procedimientos y Carta Compromiso al Ciudadano, en donde se tomó en consideración los estándares idóneos para satisfacer las necesidades de los grupos de interés, en el servicio público.</p> <p>Con la información recopilada se toman medidas para diseñar y mejorar los procesos institucionales y monitorear los estándares de calidad de los servicios institucionales. Asimismo, la institución recopila información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés a través de encuestas de satisfacción y percepción a clientes internos y externos y la realización sistemática y periódica de un Diagnóstico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés, las cuales son analizadas posteriormente con el objetivo de diseñar y ejecutar planes de acciones para fortalecer las áreas de mejora identificadas.</p>	

	<p>Evidencias: Informes del buzón sugerencias; Imagen del buzón sugerencias digital, Encuestas de satisfacción; Informes estadísticos del análisis de las encuestas, buzones de queja, sugerencia; Planes de acción a raíz de los resultados obtenidos; Procedimiento gestión de quejas, sugerencias, denuncias, reclamaciones y agradecimientos (PR-ADSS-02), Diagnóstico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La institución ha realizado encuestas de satisfacción y percepción a los clientes internos y externos, en las cuales se han definido preguntas orientadas a la valoración e importancia que los beneficiarios, comerciantes y otros grupos de interés tienen respecto a los servicios prestados por la entidad.</p> <p>En base a estas informaciones se han definidos los atributos y estándares de calidad para los servicios prestados por la institución, los cuales están plasmados en su Carta Compromiso, siguiendo la guía del MAP.</p> <p>Los servicios comprometidos por la institución fueron seleccionados al nivel de impacto e importancia de los mismos para los grupos de interés y se han definido a los mismos indicadores para medir constantemente el desempeño de los mismos, y para el caso de no conformidades</p>	

	<p>o materialización de los riesgos aplicar planes de acción para la corrección y prevención de la recurrencia de los mismos.</p> <p>Evidencias: Encuestas, Informes de los datos obtenidos con las encuestas; Carta Compromiso</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La ADESS utiliza el portal de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), el portal Web de la entidad, el Centro de Contacto y las consultas y mensajería mediante SMS, para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. De igual manera, la institución gestiona las quejas y sugerencias recibidas de sus grupos de interés a los fines de aplicar mejoras a los procesos, así como en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios de la entidad.</p> <p>Por otra parte, otros canales eficaces de comunicación con los cuales cuenta la ADESS están las encuestas de satisfacción y percepción aplicada a los Beneficiarios Tarjetahabientes, comerciantes y otros grupos de interés de la Entidad y la aplicación periódica de encuestas de levantamiento de información a los grupos de interés enfocándose en la detección de necesidades para el desarrollo de innovaciones tecnológicas para la mejora de los procesos institucionales y habilitar nuevos canales interactivos para acercar los servicios los ciudadanos/clientes. Estas</p>	

	<p>informaciones son la base para las innovaciones a los procesos y el diseño y establecimiento de nuevos tipos de servicios prestados por la entidad.</p> <p>Como resultado de lo anterior, se han desarrollado y conceptualizado servicios en línea para la interacción entre los grupos de interés y la ADESS a través de la página WEB.</p> <p>Evidencias: Imagen del portal de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI); Imagen del portal Web de la entidad; Informe de resultado de las encuestas aplicadas, Informe detección de necesidades innovación tecnológica, Registros de envío de mensajes SMS.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>A través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la ADESS asegura que la información esté disponible en el portal de transparencia de la entidad, y que la misma sea adecuada y fiable. Esto con la finalidad de permitirle al clientes/ciudadanos acceder a las consultas de informaciones relevantes para los mismos y para conocimiento general de los servicios y funciones propias de la entidad.</p> <p>Por otra parte, las informaciones respecto a la planificación estratégica y la ejecución presupuestaria institucional están a disposición del ciudadano/cliente, con lo cual se fortalece la transparencia y la rendición de cuenta de la entidad respecto a su gestión.</p>	

	<p>A nivel interno, la ADESS cuenta con diferentes canales para hacer llegar a sus clientes internos las informaciones de relevancia respecto a la entidad, así como los cambios que la institución ha ido experimentado, de manera que los mismos se adapten fácilmente a los mismos y funjan como entes multiplicadores para los clientes externos. Entre estos canales están: Intranet, el correo institucional Comunicándonos, el Outlook institucional.</p> <p>Evidencias: Informes de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI); Imagen del portal de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI); Printscreen Intranet; Printscreen Outlook; Correo Comunicándonos.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Dentro de su PE, la ADESS planifica actividades y proyectos relacionados al fortalecimiento de la comunicación con sus grupos de interés, a los fines de mantenerlos constantemente retroalimentados respecto a los servicios, actividades y eventos de la institución.</p> <p>De igual forma, la entidad cuenta con 33 Delegaciones Provinciales distribuidas a nivel nacional para garantizar que los beneficiarios tarjetahabiente puedan tener accesibilidad a los servicios prestados por la entidad. Asimismo dispone de los servicios de un centro telefónico para atender las solicitudes de los beneficiarios</p>	

	<p>tarjetahabiente, comerciantes y ciudadanos en general.</p> <p>En las Delegaciones Provinciales, el beneficiarios tarjetahabiente puede solicitar todos los servicios por la entidad. Mientras que en el centro de atención telefónica puede realizar reclamaciones y solicitar información respecto a todo el sistema de pago de los servicios sociales.</p> <p>La institución ha realizado videos institucionales, los cuales son mostrados en las pantallas plamas de las Delegaciones Provinciales y la sede central de la ADESS, con la finalidad de mantener informado a los beneficiarios tarjetahabiente como a los demás grupos de interés respecto a las actividades ejecutadas por la institución, así como de su gestión institucional.</p> <p>También, se dispone de Brochures que son entregados a los beneficiarios tarjetahabiente, en los cuales se suministra información respecto al uso del medio de pago y los canales donde debe dirigirse en caso de inconvenientes con el uso de su subsidio. Para los comerciantes, se dispone de rótulos que son entregados a los mismos una vez son adheridos a la RAS, de manera que éstos queden identificados como parte del sistema de pago de los subsidios sociales, y que los beneficiarios tarjetahabiente puedan tener acceso a ellos con mayor facilidad.</p>	
--	--	--

	<p>Evidencias: Fotos; Brochures; Página Web; Rótulos comercios; Videos institucionales.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La ADESS cuenta con el Procedimiento Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y agradecimientos (PR-ADSS-02) para la gestión de los buzones administrada por el área de la Calidad, permitiendo a los grupos de interés involucrarse con el mejoramiento de los servicios a través de sus opiniones, quejas y sugerencias. Las informaciones obtenidas de los mismos se toman en consideración para diseñar y mejorar los procesos institucionales.</p> <p>De igual forma cuenta con procedimientos controlados para la gestión de las reclamaciones: Tratamiento a las Reclamaciones de Comercios RAS (PR-RAS-05) y Tratamiento a las Reclamaciones de los Beneficiarios Tarjetahabientes (PR-SBTH-11), de manera que se asegure una gestión estándar y focalizada que permita dar respuesta a las mismas en los tiempos establecidos. En caso de incumplimientos, el área de la Calidad se encarga de levantar las no conformidades correspondientes a los fines de aplicar las acciones correctivas correspondientes.</p> <p>Por otra parte, se dispone del centro de servicio telefónico para recibir y tramitar las reclamaciones recibidas de parte de los clientes/ciudadanos. En este mismo sentido,</p>	<p>No existe en el PR-ADSS-02 Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos los criterios la metodología para aperturar acciones correctivas provenientes de quejas y denuncias.</p>

	<p>los beneficiarios tarjetahabiente, comerciantes y otros grupos de interés pueden tramitar sus reclamaciones.</p> <p>Evidencias: Imagen del buzón digital; Imagen del buzón físico; SAC; Correo electrónico; Informes del análisis de las encuestas, buzones de quejas, sugerencias, denuncias, y agradecimientos; Planes de acción a raíz de los resultados obtenidos; Procedimiento Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y agradecimientos (PR-ADSS-02); Procedimientos: Tratamiento a las Reclamaciones de Comercios RAS (PR-RAS-05) y Tratamiento a las Reclamaciones de los beneficiarios tarjetahabiente (PR-SBTH-11); Formulario para Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (FO-ADSS-08)</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La ADESS ha definido su nivel de participación dentro de los servicios ofrecidos en colaboración con otras instituciones, tales como los programas sociales, Siuben, Mescyt, MinerD, entre otros. De igual forma coordina la ejecución de las actividades conjuntas que deben llevarse a cabo para la prestación de un adecuado servicio a los beneficiarios</p>	

	<p>tarjetahabiente y otros grupos de interés de la institución.</p> <p>La ADESS, tomando en consideración la importancia de su rol dentro de la cadena de servicios que presta en colaboración con otras instituciones ha definido claramente sus actividades en sus procedimientos, a los fines de garantizar la ejecución eficiente y eficaz de las mismas, así como garantizar la integración de las mismas con las ejecutadas por estos otros organismos.</p> <p>La interacción entre sus procesos claves, estratégicos y de apoyo se evidencia en el mapa de procesos elaborado en la institución, el cual es explicado a todos sus colaboradores, en especial a los delegados provinciales por su interacción directa con los clientes ciudadanos. En estas capacitaciones se les presenta a los colaboradores la forma en que esta interacción de sus procesos garantiza la prestación de servicios adecuados a los beneficiarios tarjetahabiente que garanticen la satisfacción de los mismos.</p> <p>Con la finalidad de aplicar mejoras sustantivas que creen un impacto positivo en los beneficiarios tarjetahabiente, la entidad realiza reuniones inter institucionales en las cuales se definen estrategias conjuntas que contribuyan a la mejora continua de los servicios prestados y la satisfacción de sus clientes/ciudadanos.</p>	
--	---	--

	<p>Evidencias: Mapa de procesos; Procedimientos; Flujos de procesos;</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La ADESS dentro de su PE contempla la relación con grupos de interés del sector privado, tales como los proveedores y entidades financieras para garantizar la persecución de sus objetivos estratégicos.</p> <p>De igual forma, se realizan reuniones con los directivos de las entidades financieras y del centro de servicio telefónico a los fines de retroalimentarlos sobre los servicios prestados por éstos y establecer compromisos de mejora para garantizar procesos más robustos que garanticen la satisfacción de los clientes ciudadanos.</p> <p>Por otro lado, la institución ha realizado acuerdos con instituciones del sector público tales como Pro consumidor para fortalecer la supervisión de los comercios adheridos a la RAS.</p> <p>La ADESS enfocada en la mejora continua de los servicios y las alianzas estratégicas que favorecen el desarrollo de proyectos y programas, ha realizado alianzas con el sector privado no lucrativo como es el Consejo Nacional de Comerciantes, para acercar y fortalecer los servicios a los grupos de interés y superar los límites de coordinación e infraestructura.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Acuerdos de nivel de servicio con las entidades financieras participantes; Acuerdo con Pro Consumidor; Fotografías de Congresos con el Consejo Nacional de Comerciantes y Convocatorias para los mismos.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La ADESS contempla dentro de sus procedimientos el flujo de informaciones entre las instituciones involucradas en la prestación de los servicios a los beneficiarios tarjetahabiente y otros grupos de interés. En los mismos se definen el tipo de información a ser suministrada, los formatos en los cuales debe remitirse, los tiempos o periodicidad para la remisión de la misma.</p> <p>La institución gestiona las informaciones recibidas de las diferentes instituciones, las cuales son el insumo para la ejecución de los procesos de la institución vinculados a los servicios prestados a los beneficiarios tarjetahabiente. Estas informaciones son cargadas a los diferentes sistemas para fines de actualización de status, tramitación y seguimiento a solicitudes de los grupos de interés y medición de la gestión realizada dentro de la institución.</p> <p>En base a lo establecido, se evalúa el cumplimiento de los estándares definidos para el flujo de información, lo cual permite retroalimentar a las instituciones involucradas en la cadena de prestación de servicios y aplicar las mejoras correspondientes al flujo de información interinstitucional.</p>	

	<p>Con respecto a las instituciones del GPCS se dispone del sistema Punto Solidario para registrar y dar seguimiento a las solicitudes correspondientes a cada una de estas tres instituciones (ADESS, Prosoli y Siuben).</p> <p>Evidencias: Procedimientos; Flujogramas de procesos; Print screen de Punto Solidario</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La ADESS ha elaborado su Carta Compromiso al Ciudadano, siguiendo la guía del MAP y consultando los grupos de interés mediante encuestas para determinar los atributos de servicios que eran más relevantes para ellos, el cual fue revisado por el personal técnico del MAP y aprobada por el mismo organismo. Con esto se involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio.</p> <p>La ADESS ha realizado exhaustivos análisis comparativos con diferentes organizaciones estatales (públicas) y privadas para la coordinación y mejora de procesos y procedimientos vinculantes al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y a la institución, a la Gestión del Personal y a la Gestión Financiera, adoptando las mejores prácticas de las comparaciones con el fin de superar los límites organizacionales y mejorar continuamente los procesos y gestión interna.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Encuestas; Carta Compromiso al Ciudadano; Evidencias de Benchmarking: Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), Progresando con Solidaridad (PROSOLI) (TIC y Financiero) / Informe comparativo con instituciones públicas para los beneficios laborales/ Informe comparativo con instituciones públicas y privadas (Benchlearning).</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La ADESS a través de la gestión de los buzones administrada por el área de calidad, permite que los empleados y a los grupos de interés se involucren en retroalimentar con sus opiniones, quejas y sugerencias la eficacia, eficiencia y resultados del servicio brindado por la institución. Con lo cual se toman medidas para diseñar y mejorar los procesos institucionales.</p> <p>La ADESS mediante el procedimiento de compras realiza evaluaciones sobre la prestación de servicios por parte de organizaciones/proveedores de servicios.</p> <p>Además, cuenta con SLA) con las Entidades Financieras y con el Centro de Atención Telefónica, dichos acuerdos son monitoreados mensualmente con lo cual se mide la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencias: Informes del buzón; Imagen de buzones digitales; Informes estadísticos del análisis de las encuestas, buzones de queja, sugerencia; Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA) con</p>	

	<p>las Entidades Financieras y con el Centro de Atención Telefónica; Informes mensuales de monitoreo de los Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA);</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión prepara agenda de trabajo para el levantamiento de los procedimientos con el personal involucrado en los mismos, que en algunas ocasiones pertenecen a diferentes unidades organizacionales. La definición de los procedimientos deben cumplir los requisitos expuestos en el Procedimiento Control de Documentos y Registros (PR-SGI-01).</p> <p>Luego se realizan las reuniones para la recopilación de la información necesaria para documentar y mejorar los procesos, se prepara el documento preliminar para las firmas correspondientes y finalmente se formaliza y se sube al intranet para poder ser consultado por cualquier persona interesada de la organización. En algunos casos, de las revisiones por las áreas surgen observaciones y en base a las mismas se hacen ajustes al documento final.</p> <p>La ADESS a través de la ventanilla única de atención al beneficiario, Punto Solidario, permite el desarrollo de procesos comunes entre organizaciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, permitiendo con esto la creación de procesos interorganizacionales.</p>	

	<p>En busca de la mejora continua se ha planificado hacia lo interno y lo externo de la organización nuevos módulos dentro de la herramienta tecnológica ADESSCLOUD, en ese sentido hacia lo interno se ha creado el módulo ADESSCLOUD 365, en el cual se procura la automatización de los procesos administrativos y operacionales de la organización, considerando la interoperabilidad y la comunicación entre unidades organizativas y la trazabilidad de los procesos.</p> <p>Evidencias: Formulario de asistencia a las reuniones; Correos electrónicos; Procedimientos subidos al intranet; Print Screen Punto Solidario; Presentaciones/Planificación de Proyecto ADESSCLOUD 365.</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La ADESS realizó la identificación de los procesos mediante reuniones con los dueños de los mismos, documentándolos y describiéndolos siguiendo los lineamientos del acápite 4 de la Norma ISO 9001:2015 y 14001:2015, y elaborando también el mapa de procesos, procedimientos y flujos de procesos.</p> <p>Los dueños de procesos intercambian datos durante el desarrollo de las actividades de los procesos debido a que están identificados y socializados, y cada dueño de proceso esta empoderado.</p>	

	<p>La ADESS realizó un autodiagnóstico a través del modelo CAF, mediante reuniones con el personal de las diferentes áreas dueñas de procesos para el levantamiento de las informaciones relevantes.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos; Procedimientos; Flujos de procesos; Matriz CAF.</p>	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La ADESS es una organización orientada al servicio y planifica de acuerdo a resultados en ese sentido, posee varias herramientas para recabar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En tanto cuenta con diversos mecanismos para coleccionar la información, entre ellos se encuentran: buzones de sugerencias de donde se analizan las Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos, encuesta que se encuentra descrita en el Formulario (FO-ADSS-08) de (QSDA) mediante la cual se mide la calidad del servicio, trato, tiempo de espera y de respuesta, higiene, entre otros estándares</p>	

	<p>de calidad en el servicio. Por otra parte se cuenta con encuestas realizadas a los Beneficiarios Tarjetahabientes, a los comerciantes de la Red de Abastecimiento Social (RAS) y a los ciudadanos clientes, donde se miden procesos específicos como reclamación y reemplazo de tarjeta, información y denuncias de comercios, fiabilidad de la información, trato del personal de la ADESS, tiempo de respuesta, tiempo de espera, accesibilidad, trato del comerciante y condiciones del comercio.</p> <p>Las encuestas de satisfacción realizada a los Beneficiarios Tarjetahabientes y a los ciudadanos clientes en 2018 arrojan un resultado de satisfacción general que responde a un 92.5% de satisfacción de los encuestados que se le ofrecieron servicios, atenciones y orientaciones en general, recibidas por el personal de la institución. Esto corresponde a un aumento progresivo desde el año 2017 y 2018, en donde se obtuvo un 90% de satisfacción general en ambos años. En el Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas (FO-SGI-17) de la ADESS se establece la meta anual esperada con la aplicación de las encuestas de satisfacción a los Beneficiarios Tarjetahabientes, siendo esta como mínimo un 85%, superando en los últimos años este objetivo.</p> <p>Adicional a lo anterior, la ADESS a través de la aplicación del Diagnóstico Organizacional Integral y la encuesta que este contempla, ha</p>	
--	--	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>medido la percepción de los ciudadanos clientes con respecto a la amabilidad/trato de personal obteniendo un resultado de 96.8% entre bueno y excelente, superando el objetivo que se ha establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano de 90% de amabilidad medido sistemáticamente. El resultado anterior ha ido en aumento en comparación a los años más recientes, pues en 2014 se obtuvo un resultado de 94.4% y en el 2015 95.1% promedio de entre bueno y muy bueno.</p> <p>Evidencias: Resultado de la encuesta de satisfacción al Beneficiario Tarjetahabiente; Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas (FO-SGI-17); Informes mensuales del Sistema de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QSDA); la encuesta de satisfacción del Formulario (FO-ADSS-08) de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QSDA); Carta Compromiso; Resultados Encuesta Diagnóstico Organizacional a ciudadanos clientes.</p> <p>La ADESS asegura el conocimiento, involucramiento y socialización de los procesos y de toma de decisiones de la organización, los objetivos estratégicos y operativos, a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Beneficiarios Tarjetahabientes, mediante charlas informativas en los diferentes Operativos de Entregas de Tarjetas. Asimismo, da a conocer a los Comerciantes</p>	
---	--	--

	<p>integrantes de la Red de Abastecimiento Social (RAS), tanto en las capacitaciones a nuevos miembros, como en las charlas de reforzamiento.</p> <p>La institución promueve un modelo de gestión participativa y abierta, estimulando el trabajo en equipo a lo interno y externo de la institución y la pro actividad de los ciudadanos /clientes, copilando así sus necesidades e intereses a través de las charlas conferencias, utilizando herramientas como: FODA/PESTEL, técnicas para incentivar la creatividad, cuestionarios estructurados y adaptados, así como entrevistas de profundidad, todas parte del Diagnostico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés, y de Formulario (FO-ADSS-08) de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QSDA).</p> <p>La organización ha clasificado los proyectos y actividades estratégicas derivadas de los diagnósticos organizacionales de años anteriores, arrojando y segregando los proyectos productos de la detección de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución. Además se ha presentado a los mandos altos y medios de la ADESS, los resultados del Diagnóstico Organizacional Integral de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés del año en curso, para considerar el desarrollo de proyectos y actividades de alto impacto en la próxima Planificación Institucional</p>	
--	--	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>para dar respuesta a las necesidades puntuales de los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Formulario (FO-ADSS-08) de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QSDA); Resultado arrojado por Formulario; Matriz de Buzón de Sugerencia; Informe estadísticos de QSDA; Listados de asistencia; Fotos de Charla Conferencia. Diagnóstico Organizacional Integral de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés, Relación de Proyectos producto de Diagnóstico Organizacional Integral 2019, Listado de Asistencia a presentación de Diagnóstico Organizacional Integral de necesidades y expectativas de los grupos de interés y Fotografías.</p> <p>La ADESS garantiza a los ciudadanos clientes todos los servicios brindados en las 33 Delegaciones Provinciales y en su sede central ubicados en avenidas y calles principales de fácil acceso con transporte público dando prioridad a los ancianos, embarazadas, personas acompañadas con infantes y a personas con alguna discapacidad para los cuales las instalaciones cuentan con rampas. Estas oficinas ofrecen servicio en horario en horarios establecidos de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para todos los BTH y clientes ciudadanos.</p>	
---	--	--

	<p>La ADESS, a través de las encuestas de satisfacción y el Diagnóstico Organizacional Integral de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés, mide (numéricamente) resultados en cuanto a la accesibilidad de los clientes/ciudadanos a las Delegaciones Provinciales. A raíz de la encuesta parte del Diagnóstico Organizacional Integral, la satisfacción de los clientes ciudadanos con respecto a la accesibilidad, forma y facilidad de llegar a la institución y sus dependencias, arroja un valor de 94% dentro del rango bueno a excelente. Además de lo anterior, se ha evidenciado que los niveles de satisfacción relacionados con la accesibilidad en sentido general se manifiestan entre Muy Bueno y Bueno con 86.7%. De ahí, podemos apreciar que de manera individual el 94.1% considera que es fácil llegar a los comercios adheridos a la Red administrada por la ADESS; y el 79.2% expresa que es fácil llegar a la delegación ADESS más cercana.</p> <p>En cada una de estas Delegaciones la ADESS cuenta con el servicio de Punto Solidario (ventanilla única), en los cuales se puede solicitar, en un solo lugar e indistintamente, servicios de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, integrado por Progresando con Solidaridad, Sistema Único de Beneficiarios y Administradora de Subsidios Sociales.</p> <p>La institución, a fin de brindar un servicio eficiente y de calidad, ha creado una política</p>	
--	--	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>que permite llevar hasta la residencia domiciliaria Beneficiario Tarjetahabiente (BTH) la tarjeta de solidaridad en caso de que este tenga algún impedimento de salud. Asimismo, todos los servicios brindados por la ADESS son ofrecidos de manera gratuita.</p> <p>En ese orden, cuenta con otros medios para facilitar al ciudadano-cliente la información que requiera sobre los servicios que ofrece, tales como son: la línea de atención gratuita mediante el Centro de Contacto desde cualquier punto del país, correos electrónicos, página Web, buzones tanto físicos como digital de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QSDA).</p> <p>Evidencia: Fotos de Puntos Solidarios; Fotos de rampas e instalaciones; Reporte de llamadas al Centro de Contacto; Fotos de entrega de tarjetas a BTH en sus hogares; correos electrónicos, link página Web ADESS, Foto buzones; Informes de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos; Resultados encuestas de satisfacción, Diagnóstico Organizacional Integral de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés. Cuestionario de Diagnostico Organizacional Integral (Beneficiarios).</p> <p>La ADESS, siendo una institución cuya actividad se enfoca en el servicio al ciudadano cliente, se caracteriza por su apertura ante la misma colectividad a la que se brinda, lo que le permite reconocer la</p>	
--	---	--

	<p>necesidad de un control constante sobre su actuar, radicando allí la importancia de la transparencia, la cual en suma, supone una garantía para todos los grupos de interés. En ese sentido, la ADESS cuenta con una sección de transparencia en su página Web en la cual se tiene acceso a todas las informaciones concernientes a la institución, en donde los clientes ciudadanos pueden acceder y conocer todo lo relacionado al funcionamiento de la institución, transferencias de fondos, presupuesto, nómina, proyectos, recursos humanos, etc.</p> <p>Además, la institución dentro de su estructura organizativa, y en cumplimiento de la Ley No. 200-04 de libre acceso a la información pública, cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), un espacio que facilita el acceso de los clientes ciudadanos a la información de la institución.</p> <p>Asimismo, la ADESS dentro de sus procesos operativos cuenta con el procedimiento de Decomiso de Tarjetas en Delegaciones Provinciales (PR-SBTH-07), mediante el cual se cancelan las cuentas y se envían a triturar a las entidades financieras correspondientes, las tarjetas reemplazadas que no han sido retiradas por los BTH en las Delegaciones Provinciales en un plazo de 180 días o más.</p> <p>En ese mismo orden, la institución realiza el reintegro de fondos, mediante el cual identifica las subcuentas de los Beneficiarios Tarjetahabientes, cuyos fondos no sean</p>	
--	---	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>utilizados por un periodo de noventa y un (91) días en adelante y con aplicación ininterrumpida de nómina mensual en dicho intervalo de tiempo. Esto se hace bajo el procedimiento Reintegro de Fondos de Subcuentas de Beneficiario Tarjetahabiente (PR-DSUB-03).</p> <p>A través del Diagnóstico Organizacional Integral se mide cualitativamente la percepción de los grupos de interés sobre la transparencia en la institución.</p> <p>Evidencia: Decomiso de Tarjetas en Delegaciones Provinciales (PR-SBTH-07) Gráfico de reporte de casos atendidos versus tiempo; Formulario de solicitud de información; Reporte trimestral de casos atendidos; Printscreen de publicación del reporte en la página Web. Diagnóstico Organizacional Integral.</p> <p>La institución planifica encuestas anuales para la medición del nivel de satisfacción de nuestros clientes, una encuesta aplicada a una muestra sustancial de tarjetahabientes (BTH) en 2018 arroja como resultado que el 92.5% de los encuestados, registrando un incremento respecto a años anteriores (2016 y 2017), están satisfechos con la calidad del servicio brindado, la calidad información, en la atención de sus solicitudes, aclaración de sus dudas y el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad establecido por la organización.</p>	
---	---	--

En esa misma índole la ADESS cuenta con una gestión de buzones tanto físico como virtual de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimiento, los físicos se encuentran ubicados en las Delegaciones Provinciales y en la sede central, de los cuales se llevan estadísticas que permiten la retroalimentación de los estándares de calidad de los productos y servicios y en base a estas informaciones se aplican los planes de acción necesarios para estas áreas de mejora, los resultados de dicha medición de servicio oscilan entre 4.74 y 4.80 del nivel satisfacción en base a un máximo de 5, en porcentaje esto representaría entre un 95% y 96% durante los meses de enero a junio 2016. Con respecto a lo anterior, se evidencia un incremento sustancial con respecto al año 2018, pues estos resultados oscilaban entre 4.50 y 4.60, para un 90% y 92%. Es prudente destacar que el objetivo institucional es obtener un mínimo de 4.5 promedio en el registro de satisfacción de los atributos que componen esta evaluación.

En este año 2019, se ha evidenciado un considerable incremento en los niveles de satisfacción en relación con la calidad del servicio, la información, la atención a sus solicitudes, la aclaración de dudas, así como con el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la organización, cuya escala se manifiesta entre Muy Bueno y Bueno: Trato Recibido 95.5%,

	<p>Disponibilidad 94.3%, Condiciones Ambientales 90.7% y Accesibilidad 96.7%.</p> <p>Por otra parte, se llevan a cabo encuestas anuales a los comercios adheridos a la RAS, con la finalidad de recibir retroalimentación respecto a los servicios prestados a los mismos de parte de la ADESS. Estos resultados a la vez son utilizados como insumo para la elaboración de los planes operativos del Departamento de la RAS, con la finalidad de mejorar y optimizar los servicios prestados a los comercios adheridos a la RAS. Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a estos comerciantes en 2018 se encuentran en un 90.1% el nivel de satisfacción, evidenciándose un incremento con respecto al 2015 donde se obtuvo un 85.3% de satisfacción con la institución. En el Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas (FO-SGI-17) se establece la meta anual esperada al aplicar estos estudios a los comercios adheridos a la RAS, misma que debe ser mayor o igual al 80%, por consiguiente la ADESS registra un cumplimiento total de la meta programada sobre este aspecto evaluado.</p> <p>Evidencias: Informes de resultados de las encuestas realizadas Beneficiarios Tarjetahabientes; Red de Abastecimiento Social (RAS); Fotos buzones de quejas, sugerencias, denuncias y agradecimientos; Matriz de Quejas; Informes mensuales del buzón de sugerencias; Mapa</p>	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>de Objetivos, Indicadores y Metas (FO-SGI-17)</p> <p>La ADESS aplica a solicitud de los programas sociales, los subsidios sociales destinados a los diferentes Beneficiarios Tarjetahabientes. Estos subsidios son asignados por los diferentes programas tomando en consideración las necesidades y condiciones socio económicas de los beneficiarios. En este sentido, la ADESS cumple su misión de dotar a los Beneficiarios Tarjetahabientes seleccionados de la tarjeta para la aplicación de los subsidios sociales, para lo cual se llevan a cabo operativos de entrega de tarjetas. De igual forma, se aplican los fondos de los subsidios a las subcuentas de los beneficiarios según lo programado en el calendario de preparación de la nómina unificada de los subsidios sociales (NUSS).</p> <p>Por otra parte, los servicios de la ADESS están orientados a todos los Beneficiarios Tarjetahabientes y se toman en consideración la edad y condición física de los mismos a la hora de prestar el servicio, privilegiando a las personas envejecientes, con discapacidad y mujeres embarazadas. En este mismo sentido, los beneficiarios que presenten alguna enfermedad que le imposibilite dirigirse a las delegaciones o a los puntos de entrega, son considerados por la ADESS para fines de entregar el nuevo plástico o reemplazo.</p>	
--	---	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Evidencias: Fotos de los operativos de entrega y entrega de reemplazos en delegaciones; Indicador de acreditación de nómina unificada; Indicador del proceso de planificación y ejecución de los operativos de entrega.</p> <p>La ADESS dispone de un espacio Web, donde se publican todas las informaciones relevantes para nuestros grupos de interés, fomentando la transparencia, a la vez que facilita la disponibilidad de información a los beneficiarios, comerciantes y otros grupos de interés que estén interesados en realizar consultas sobre los servicios prestados por la ADESS. También dispone en las Delegaciones Provinciales de Brochures para entregar a los beneficiarios con informaciones respecto al Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS).</p> <p>En este mismo sentido, se cuenta con un centro de atención telefónica para atender las llamadas de los Beneficiarios Tarjetahabientes que quieran solicitar una información, realizar alguna denuncia, reclamación, agradecimiento o sugerencia. Este canal permite captar estas informaciones a fin de tramitarlas de manera oportuna y hacer disponible la respuesta a los mismos al momento de ser contactados. Se cuenta de igual forma con bajantes con información respecto a los proyectos más relevantes para el servicio a los beneficiarios, así como sobre la misión, visión y valores. Estas informaciones se presentan a los</p>	
--	--	--

	<p>grupos de interés en diferentes actividades de socialización, como es el caso de los operativos de entrega de tarjetas.</p> <p>La ADESS dispone de una Oficina de Acceso a la Información (OAI) en la cual se ofrece informaciones según requerimientos, además de constituir un canal para la tramitación de las reclamaciones y quejas de los Beneficiarios Tarjetahabientes. Por otra parte, los comercios adheridos a la RAS son rotulados según la línea grafica de la ADESS, de manera que facilite la identificación de los mismos de parte de los beneficiarios y otros grupos de interés. En las Delegaciones Provinciales se dispone de plamas con videos institucionales en los cuales se presentan informaciones relevantes para los beneficiarios y ciudadanos clientes que visitan las mismas.</p> <p>Con el objetivo de adecuar la información a los grupos de interés, mediante un estudio de detección de necesidades de innovación tecnológica se midió la percepción de una muestra de los ciudadanos clientes, de los cuales (82%) considera como prioritario una herramienta tecnológica o aplicativo que les permita acceder a su información y consultar servicios que nuestra institución brinda, tales como balance, estatus de sus solicitudes y reclamaciones, registro de quejas y sugerencias, solicitudes en línea. Aunado a lo anterior en 2019 se obtiene un resultado promedio de 4.71 sobre 5, en aspectos de comunicación de los ciudadanos</p>	
--	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>con la ADESS, siendo 4.5 el valor referencial; para el mismo atributo para finales de 2017 y 2018 se obtiene un valor promedio de 4.55, por consiguiente, se evidencia una tendencia positiva en la comunicación entre la ADESS y los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias: Printscreen página Web; Fotos bajantes de la misión, visión y valores; Fotos bajantes de los proyectos relevantes de la ADESS; Brochures; Fotos OAI; Fotos de comercios adheridos a la RAS rotulados; Informes estadísticos sobre las llamadas recibidas en el Centro de Servicio Telefónico; Informe de Detección de necesidades para el Desarrollo de Servicios interactivos de innovación Tecnológica</p> <p>La ADESS con la finalidad de recibir las informaciones de los Beneficiarios Tarjetahabientes dispone de 33 Delegaciones Provinciales distribuidas a nivel nacional, en donde los mismos pueden solicitar cualquier información respecto a los servicios prestados por la ADESS, así como realizar reclamaciones, agradecimientos, denuncias, o sugerencias de mejora a los servicios. En las mismas se localizan buzones de sugerencias y líneas telefónicas, donde los beneficiarios pueden realizar directamente sus quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias o agradecimientos.</p>	
--	---	--

Por otra parte, se cuenta con un centro de servicio telefónico donde los beneficiarios pueden acceder para realizar sus reclamaciones, las cuales son canalizadas a través de la ADESS, así como solicitar cualquier información respecto a los servicios prestados. En este mismo sentido, los beneficiarios o cualquier ciudadano puede solicitar una información en la oficina de acceso a la información (OAI), la cual se encuentra ubicada en la sede central de la ADESS.

Se mide, en el año en curso, la percepción de los clientes ciudadanos sobre el servicio recibido por el centro de servicio telefónico, resultando obtener un 95.4% entre bueno y muy bueno, reflejándose un pronunciado incremento con respecto al 2017 y 2018 donde los resultados considerando los ciudadanos que opinaron sobre la cuestión arrojaron 66.6% en el primero de estos; mientras que la efectividad de la información suministrada se mide a través de la solución de la necesidad, en el cual se obtuvo 73.3% de éxito en la solución de inquietudes para el 2016, según la última encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios tarjetahabientes.

Evidencias:

Informes del centro de atención telefónica;
Fotos de las Delegaciones Provinciales;
Estadísticas sobre la atención a los beneficiarios en delegaciones; Informe de estadísticas de atención en la OAI. ; Informes

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>de encuestas de satisfacción a beneficiarios tarjetahabientes.</p> <p>La ADESS tiene planificada la realización de una encuesta anual para ser aplicada a los beneficiarios, a los fines de conocer la opinión de los mismos respecto a su nivel de satisfacción con los servicios prestados. Estos resultados son utilizados como insumo para la elaboración de planes de acción que permitan mejorar los servicios y los procesos internos de la institución. En este mismo orden, se realizan encuestas a los comercios adheridos a la RAS y a los Programas Sociales para conocer su nivel de satisfacción con los servicios recibidos por la ADESS y preparar los planes de acción correspondientes para la mejora continua de los procesos y garantizar la optimización a los mismos.</p> <p>Con estos resultados se preparan informes con las estadísticas correspondientes a los niveles de satisfacción de los grupos de interés. Estas informaciones se les presentan a cada una de las áreas para fines de su conocimiento y aplicación de los planes de acción para las áreas de mejora.</p> <p>Evidencias: Informes de resultados de encuestas aplicadas a los beneficiarios tarjetahabientes; comerciantes adheridos a la Ras y programas sociales. , Documento Integral de Planificación y Desarrollo (DC-DPD-01) y</p>	
---	--	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Procedimiento de Quejas y Sugerencias (PR-ADSS-02).</p> <p>Dentro del cuestionario aplicado a los beneficiarios tarjetahabientes, se tomó en consideración la medición de la percepción que estos tienen respecto a la fiabilidad de los servicios prestados por la ADESS. El 88% de las personas que contestaron respecto a este atributo de calidad considera que el nivel de fiabilidad de los servicios prestados por la ADESS (entrega inicial del medio de pago, entrega de reemplazo del medio de pago, aplicación del subsidio) está entre bueno y muy bueno, mientras que la satisfacción general de confiabilidad arroja un 88.5% para el año 2019, lo que refleja aumento con respecto a años anteriores en donde el valor promediaba aproximadamente 79.0%. Este valor refleja que los mismos tienen una confianza considerable en los servicios prestados por la ADESS. De igual forma, acorde a los demás atributos de la calidad tomados en consideración y que guardan relación con la confianza, tal como tiempo de respuesta, el 91,1% (2019), 88,0 (2018), 85,9% (2017)83,8% (2016), 83% (2015) y 77.8% (2014) de los beneficiarios, que respondieron la encuesta, respectivamente, consideran que los mismos están entre bueno y muy bueno. Asimismo, los Beneficiarios Tarjetahabientes presentan muy buena percepción de la ADESS en cuanto a la prestación de los servicios por parte de la misma, lo cual se puede</p>	
--	---	--

	<p>evidenciar en la puntuación promedio otorgada por los mismos, un 9 de 10, siendo esto igual a un 90% de 100% para los años 2017 y 2018 y obteniendo en 2019 un 92,5% registrando incremento en el dato obtenido, siendo la meta anual de 90% registrada a través del Mapa de Objetivos, Indicadores y Metas (FO-SFI-17) de la institución.</p> <p>Evidencias: Informe de la encuesta aplicada a BRH. Mapa de objetivos, indicadores y metas (FO-SGI-17)</p>	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La Dirección interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, crea las condiciones y herramientas para recopilar, analizar y revisar las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>La institución se propuso aumentar en un 5% los canales que faciliten la implicación de los grupos de intereses. El aumento alcanzado en relación al año anterior fue de un 10%. En los últimos tres años ADESS muestra una tendencia ascendente en cuanto a este indicador.</p>	

Los diferentes canales creados son: encuestas a los Programas Sociales, a los Beneficiarios Tarjetahabientes, a los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), encuentros con las Entidades Financieras, y encuestas a los colaboradores y colaboradoras.

En adición a estas herramientas de recolección de información, la Institución cuenta con la plataforma tecnológica *311, *462, buzones electrónicos, buzones de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), y buzones en todas las Delegaciones Provinciales. En adición a estos sistemas de información, se ha creado una plataforma tecnológica que permite recabar información relevante de los grupos de interés, a través de una línea telefónica directa y libre de cargos disponible en las 33 Delegaciones Provinciales pertenecientes a la ADESS.

Mediante esta herramienta se toman en consideración las quejas, sugerencias, requisición de servicios, congratulaciones o agradecimientos, llegando a impactar aproximadamente 950,000 Beneficiarios Tarjetahabientes a nivel nacional, entre otros grupos de interés.

La ADESS, luego de recopilar la información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés, realiza un análisis de los datos obtenidos, diseña, desarrolla y ejecuta planes de acción para

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>fortalecer las áreas de mejora identificadas. El control y monitoreo de la información permite dar respuesta oportuna a los grupos de interés para dar respuesta y asegurar la disponibilidad, la equidad y satisfacción de los servicios a nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Informes estadísticos del análisis de las encuestas; Informe estadístico del sistema Quejas, Sugerencias, Denuncias, y Agradecimientos; Informe de reclamaciones de los Beneficiarios Tarjetahabientes; planes de acción a raíz de los resultados obtenidos; Procedimiento gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias, Reclamaciones y Agradecimientos; Informe Análisis de la información recopilada a través de *311; Relación de canales.</p> <p>La ADESS dispone de buzones de quejas, sugerencias, denuncias y agradecimientos en las 33 Delegaciones Provinciales y en la sede central para recibir y tramitar las opiniones de los grupos de interés, de manera que estas informaciones recopiladas sean analizadas y utilizadas para la mejora de los procesos internos que se reflejen en servicios más eficientes y eficaces.</p> <p>Se han realizado mejoras a procesos basados en estas retroalimentaciones, las cuales se reflejan en las adecuaciones a los procedimientos internos de la entidad y en los resultados positivos sobre el nivel de</p>	
--	---	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>satisfacción de los Beneficiarios Tarjetahabientes en las encuestas aplicadas.</p> <p>La institución se propuso implementar un 90% de las sugerencias, sobre el servicio, recibidas en el presente año, indicador con el que ha cumplido sobre todo en lo relativo a las mejoras en la infraestructura de las Delegaciones Provinciales. En relación a los últimos tres años se evidencia un crecimiento sostenido en cuanto al número de sugerencias implementadas. Hasta junio 2019 se habían recibido un total de 6 sugerencias sobre el servicio e infraestructura, de las cuales han sido implementadas el 100% durante el año en curso.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de encuestas aplicadas a los Beneficiarios Tarjetahabientes; Matriz Control de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Agradecimientos (DC-ADSS-01), Informes mensuales buzón de sugerencias, Matriz Relación de Sugerencias Implementadas Procedimientos modificados.</p> <p>La institución se propuso aumentar en un 10% el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes. El aumento alcanzado en relación al año anterior fue de un 20%, al desarrollar innovaciones adicionales a algunas existentes (SIASS y CRM). En los</p>	
--	--	--

	<p>últimos tres años ADESS muestra una tendencia ascendente en cuanto a este indicador.</p> <p>Algunos de estos nuevos métodos implementados por La ADESS son: una novedosa plataforma tecnológica llamada ADESSCLOUD, a través de la cual se gestionan los procesos para optimización de los servicios brindados, tales como captura de las solicitudes de reclamaciones y reemplazos, conciliaciones de tarjetas, además de monitorear la calidad del servicio brindado por los delegados provinciales vía tele-encuestas a Beneficiarios Tarjetahabientes con casos abiertos y cerrados.</p> <p>También posee un módulo de Call Center para dar respuesta vía telefónica a los Beneficiarios Tarjetahabientes con casos de estatus cerrados o activaciones de reemplazo, de igual forma para facilitar y optimizar los tiempos de adhesión comercios a la Red de Abastecimiento Social a través del módulo de georreferenciación.</p> <p>Adicionalmente posee un módulo de monitoreo en tiempo real de todas las Delegaciones Provinciales y delegados provinciales mediante el uso de las herramientas de Google Maps y un Dashboard con estadísticas de casos en real-time. Mediante esta plataforma tecnológica se automatiza el 90% de los procesos de las Delegaciones Provinciales.</p>	
--	--	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Por otra parte, la ADESS ha implementado como método innovador para optimizar los servicios brindados a los ciudadanos-clientes en las Delegaciones Provinciales, el servicio de Punto Solidario (ventanilla única) mediante el cual se puede solicitar en un solo lugar e indistintamente, servicios de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, integrado por Progresando con Solidaridad, Sistema Único de Beneficiarios y Administradora de Subsidios Sociales.</p> <p>Evidencias: Print screen ADESSCLOUD; Print screen de Punto Solidario; Fotos.</p> <p>Los servicios prestados por la ADESS son ofrecidos indistintamente a todos los ciudadanos-clientes dentro de un marco de igualdad y respeto, sin importar su género, su raza, ni condición cultural, ni social, enfocados siempre en la política y objetivos de la calidad y cumpliendo con la misión institucional fomentada en valores.</p> <p>La ADESS ha emitido desde sus inicios 1,211,705 Tarjetas Solidaridad, aumentando en 25,855 nuevas tarjetas emitidas con respecto al año anterior, de las cuales ha entregado 1,006,820, de estas 639,827, 64%, se han entregado a mujeres jefes de familia, y 366,993, hombres, que representa el 34%, los cuales reciben los diferentes subsidios sociales. En términos porcentuales se refleja</p>	
---	--	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>una ligera variación en relación a la entrega de acuerdo al género, pues hasta 2018 el 63% fue entregado a mujeres, mientras que el 37% fue entregado a hombres jefes de hogar; por lo que los avances de la institución en materia de igualdad de género está encaminado al objetivo de eliminar y mitigar cualquier brecha que impida la igualdad entre todos los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Estadística de entrega de tarjetas; Fotos de entrega de tarjetas.</p> <p>La institución ha venido realizando talleres de socialización con los Beneficiarios Tarjetahabientes, con los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), a los programas sociales y con el personal de la ADESS, mediante los cuales se les da a conocer el Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 y operativo anual institucional, a la vez que se recopilan sus inquietudes y/o necesidades, para ser consideradas dentro de estos mismos planes a través del Diagnostico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés, sistematizado y con periodicidad establecida.</p> <p>En otro sentido, la ADESS a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo da seguimiento y evaluación a los planes, tanto al estratégico como a los operativos, con la finalidad de que se cumplan los objetivos plasmados enfocados a las necesidades de</p>	
---	---	--

	<p>los tarjetahabientes y de los demás grupos interés.</p> <p>Además, la institución aplica encuestas de satisfacción para el levantamiento de información de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluyendo encuestas internas a los colaboradores de la institución. Este tipo de encuestas han sido estandarizadas en la frecuencia de aplicación, con el objetivo de supervisar y conocer las necesidades cambiantes de los grupos de interés y el grado en que son cubiertas y cumplidas esas necesidades, indicador reflejado a través de la satisfacción de nuestros grupos de interés que perciben los productos institucionales principales.</p> <p>Evidencias: Relación de participantes a talleres; Fotos de talleres; FODA preparado en base a informaciones talleres y contenido en el Diagnostico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés; Informes de seguimiento a los planes operativos anuales, Informes de Encuestas de Satisfacción, Documento Integral de Planificación y Desarrollo (DC-DPD-01); Instructivo para aplicación de encuestas de Desarrollo Organizacional (IT-RRHH-05).</p>	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La ADESS cuenta con 33 Delegaciones Provinciales distribuidas a nivel nacional, las cuales prestan servicios en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, para algunas delegaciones este horario varía por estar el mismo sujeto a la hora de cierre de las gobernaciones en las cuales se encuentran ubicadas. Todos los servicios son prestados durante el período de apertura de las Delegaciones Provinciales. De igual forma, cuenta con una Delegación Provincial la cual tiene un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados 8:00 a.m. a 3:00 p.m.</p> <p>En ese mismo orden, la ADESS en su sede central cuenta con un horario de trabajo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para el caso de los operativos de entrega masiva de tarjetas se elabora un cronograma en el cual se establece el horario lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Los resultados de la medición del presente año reflejan un grado de satisfacción de los clientes ciudadanos con el horario de atención de los diferentes servicios de la ADESS de un 80.4%, lo que se ubica dentro del rango de satisfacción obtenido entre los años anteriores.</p> <p>Evidencias: Memorándum de horario de trabajo; Cronogramas de los operativos de entrega masivo de entrega; Reporte de ponche del personal. Encuestas de Satisfacción a BTH.</p>	
--	---	--

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La ADESS posee un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) mediante el cual se gestionan los procesos a través del control de la documentación de los procedimientos, en donde se encuentran registrados los diferentes tiempos establecidos para prestar los servicios a los ciudadanos-clientes.</p> <p>Dentro del SGI se llevan indicadores, estadísticas e informes de monitoreo y seguimiento. En esa misma índole, la ADESS analiza a través de una encuesta que se encuentra en el Formulario de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (FO-ADSS-08), la opinión del beneficiario tarjetahabiente sobre el tiempo de espera en ser atendido en las Delegaciones Provinciales, la cual ha arrojado muy buenos resultados, obteniendo una calificación promedio de 4.56 de 5 en el primer semestre del 2016, cumpliendo la meta de 4.5 establecida para este atributo. Este indicador ha venido mejorando sostenidamente desde finales del 2014 y 2015, donde en el último se obtuvo un valor de 4.30.</p> <p>Evidencias: Informe de gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos; Indicadores de Satisfacción recibida a través Formulario (FO-ADSS-08).</p>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>La ADESS como garante del presupuesto nacional asegura el manejo adecuado de los fondos públicos, en tal sentido tiene</p>	

	<p>identificados los plazos y los costos para la entrega del producto o servicio.</p> <p>La contabilidad de costos es registrada y regulada por el sistema administrativo y financiero de ADESS, basado en las solicitudes de trabajo y costos por órdenes de compra relativas a los procesos, así como, evaluación de desempeño de los procesos por resultados que posee asignación presupuestaria para asegurar los recursos, lo que permite evaluar y controlar los costos de los productos o servicios ofrecidos por la institución. En ese sentido, los servicios de inclusión de nuevos Beneficiarios Tarjetahabientes, las reclamaciones, los reemplazos de tarjetas, así como, adhesión de comercios son medidos y evaluados en razón del costo para la prestación del servicio.</p> <p>Los servicios y/o productos ofrecidos por la ADESS no poseen costo alguno para los ciudadanos clientes y son ofrecidos con orientación a la calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Para la ADESS, el costo por operativo de entrega de tarjetas varía según la naturaleza del mismo, dependiendo del alcance, y cantidad de tarjetas a entregar. Esto se calcula dividiendo el total invertido entre el número de tarjetas entregadas.</p> <p>Con relación a costos fijos mensuales para la institución, la ADESS debe pagar un monto</p>	
--	--	--

bimestral por cada cuenta activa en cada una de las cuatros (4) entidades financieras que componen el Sistema de Pago de los Subsidios Sociales. Al mes de junio 2016 del presente año existen 945,556 cuentas activas, por las cuales se ha pagado un monto aproximado al mes de junio 2016 de RD\$61,542,151.17, lo que representa un costo mensual aproximado de RD\$65.08 por cada cuenta activa; lo anterior evidencia un incremento en el costo unitario con respecto al año anterior, donde este costo reflejaba RD\$57.85, lo cual se debe a la asignación de diferentes tipos de subsidios adicionales a las cuentas activas actualmente.

Desde mayo 2015 a junio 2016 la ADESS ha incurrido en un gasto de RD\$5.769.258,94 para entregar 136,531 tarjetas, entre nuevas y reemplazadas, mediante Operativos de Entrega de Tarjetas, lo que representa un costo unitario de RD\$156.00 por cada tarjeta entregada. Aunado a lo anterior, desde enero a junio 2016 la ADESS ha incurrido en un gasto de RD\$4.361.856,60 para mantener operando las Delegaciones en cada una de las provincias del país; este último incluye los costos de alquiler y pago de luz eléctrica.

Evidencias:

Tabla de los costos de los servicios ofrecidos por la ADESS; Catálogo de Servicios; Las conciliaciones financieras; Registros de Proveedores; Trámites de solicitud de servicios; Cuadro Pago facturas tarjetas activas; Reporte de Gastos de Operativos de

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>entrega de Tarjetas; Reporte de Gastos en Delegaciones Provinciales</p> <p>La ADESS asegura la disponibilidad de la información mediante componentes que minimizan el riesgo y la confidencialidad de la información valiosa para la organización.</p> <p>En ese sentido, tiene como objetivo principal tener disponible en su Sistema, la información relevante, acerca de las responsabilidades de gestión y de productos y servicios de la institución para los ciudadanos clientes.</p> <p>Asimismo, implementa dentro del plan de capacitación y los proyectos del departamento de RRHH, la formación de sus talentos humanos en temas relacionados a Servicio al Cliente, a los fines de ofrecer y garantizar un servicio óptimo y de altos estándares de calidad. A la fecha, se han capacitado en estos temas el 90% de los colaboradores y colaboradoras. Durante el mes de mayo del presente año, enfocados en fortalecer la gestión interna hacia la mejora continua en los servicios, la ADESS ofreció un taller de gran alcance denominado Cortesía Telefónica y Servicio al Cliente.</p> <p>La institución cuenta con diferentes canales para comunicar la información referente a la ADESS cuenta con una Oficina de Acceso a la Información Pública la cual ha recibido 100 casos, de junio 2018 a junio 2019, en ese orden, mediante la pagina Web permite el acceso a la información de la institución. El</p>	
---	---	--

	<p>portal de transparencia publica informaciones oportunas sobre la rendición de cuentas, ejecución presupuestaria de la organización e informes de auditorías, según lo establecido en la ley 200-04, asimismo se publican informaciones administrativas internas, estadísticas internas, nomina institucional, manejo de fondos.</p> <p>Con estas acciones la ADESS asegura la disponibilidad y la transparencia de la información y evidencia con indicadores de gestión la administración de los fondos públicos orientados al control interno y social.</p> <p>En tanto cuenta con 33 puntos solidarios, ventanilla única, que se encuentran en las Delegaciones Provinciales para dar respuestas y ofrecer informaciones confiables a los grupos de interés.</p> <p>Por otra parte, la ADESS brinda mediante el centro de atención al ciudadanos (Call Center) a todos los Beneficiarios Tarjetahabientes de los subsidios focalizados a través de la tarjeta solidaridad, los siguientes servicios: balance de cuenta por tipo de subsidio, subsidios otorgados, donde dirigirse para una solicitud de reemplazo en caso de pérdida o deterioro, comercios a los que dirigirse para consumir sus subsidios, entre otras informaciones.</p> <p>Por otra parte la ADESS cuenta con folletos de información en las Delegaciones</p>	
--	---	--

	<p>Provinciales donde los Beneficiarios Tarjetahabientes son orientados.</p> <p>Todos estos medios de la información permiten tener un sistema integral que garantiza información confiable y fiable acerca de la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: Print screen del Call Center; Pagina Web de la ADESS; La dirección del correo Info; Foto de la oficina (OAI); Fotos de las Delegaciones Provinciales con los Brochures informativos; Fotos capacitaciones en servicio al cliente.</p>	
--	---	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>La ADESS dispone de siete (7) canales de información que permiten mantener informados de manera concisa y oportuna a los ciudadanos-clientes como son:</p> <p>Página Web ADESS, La oficina de acceso a la información (OAI), Punto Solidario, Delegaciones Provinciales; Centro de atención al ciudadano (Call Center), Mensajes SMS y Brochures información;</p> <p>En tanto, el Sistema de tecnología de la información de la ADESS cuenta con la protección de la información suministrada por esos canales, a la vez, garantiza información con criterios de confiabilidad, de integridad y de disponibilidad, con la finalidad de preservar la</p>	

	<p>moral pública y el ejercicio a los derechos a la información, asimismo las iniciativas de la organización se enfocan en asegurar la protección de los datos y difusión de los resultados de la organización, finalmente el usuario del servicio recibe una información basada en criterios objetivos en base a resultados reales.</p> <p>La eficacia de los canales de información es medida a través de los indicadores de procesos de las diferentes áreas involucradas, pues la institución cuenta con la actualización de las matrices de descanso de la información. De igual forma, se mide la disponibilidad y precisión de la información recibida a través del buzón de sugerencias (físico y digital) y se realizan informes mensuales que evidencian los resultados de la gestión del tratamiento de la información.</p> <p>La eficiencia ha aumentado en un 10% en el 2019, superando la meta planteada de un 5%. Se evidencia un crecimiento sostenido en la eficiencia, desde el año 2014.</p> <p>Evidencias: Print screen del Call Center; Página Web de la ADESS; La dirección del correo buzón@ADESS.gob.do; Matriz de formularios vía página Web; Foto de la oficina (OAI); Fotos de las Delegaciones Provinciales con los Brochures informativos, Matrices de indicadores (Call Center, OAI, Buzón de Sugerencias) e Informes mensuales del Buzón de Sugerencias.</p>	
--	---	--

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>La disponibilidad de la información de los procesos en el Sistema de Gestión de la ADESS cuenta con un nivel de exactitud fiabilidad y control que permite garantizar la precisión de la misma. El uso de una plataforma tecnológica (ADESSCLOUD) que mide, evalúa y monitorea los indicadores de gestión, facilita la precisión de la información y viabiliza, la obtención de esta en nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>La gestión transparente del funcionamiento y Administración de los Subsidios Sociales permite poder suministrar información a través de la plataforma tecnológica con los más altos niveles de seguridad, confiabilidad y flexibilidad que responden a valores reales del rendimiento organizacional.</p> <p>Evidencias: Indicadores de TIC sobre seguridad de la información; Plataforma ADESSCLOUD;</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>La disponibilidad de la información de los procesos en el Sistema de Gestión de la ADESS cuenta con un nivel de exactitud, fiabilidad y control que permite garantizar la precisión de la misma. El uso de una plataforma tecnológica (ADESSCLOUD) que mide, evalúa y monitorea los indicadores de gestión, facilita la precisión de la información y viabiliza, la obtención de esta en nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>La gestión transparente del funcionamiento y Administración de los Subsidios Sociales permite poder suministrar información a través</p>	

	<p>de la plataforma tecnológica con los más altos niveles de seguridad, confiabilidad y flexibilidad que responden a valores reales del rendimiento organizacional.</p> <p>Aunado a lo anterior, el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, al cual pertenece la ADESS, cuenta con una herramienta tecnológica en línea (Intranet), donde reposa toda la información institucional relevante y se actualiza controlando los cambios. Además, se mantiene notificada a los y las colaboradoras sobre los cambios y la información disponible a través de los canales oficiales establecidos. Igualmente la información precisa y concisa llega a los ciudadanos-clientes a través de los Puntos Solidarios en las Delegaciones Provinciales.</p> <p>Mediante el buzón de sugerencias se mide la percepción de los ciudadanos clientes sobre la comunicación con la ADESS. En esa misma índole, la ADESS analiza a través de una encuesta que se encuentra en el Formulario de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (FO-ADSS-08), la opinión del beneficiario tarjetahabiente sobre la comunicación entre los ciudadanos clientes y la organización, la cual, hasta el primer semestre del 2016, ha arrojado muy buenos resultados, obteniendo una calificación promedio entre 4.6 y 4.7 de 5; por lo tanto se evidencia medición sobre la disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Indicadores de TIC sobre seguridad de la información; Plataforma ADESSCLOUD; Print Screen INTRANET; Informe de gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos; Formulario de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (FO-ADSS-08).</p> <p>La Administradora de Subsidios Sociales dirige acciones puntuales para mejorar la disponibilidad de la información y la accesibilidad a los servicios, actualmente cuenta con la página Web y un link de transparencia que permite a cualquier usuario disponer de información precisa relativa a la institución.</p> <p>Actualmente se cuenta con un volumen de clientes cada día más elevado y se hace más difícil satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos, por tanto el uso de las tecnologías de la información de última generación es indispensable para suplir la demanda de un servicio con los más altos estándares de calidad.</p> <p>Por tanto, la creación de la plataforma ADESSCLOUD mejora significativamente la gestión institucional y automatiza los procesos, registra los casos, da respuesta efectiva, monitorea y da seguimiento de los procesos de las Delegaciones Provinciales en tiempo real.</p> <p>Asimismo, a través de esta plataforma tecnológica, se gestionan todos los procesos de la organización, sus indicadores, trazabilidad de</p>	
---	---	--

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>los servicios, georreferenciación, conferencia en tiempo real, supervisión de procesos a larga distancia, así como la interacción de todos los procesos de la Entidad.</p> <p>Evidencias: Plataforma ADESSCLOUD ver los módulos; Pagina Web.</p> <p>La Administradora de Subsidios Sociales dirige acciones puntuales para mejorar la disponibilidad de la información y la accesibilidad a los servicios, actualmente cuenta con la página Web y un link de transparencia que permite a cualquier usuario disponer de información precisa relativa a la institución.</p> <p>Actualmente se cuenta con un volumen de clientes cada día más elevado y se hace más difícil satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos, por tanto el uso de las tecnologías de la información de última generación es indispensable para suplir la demanda de un servicio con los más altos estándares de calidad.</p> <p>Por tanto, la creación de la plataforma ADESSCLOUD mejora significativamente la gestión institucional y automatiza los procesos, registra los casos, da respuesta efectiva, monitorea y da seguimiento de los procesos de las Delegaciones Provinciales en tiempo real.</p> <p>Asimismo, a través de esta plataforma tecnológica, se gestionan todos los procesos de</p>	
---	---	--

	<p>la organización, sus indicadores, trazabilidad de los servicios, georreferenciación, conferencia en tiempo real, supervisión de procesos a larga distancia, así como la interacción de todos los procesos de la Entidad.</p> <p>Evidencias: Plataforma ADESSCLOUD ver los módulos; Pagina Web.</p>	
--	---	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>La institución cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI) desarrollado a partir de la estandarización y la mejora continua los procesos. En tanto, este sistema permite la gestión de las quejas, sugerencias, reclamaciones, denuncias y agradecimientos que son recibidos a través de los buzones tanto el físico como el digital, por el departamento de SBTH, por la Call Center, *311, por cualquier otro medio de recolección. Estos datos son registrados, analizados y gestionados a los fines de dar respuesta a los ciudadanos clientes.</p> <p>En ese orden se registran los casos en una matriz, posteriormente se analiza la información y se da respuesta a los ciudadanos clientes. Esta metodología permite establecer indicadores de gestión de las quejas, sugerencias, reclamaciones, denuncias y agradecimientos, logrando prevenir acciones o servicios no conformes que impacten la</p>	

	<p>satisfacción del cliente o la realización efectiva del producto o servicio.</p> <p>De enero a junio 2019 se han recibido 45 quejas, sugerencias y agradecimientos a través del buzón de sugerencia físico y digital, de los cuales se han cerrado oportunamente 44 casos. Durante el 2015 se recibió un total de 1,040. A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, en el semestre enero–junio 2016, fueron realizadas 59 solicitudes, de las cuales 44 fueron realizadas vía el sistema 311; 10 por vía telefónica y 5 a través del correo electrónico. De estas, 54 fueron respondidas satisfactoriamente, representando el 92% del total recibidas; aumentando así el nivel de cumplimiento en comparación con todo el año 2015 donde se registró un resultado de 83%. A través del Call Center y la gestión del Departamento de SBTH se han registrado desde junio 2015 hasta junio 2016 un total de 17,455 reclamaciones, de las cuales han sido resueltas satisfactoria y oportunamente 16,009 según los tiempos estipulados en los procedimientos.</p> <p>Los plazos y tiempos para las respuestas a las Quejas, Denuncias, Sugerencias, Reclamaciones y Agradecimientos están estipulados en el Procedimiento PR-ADSS-02, mismo que se ha generado para controlar la gestión de las mismas.</p> <p>Evidencias: Mapa de objetivos, indicadores y metas (FO-SGI-17; Informes mensuales de gestión de</p>	
--	--	--

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>quejas, sugerencias, reclamaciones, denuncias y agradecimientos; Matriz Control de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Agradecimientos (DC-ADSS-01), PR-ADSS-02 Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos; Relación de Reclamaciones en Delegaciones Provinciales (LI-DDP-03), Matriz Reportes Casos Diarios OAI (DC-OAI-01).</p> <p>La ADESS en su Sistema de Gestión de la Calidad evalúa y controla los estándares de la calidad en los productos y servicios mediante el procedimiento Control de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>La administración del Sistema de Gestión asegura la aplicación de plazos para el cierre de no conformidades, y producto y servicio no conforme, aplicando acción correctiva en los casos que lo requieran y dentro de los plazos establecidos. Asimismo facilita la toma de decisiones el análisis de la causa raíz, el plan de acción y prevé las demoras injustificadas.</p> <p>Para el tratamiento y control del producto no conforme o con errores se lleva a cabo una corrección inmediata y una posterior verificación dejándolo plasmado en el FO-SGI-23.</p> <p>Los responsables de procesos o servicios de las Delegaciones Provinciales, Atención al Beneficiario, Punto Solidario o Departamento Administrativo deben dejar registrado en el</p>	<p>No existen estadísticas con una frecuencia de medición estándar de las salidas no conforme de los procesos ejecutados en la ADESS</p>
--	---	--

	<p>FO-SGI-23, la detección y tratamiento (acciones a tomar) de servicios o procedimientos que incumplan requisitos y deben analizar dicha información al final de cada mes, con el objeto de tomar acciones correctivas cuando se requiera.</p> <p>Se lleva un indicador de servicios con errores o reprocesados a los fines de realizar las acciones preventivas que garanticen el cumplimiento de los estándares de calidad. A la fecha se han registrado 22 casos de devolución por no conformidad que incluye las Delegaciones Provinciales, Atención al Beneficiario y Punto Solidario. A razón de alinear las mejoras y el monitoreo de productos no conforme, se ha incluido el seguimiento para el área Administrativa, donde se ha generado un indicador, a razón de poder dar seguimiento y controlar, cuya meta es obtener un porcentaje de errores en los expedientes menor o igual al 10%, para lo cual las mediciones de este indicador, registrado en el Mapa de objetivos, indicadores y metas (FO-SGI-17), reflejan resultados totalmente satisfactorios, ya que en el primer trimestre del 2019 los expedientes devueltos por errores correspondían a un 5% del total recibido, mientras que en el segundo trimestre del 2018 correspondían a un 2% del total recibido por el Departamento Administrativo.</p> <p>Evidencias: Registros de Productos o Servicios No conforme (FO-SGI-23); Mapa de objetivos, indicadores y metas (FO-SGI-17).</p>	
--	---	--

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).

La ADESS cuenta con un catálogo de servicios mediante el cual se establecen los plazos y tiempo de respuestas para garantizar la calidad de los productos y servicios enfocados para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.

Asimismo la institución contempla las leyes y requisitos legales que intervienen en la prestación del servicio y en el desarrollo de los estándares de calidad, que permiten evaluar parámetros de tiempo de espera, calidad del servicio, trato, empatía, tiempo de respuesta, entre otros puntos importantes para evaluar la prestación del servicio.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las mediciones aplicadas, el 88.7% se manifiesta entre Muy Bueno y Bueno sobre la calidad de los productos ofertados en los comercios adheridos. Mientras que 95.8% de los usuarios expresa estar satisfecho con el trato recibido por el comerciante en el centro de expendios, y el 89.2% sobre el trato recibido por el personal de la ADESS, respectivamente.

La ADESS cuenta con un catálogo de servicios mediante el cual se establece los plazos y el tiempo de respuesta para garantizar la calidad de los productos y servicios enfocados en satisfacer las necesidades de los grupos de interés (Carta Compromiso al Ciudadano).

	<p>El nivel de eficiencia en el cumplimiento de los estándares de servicio aumentó en un 13% con relación al año 2018, superando el 8% propuesto. Desde el año 2017 se evidencia un crecimiento sostenido en este indicador.</p> <p>El contar con una Carta Compromiso ha beneficiado bastante a la institución (los resultados se evidencian en la matriz de carta compromiso).</p> <p>Evidencias: Encuestas del BMI; Encuestas de la Gallup; Encuestas de la ADESS a los grupos de interés; Matriz de Indicadores Carta Compromiso</p>	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La ADESS tiene como pilar esencial la gestión por resultados y la orientación al servicio, en tal sentido se impulsa y motiva a su talento humano a prestar servicios de excelencia considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la percepción de estos sobre su gestión.	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La encuesta de clima laboral que realiza cada año el Departamento de Desarrollo Organizacional Interinstitucional refleja un 98.7% en el 2018 de nivel de satisfacción general en lo que se refiere a la imagen de la institución, siendo el 98% para el año 2017 reflejando el alto nivel de apreciación, compromiso, desarrollo profesional, cultura de servicio y satisfacción. La encuesta se realiza entre colaboradores, colaboradoras y su diversidad para evaluar los estándares de servicios y la satisfacción general en cuanto a compromiso, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y la cultura de servicio, entre otros aspectos. Evidenciando una tendencia creciente en esos niveles de satisfacción interna.</p> <p>Evidencias: Encuestas de clima laboral, últimos 3 años. Esta medición (2018), refleja que los directivos medios y altos, así como los colaboradores y colaboradoras de La ADESS participan de manera abierta y permanente en la toma de decisiones que conducen hacia el logro de los objetivos estratégicos, así como en acciones de mejora de procesos claves y de apoyo, una cultura que evidencia el compromiso institucional y ayuda a la formulación de planes a nivel de toda la organización lo que fortalece el Sistema de Gestión de la Calidad y el conocimiento de la MVV en la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Encuestas de satisfacción; Matriz o indicador del Sistema de gestión de la Calidad; Gráfico de Nivel de Absentismo; Gráfico de seguimiento de cumplimiento de POA, Encuesta Gallup.</p> <p>La filosofía del involucramiento general para la consecución de los objetivos institucionales permea a todos los niveles de la organización, con énfasis en los dueños de procesos y sus respectivos equipos. Esta participación se aprecia en la formulación de planes a nivel de área o departamento, y en la toma de decisiones colectivas.</p> <p>El liderazgo, compromiso y la implicación de la alta dirección son pilares que motivan el involucramiento, el desarrollo y el mantenimiento del sistema de gestión efectivo y eficiente para lograr los resultados de la organización y la satisfacción de todos los grupos de interés. Los altos y medios directivos, así como los colaboradores de la ADESS, participan de manera abierta y permanente en la realización de acciones de mejora de sus procesos clave y de apoyo. Esta participación y compromiso es motivada tomando en consideración las propuestas e iniciativas para la formulación de planes a nivel de área o departamento, y en la toma de decisiones colectivas.</p> <p>Un ejemplo fehaciente lo constituye el involucramiento de los talento humano en las reiteradas auditorías de Calidad a las que la ADESS ha sometido sus procesos, siendo certificados y recertificados por la Norma ISO 9001-2015 de Calidad y 14001:2015 de Ambiente. Así también, en la elaboración de la Guía de Autodiagnóstico para la postulación al Premio Nacional a la Calidad en el</p>	
---	--	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Sector Público, que convoca el MAP, mecanismos de revisión, control y mejora continua que han estimulado el compromiso y participación de sus empleados en las actividades de mejora, para garantizar la calidad en los procesos de la institución de cara a la calidad que se espera de sus productos y servicios por los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Planes de Mejora; minutas de reuniones de trabajo relación de participantes en reuniones de formulación de planes de mejora y Caf; comunicación del Director para conformación del equipo CAF; Correos de convocatorias a mesa de trabajo; Fotos de equipos de trabajo en reunión y los directivos.</p> <p>El 100% de los colaboradores, colaboradoras y su diversidad de la ADESS han sido capacitados para detectar los posibles conflictos de interés que impactan el servicio público y la moral institucional en talleres planificados por el Departamento de Recursos Humanos, mediante el Plan de Capacitación Anual.</p> <p>Los casos que alteren la paz y la armonía laboral dentro de la organización son gestionados a través del Subsistema de Relaciones Laborales que identifica los conflictos de interés y aplica sanciones a conductas no éticas según lo establece la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales. La identificación de estos casos permite resolver oportunamente aquellos que alteran las condiciones de trabajo. La institución exhibe un clima laboral armónico que se evidencia en la ausencia de</p>	<p>No existe frecuencia establecida para el envío de Comunicándonos sobre temas de conflictos</p>
---	---	---

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>incidencias disciplinarias en el 2014, 2015 y 2016 observando una tendencia positiva en los tres últimos años.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Indicador de Satisfacción; Indicadores Trimestrales del Régimen Ético y Disciplinario; Indicador de Resolución Alternativa de Conflictos, informe de casos; Relación de participantes en talleres del Régimen ético y disciplinario y código de conducta; Fotos; Plan de ética;</p> <p>La ADESS aplica los estudios de opinión y cuida que sean formulados para medir la satisfacción de lo talento humano sobre los servicios, los procesos, la relación con los líderes, además de conocer la percepción hacia la organización y sus directivos. El resultado de estas mediciones es una importante brújula para lograr los objetivos estratégicos y el fortalecimiento de los procesos, mientras que la cultura de puertas abiertas y diálogo claro se convierte en un método que facilita el acceso de los colaboradores, colaboradoras y su diversidad a la información que necesitan, así como a satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos.</p> <p>Existe una elevada percepción sobre la efectividad de los mecanismos de consulta que utiliza la organización para conocer las necesidades y expectativas de sus colaboradores y viceversa.</p>	
---	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Las encuestas de satisfacción y de clima laboral arrojan resultados que muestran los niveles de aceptación de los recursos humanos sobre la gestión, así como la empatía con los métodos de consulta.</p> <p>Evidencia: Encuestas de Satisfacción; Encuestas de clima;</p> <p>La ADESS dirige acciones encaminadas a fortalecer su naturaleza de institución socialmente responsable, en tanto promueve la ética, la moral, la responsabilidad, solidaridad, integridad, y los valores como estándares en su cultura organizacional, comprometida con generar soluciones efectivas en beneficio a los grupos de interés y la sociedad en sentido general.</p> <p>La institución realiza acciones encaminadas a proteger el medioambiente (Social-ADESS), y fomenta la protección de los recursos naturales, la reducción de energía y el uso de material reciclado, a través de actividades en las que participan los líderes y talento humano de manera consciente y proactiva.</p> <p>También impulsa la cultura y el compromiso de la organización en resolver problemáticas sociales sensibles como el desarrollo humano integral de sus empleados y clientes ciudadanos, desarrollando acciones dirigidas a reducir el uso de material no biodegradable, como fundas plásticas, para lo que inició una campaña de</p>	
---	---	--

	<p>concienciación que entrega fundas ecológicas reutilizables junto con la tarjeta Solidaridad.</p> <p>La institución cuenta con una metodología dirigida a impulsar proyectos que estimulan la cultura del reciclaje, así también como el aprovechamiento de recursos naturales biodegradables, como por ejemplo, la eliminación de utensilios desechables (platos, vasos, cubiertos, etc.,) los cuales fueron reemplazados por utensilios de material reutilizable. Asimismo, realiza cada año el concurso navideño de decoración basado en materiales reciclados.</p> <p>La ADESS tiene una estancia para el descanso de los colaboradores, colaboradoras y su diversidad construida con materiales reciclados.</p> <p>Evidencia: Comunicación de la Dirección General motivando sobre la protección del medioambiente y los recursos naturales; Proyecto Social ADESS; Fotos letreros en áreas comunes ahorro de energía; Fotos Estancia. Fotos de operativos de entrega de tarjetas. Convocatoria al personal a participar en concursos de reciclaje en Navidad; Fotos de Concursos de reciclaje;</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la	El alto nivel de compromiso de los directivos les ayuda a administrar los procesos y a alcanzar los valores referenciales planificados	

<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>en sus planes operativos, así como al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el rendimiento sistémico de toda la organización.</p> <p>El seguimiento permanente a los indicadores permite llevar la trazabilidad de cada uno de los procesos de la organización y evalúa el rendimiento global, comunicando sobre los resultados obtenidos por medio de la herramienta de comunicación interna, la página Web y el intranet institucional, estrategia que permite a la organización incentivar a los colaboradores a mantener los estándares de compromiso institucional alcanzados mediante la evaluación y el mejoramiento continuo.</p> <p>Evidencias: POA de la institución; Información sobre la Certificación de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015; Otras Informaciones sobre resultados organizacionales; Presupuestos anuales, sistema de gestión financiera; Medios de comunicación, revistas boletines, intranet, entre otros</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos de La ADESS toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés que inciden en los resultados de los procesos de gestión humana, diseñando y documentando las políticas, los procesos, procedimientos, manuales y los instructivos establecidos por la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional del GCPS.</p>	

	<p>El Departamento de Recursos Humanos de la ADESS, por su parte, toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés que inciden en los resultados de los procesos de gestión humana.</p> <p>La estandarización de estos procesos ha sido certificada bajo la Norma ISO 9001:2008, exitosamente. El control de la documentación se realiza por el procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros (PR-SGI-01) dispuesto por la propia Norma ISO, para asegurar la estandarización en la elaboración y control de documentos y registros, estableciendo la metodología, responsabilizando a los dueños de procesos y disponiendo los controles para la aprobación, actualización y distribución de los documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado (SGI), con el fin de garantizar la disponibilidad de los documentos en su versión más reciente, lo que permite al liderazgo institucional evaluar y controlar los procesos clave y de apoyo de la organización.</p> <p>Pudiendo así hacer la solicitud por escrito mediante el Formulario de Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Documentos (FO-SGI-02), o por medios electrónicos (Outlook o INTRANET), asegurando siempre que los procesos contemplen los requisitos aplicables al Sistema de Gestión Integrado de la organización.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Mapa de Procesos; Sistema de Gestión de la Calidad; Manual de Calidad; Certificación bajo la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros (PR-SGI-01); Formulario de Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Documentos (FO-SGI-02); Encuesta a los grupos de interés;</p> <p>La institución cuenta con el manual de cargo del poder ejecutivo y el Manual de Cargos 2018 institucional que permite la distribución idónea a los colaboradores de las tareas relativas a sus puestos de trabajo. De igual forma, cuenta con un manual de funciones que establece con claridad las tareas relativas a cada proceso o áreas de trabajo de la organización. Se realizan acuerdo de desempeño con los colaboradores y se establecen indicadores de gestión en las aéreas, que permite tener un sistema de evaluación por resultados de cada uno de los colaboradores y equipos de trabajo. En ese sentido, de la población institucional se establecen tendencias positivas en los indicadores de gestión.</p> <p>Se puede ver que en periodo 2011-2012, en el rango de calificaciones de 90 a 100 se obtuvo un porcentaje de un 31.53%; en el rango de calificaciones de 80 a 89 se obtuvo un porcentaje de un 57.66%; en el rango de calificaciones de 70 a 79 se obtuvo un porcentaje de un 9.01%; en el rango de calificaciones de 0 a 69 se obtuvo un porcentaje de un 1.80%.</p>	
--	--	--

	<p>En el periodo 2012-2013 se obtuvo un porcentaje de un 33.83%; en el rango de calificaciones de 80 a 89 se obtuvo un porcentaje de un 56.39%; en el rango de calificaciones de 70 a 79 se obtuvo un porcentaje de un 9.77%; en el rango de calificaciones de 0 a 69 se obtuvo un porcentaje de un 0.0%.</p> <p>En el periodo 2013-2014, en el rango de calificaciones de 90 a 100 se obtuvo un porcentaje de un 50%; en el rango de calificaciones de 80 a 89 se obtuvo un porcentaje de un 45.93%; en el rango de calificaciones de 70 a 79 se obtuvo un porcentaje de un 3.49%; en el rango de calificaciones de 0 a 69 se obtuvo un porcentaje de un 0.58%.En el periodo 2014-2015 en el rango de calificación 90 a 100 un 58 % en el rango 80 a 89 37% en el rango de 70 a 79 un 5% y de 0 a 69 un 1%.</p> <p>El mecanismo de evaluación del personal está dispuesto con una evaluación 360 grados donde no solo se evalúan los colaboradores de forma unilateral, el Assesment permite evaluar a los Directivos de la organización en el sistema de gestión a través de RR.HH. y DO.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos del Poder Ejecutivo; Manual de Cargos de la ADESS 2018; Manual de Funciones; Acuerdos por Desempeño; Indicadores de Evaluación por Desempeño 2018; Tendencias de Indicadores de</p>	
--	---	--

	<p>proyectos de innovación que permiten a ADESS integrar a su estrategia cambios que impactan la misión institucional.</p> <p>Actualmente la institución desarrolla 3 proyectos de innovación para este año 2019, para los cuales se toman en consideración esta metodología para establecer las estrategias que garanticen el éxito de los proyectos planificados.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión del Cambio; Indicador Cantidad de Proyectos; Matriz de Proyectos; Matriz de gestión de proyectos</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos de la ADESS, maneja la Resolución Alternativa de conflicto de forma sistemática y proactiva a fin de disminuir el impacto sobre las personas e incidir en la moral institucional.</p> <p>Los conflictos de interés se encuentran identificados en el Manual de Inducción y Ética Institucional, el Código de Ética, Matriz de Casos Disciplinarios, así como en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública. Este subsistema garantiza que se identifiquen y resuelvan oportunamente los</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>casos que alteran la paz y armonía laboral dentro de la organización.</p> <p>La gestión de la vida laboral permite trazabilizar y manejar los problemas, agravios y conflictos tanto personales o equipos de trabajo. Los indicadores de gestión son ponderados para la toma de decisiones en función de mejorar las condiciones de trabajo y propiciar un ambiente laboral sano. A partir de estos indicadores de gestión se atenúan los efectos de los conflictos relacionados con el mobbing laboral, al tiempo que se fomenta una cultura de respeto mutuo de igualdad y solidaridad dentro de la organización.</p> <p>Evidencia: Matriz de casos resueltos; Indicadores de Casos Éticos y Disciplinarios; Estadísticas anuales y tendencia.</p> <p>La gestión de la vida laboral permite trazabilidad y manejar los problemas, agravios y conflictos personales y de los equipos de trabajo. Los indicadores de gestión son ponderados para la toma de decisiones en función de mejorar las condiciones de trabajo y para propiciar un ambiente laboral sano. A partir de estos indicadores de gestión se atenúan los efectos de los conflictos relacionados con el mobbing laboral, al tiempo que se fomenta una cultura de respeto mutuo de igualdad y solidaridad dentro de la organización.</p>	<p>No existe en ninguna documentación de la institución políticas y lineamientos sobre flexibilidad de horario</p>
---	---	--

	<p>La institución garantiza a sus colaboradores flexibilidad de horarios, permite dispensas para asistir a actividades docentes, familiares, citas médicas, licencias para el cuidado de familiares, así como una vida laboral armónica que vaya acorde con la vida personal. En el orden personal otorga un día libre cuando existen ocasiones especiales, y licencias por maternidad, para estudios, por enfermedad, entre otros.</p> <p>La ADESS implementa y desarrolla un programa de prevención de enfermedades que desarrolla a través del Departamento de Salud Ocupacional, el cual vela por la salud de los colaboradores y colaboradoras, creando una metodología que parte del subsistema de seguridad y salud en el trabajo en la administración pública que establece la ley No. 41-08 de Función Pública, la que dispone de un protocolo para las actividades que garantizan la salud y ambiente de trabajo saludable.</p> <p>La entidad ha realizado acciones para promover una nutrición adecuada y la pérdida de peso, a través de actividades como el concurso “Reto por tu Salud” (2015) en el cual participaron 14 personas seleccionadas según sus condiciones físicas, animando a los colaboradores a competir sanamente y transformar sus hábitos para lograr un cuerpo saludable y descartar los riesgos que implica el sobrepeso. Para el 2016 se llevó a cabo un programa de Cardio Dance, en el cual participaron 40 colaboradores de la institución, motivándolos a realizar cambios</p>	
--	---	--

	<p>considerables en su salud tanto física como mental.</p> <p>Asimismo se realiza la “Semana de la Salud”, donde cada día especialistas de diferentes áreas ofrecen asistencia integral a los colaboradores, colaboradoras y su diversidad, en las áreas de Salud Visual, Bucal, Cardiovascular, Ergonomía, y trabajo saludable.</p> <p>En ese orden, se han realizado acciones puntuales para promover la nutrición adecuada y la pérdida de peso saludable, realizando un concurso “Reto por tu Salud” mediante el cual se motiva a los colaboradores a competir sanamente y transformar sus hábitos a fin de lograr un cuerpo saludable y descartar los riesgos que implica el sobrepeso.</p> <p>De igual forma, se realiza durante una semana la “Semana de la Salud” donde cada día especialistas de la salud de diferentes áreas dan asistencia integral a los colaboradores en las áreas de: Salud Visual, Bucal, Cardiovascular, Ergonomía y trabajo saludable.</p> <p>En ese ámbito, la institución cuenta con un comité de seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de medir, evaluar y controlar la asistencia básica a la salud, así también la atención preventiva.</p> <p>Evidencia: fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica; fotos, videos, lista de</p>	
--	--	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>asistencia, resultados de análisis; indicador de absentismo;</p> <p>La estrategia institucional para gestionar el talento humano asumida por La ADESS promueve la igualdad de oportunidades, a través de la equidad y un trato justo, además de que promueve los valores y deberes, con el objetivo de que tengan garantizadas las oportunidades necesarias en el desempeño laboral. A la fecha, el 8% de lo talento humano ha sido promovido o ascendido a un cargo de mayor nivel o grado,</p> <p>En ese sentido, la institución establece los planes de crecimiento profesional gestionados a través del mérito personal y la excelencia en el desempeño de los colaboradores, colaboradoras y su diversidad, que mide y se evalúa el potencial, la productividad, las competencias y habilidades, en un ambiente de objetividad y resultados eficientes y eficaces. Con un resultado de un 95% de eficacia en el desempeño individual.</p> <p>Actualmente nos encontramos en la implementación de un Sistema de Gestión de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral.</p> <p>Evidencia: Indicadores de movilidad; publicación de concurso interno (abierto y cerrado);</p>	<p>No se han realizado campañas para el fomento a la igualdad de género en el ámbito laboral</p>
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La ADESS dispone de un lugar de trabajo armonizado de forma adecuada, que garantiza que el trabajo se realice en condiciones</p>	

	<p>óptimas, y con las condiciones ambientales necesarias. Todas las áreas están debidamente climatizadas y ventiladas, tienen excelente iluminación, espacios adecuados, áreas provistas de mobiliario ergonómico y recursos necesarios, baños en cada piso, espacios comunes adecuados, estaciones de agua y café en cada piso, ascensor, comedor amplio y equipado, y un área de descanso para los colaboradores y colaboradoras.</p> <p>Evidencia: Informe de ARL Salud Segura; Política de Salud Ocupacional Inter-institucional; fotos de colaboradores en las áreas comunes; Plan de Contingencia;</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>La sistematización de la carrera profesional implica una política de carrera administrativa basada en el mérito y en la excelencia que es cuidadosamente planificada por ADESS. Se desarrolla a través de normas de ingreso, estabilidad en el puesto, desarrollo de competencias en los talentos humanos, las Relaciones Laborales, ética, disciplina entre otros principios del servicio civil en la Administración Pública.</p> <p>El seguimiento al POA de Recursos Humanos y a los mencionados indicadores de gestión evidencia los aportes de los colaboradores a los objetivos estratégicos y permite evaluar el</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>desarrollo de competencias en el desempeño de sus funciones para determinar la permanencia de los empleados en la organización.</p> <p>Evidencia: Políticas de Recursos Humanos; Relación de Personal de Carrera Administrativa; Plan de Desarrollo; POA de RRHH, Certificado de Carrera Administrativa; fotos</p> <p>La ADESS implementa un Programa motivacional que persigue favorecer y fortalecer la productividad y el desempeño de los colaboradores, colaboradoras y su diversidad, así como su compromiso con la institución, mediante el equilibrio laboral, social y familiar, de modo que los empleados se mantengan identificados y motivados.</p> <p>El empoderamiento de los colaboradores y los equipos de trabajo está definido por una gerencia pública de autogestión que permite a los equipos de trabajo realizar las labores asignadas y participar como parte activa en la toma de decisiones, todo dentro de un marco planificado, organizado y consensuado, metodología que arroja los resultados deseados a nivel organizacional.</p> <p>Evidencia: Programa de incentivos y reconocimientos; correos electrónicos y comunicaciones de empoderamiento;</p>	
--	---	--

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El organismo desarrolla un plan capacitación alineado a los objetivos estratégicos, que incorpora a las actividades del Plan Estratégico de la ADESS 2017-2020 las capacitaciones identificadas a partir de las solicitudes de los colaboradores, colaboradoras y su diversidad, así como de las necesidades identificadas a través del Análisis de Detección de Necesidades (DNA) que realiza el departamento de RR.HH 2019.</p> <p>El plan es ampliamente difundido a todo el personal con el objetivo de que los colaboradores, colaboradoras y su diversidad, seleccionen las formaciones que permitan un mejor desempeño en el ejercicio de sus funciones. Cada capacitación es dirigida y consensuada al nivel de cargo y al perfil del puesto, garantizando que la relación capacitación-objetivo sea proporcional para así garantizar el logro de los objetivos estratégicos y los resultados claves para la organización.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2019; indicador de eficacia; Indicadores de gestión; Correos electrónicos invitando a participar en cursos del mes; Informe de Detección de necesidades; Solicitud de cursos remitidos al Departamento de Recursos Humanos por los empleados.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>La institución se rige por el Manual de Cargos del Poder Ejecutivo y por el Manual de Cargos 2018 de la ADESS que permite la distribución idónea a los colaboradores de las tareas relativas a sus puestos de trabajo. De igual forma, cuenta con un manual de funciones que establece con claridad las tareas relativas a cada proceso o áreas de trabajo de la organización.</p> <p>Se realizan acuerdo de desempeño con los colaboradores y se establecen indicadores de gestión en las áreas, que permite tener un sistema de evaluación por resultados de cada uno de los colaboradores y equipos de trabajo</p> <p>El año 2015, el personal evaluado obtuvo porcentaje de desempeño individual de un 58% en el rango de calificaciones de 90 a 100 (Excelente); el 37% estuvo en el rango de 80 a 89 (Muy Bueno), el 5% quedó en el rango de calificaciones de 70 a 79; y el restante 1% quedo en el rango de 0 a 69 (insatisfactorio).</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos calcula en base al control de asistencia del personal el nivel de absentismo dentro de la Entidad, de igual manera se lleva a cabo el cálculo de la rotación del personal tomando como base el número de personal que ingresa y el que sale de la organización en un periodo determinado.</p> <p>Evidencia: Documento de Métricas de Recursos Humanos; Matriz de análisis de quejas y</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>sugerencias; Estadísticas de percepción de la organización; Estadísticas e indicadores del SISMAP.</p> <p>Los indicadores relacionados con la motivación que impregna la gestión de Recursos Humanos, son evidenciados a través de los resultados de la encuesta de clima organizacional, superando a través de los años de gestión en las mejores prácticas en temas de clima organizacional.</p> <p>Estos resultados armonizan directamente con los resultados de desempeño de la organización, evidenciándose que el logro de metas y objetivos de ADESS son proporcionales al elevado desempeño de sus empleados, los cuales laboran con altos niveles de motivación, superando los estándares, debido al compromiso con la institución, su misión, visión y los valores.</p> <p>Evidencia: Resultado de encuesta de clima; indicador evaluaciones del desempeño.</p>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>La institución evalúa el rendimiento de la organización de forma individual y colectiva. La evaluación del desempeño por resultados permite medir el índice de productividad de los colaboradores y distribuir de manera equitativa la carga laboral a los equipos de trabajo.</p> <p>Por otra parte, la organización realiza una medición permanente y sistemática del</p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>comportamiento de los equipos y los individuos. Este indicador está alineado al Sistema de Monitoreo y Seguimiento del Ministerio de Administración Pública, Sismap, que persigue evaluar el nivel de cumplimiento de la planificación de los Recursos Humanos en el Sector Público.</p> <p>Comenzando con estos indicadores definidos de acuerdo con los procesos del Plan de RR. HH, se evalúa el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan el accionar de organización en materia de Gestión Humana. El resultado de la evaluación de es de un 95% el cual arroja un porcentaje de excelencia.</p> <p>Evidencia: Evaluación del Desempeño; Indicadores de evaluaciones; Matriz de evaluación del desempeño; Indicador de evaluación del desempeño individual Indicador de relación del desempeño individual y organizacional.</p> <p>El talento humano de la ADESS se involucra en las acciones de mejora que fortalezcan los procesos. Planifica cuidadosamente el seguimiento y control de los mismos identificando los niveles de riesgos y la causa raíz de las aéreas de mejora obtenidas, mediante mecanismos de evaluación que permiten evidenciar las fortalezas, oportunidades y debilidades de los procesos a su cargo.</p>	
---	--	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>De igual forma, realiza planes de acción que permiten consensuar con los niveles directivos las acciones puntuales a realizar para lograr un nivel superior en la satisfacción de los clientes y en la mejora de los procesos.</p> <p>Evidencia: Plan de Acción de Recursos Humanos; Análisis FODA; Relación de Participantes Cierre de Auditoría ISO-9001-2015; Indicadores de índice de productividad</p> <p>Para La ADESS, el uso de las tecnologías de la información y comunicación es un importante pilar para el fortalecimiento y modernización de la gestión institucional, para el logro de sus objetivos estratégicos, el desarrollo social y de los empleados.</p> <p>Se mide el nivel de acceso por empleado, así como los recursos tecnológicos puestos a disposición de los colaboradores. Con el resultado de este indicador se analiza la planificación y la distribución de manera equitativa para garantizar la capacitación y la adquisición de hardware y software.</p> <p>En el plan de capacitación se integran actividades formativas para el desarrollo de competencias en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>De igual forma, el Departamento de Recursos Humanos gestiona la asignación de equipos tecnológicos a cada integrante de la organización e implementa estrategias para que los colaboradores que no conocen las TIC</p>	
--	--	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>sean capacitados y habilitados para el uso de las mismas.</p> <p>El 100% del personal gerencial, de apoyo administrativo, está dotado de una computadora, con acceso a internet. Se incluye el personal de conserjería y choferes el cual se dotó de un área con computadora con acceso a internet y se le habilitó un correo electrónico para mejorar la comunicación efectiva, el personal de Servicios Generales, para cuyos integrantes se diseñaron capacitaciones en las herramientas de Office, podemos decir que un 100% de los colaboradores tiene acceso total a la tecnología.</p> <p>Evidencia: Programas de Capacitación; 100% área de Tecnología; Correo asignación de usuario; Plan de Capacitación 2019 M/C;</p> <p>La institución cuenta con un plan de capacitación sistemático e integrado para formar y evaluar sus talentos humanos, a través de la planeación de las actividades formativas asegurando los recursos trimestrales y anuales para la ejecución de dichas acciones formativas. El desarrollo sistemático a las actividades de formación permite al Departamento de Recursos Humanos medir los efectos e impactos de la capacitación. Así como establecer indicadores de participación de los colaboradores por cada equipo de trabajo asegurando el éxito de las</p>	
---	--	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>actividades formativas garantizando la gestión del conocimiento dentro de la organización.</p> <p>La ADESS cuenta con una aplicación llamada wiki ADESS el cual es un módulo de ADESS-Cloud que gestiona el conocimiento de la organización, mediante la cual se registra el conocimiento de los colaboradores sobre los procesos que realizan sobre el entorno de trabajo, además de formar al personal con videos tutoriales sobre temas específicos concerniente a los conocimientos adquiridos mediante las capacitaciones recibidas.</p> <p>Evidencia: Indicador de participación en actividades de capacitación; Indicador de eficacia de las capacitaciones; Indicador costo –beneficio de las capacitaciones; Asignación presupuestaria para capacitación, Video de tutorial de capacitación.</p> <p>Los resultados del monitoreo de satisfacción llevado a cabo a los Beneficiarios Tarjetahabiente en enero 2018, mediante una encuesta por muestreo indica que el 95% de Beneficiarios Tarjetahabientes consideran que el trato recibido en las oficinas, a la que acuden a buscar servicio es excelente, muy bueno o bueno. Para junio del mismo año este porcentaje es de 98%, significando esto que las políticas desarrolladas por la institución, para mantener los altos niveles de satisfacción de sus ciudadanos clientes es efectiva.</p> <p>Evidencia:</p>	
---	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Indicador de capacitación atención al cliente en las áreas de servicios; Informe del Sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y agradecimientos</p> <p>La ADESS lleva a cabo un Programa de Incentivos y Reconocimientos que responde a su estrategia de empoderar a sus talentos humanos en la consecución de los objetivos de la organización, al tiempo que les estimula a elevar su desarrollo integral, lo que conlleva al logro de sus metas personales que inciden positivamente en las metas institucionales.</p> <p>Este Programa contempla acciones puntuales de reconocimiento a resultados mensuales y trimestrales que crea un ambiente dinámico en favor de la competencia sana entre empleados y equipos. Se estimula, además, la creatividad, la innovación para impulsar mejoras novedosas con vistas a satisfacer al máximo las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>La institución evalúa la cantidad y calidad de las iniciativas desarrolladas y se ponderan las propuestas a incentivos y reconocimientos entre los integrantes de los equipos de trabajo, tomando en consideración la productividad, el rendimiento y las jornadas extendidas en función del objetivo. Esta “Milla Extra” otorgada en beneficio del logro de una meta de la institución es reconocida.</p> <p>Durante el año 2014 fueron reconocidos y recibieron incentivos 133 talentos humanos, y</p>	
---	---	--

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>en lo que va del año 2015 han sido reconocidos 177 colaboradores de los diferentes grupos ocupacionales.</p> <p>Para los reconocimientos e incentivos la organización toma en cuenta el resultado de la evaluación del desempeño para medir de manera sistemática, objetiva e integral, la conducta profesional y el rendimiento de los logros obtenidos.</p> <p>Evidencia: Copia Programa de Incentivos y Reconocimientos; Matriz de empleados reconocidos; Estadística del personal reconocido;</p> <p>Desde el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales se han planificado e implementado políticas que gestionan las relaciones de trabajo entre los servidores públicos y la institución.</p> <p>Partiendo de las disposiciones establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales, así como el Código de Ética de la institución, la Dirección Interinstitucional de RR.HH. y DO y el Manual de Inducción y Ética Institucional de la ADESS cuenta con una estructura que le permite gestionar y controlar los dilemas éticos y los conflictos de interés que se presentan en la organización, así como la prevención de los mismos.</p> <p>La ADESS descansa las acciones correctivas y preventivas en el área de Coordinación</p>	
--	--	--

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Interinstitucional de Relaciones Laborales, que gestiona la resolución alternativa de conflictos partiendo de los reportes de las áreas ante la ocurrencia de hechos que requieran su intervención correctiva o preventiva.</p> <p>La organización registra los casos sometidos a procedimientos disciplinarios y comportamientos no éticos en el Indicador de Relaciones Laborales, el cual es remitido a la Comisión de Ética institucional y al MAP, trimestralmente.</p> <p>La ADESS, en el ejercicio de la potestad disciplinaria que le asiste, aplica el principio de corresponsabilidad social que debe primar en el desempeño de los servidores públicos, sujetándose a acciones de control como el Régimen Ético y Disciplinario, para normar la conducta de los empleados de la institución.</p> <p>La institución estimula el comportamiento ético y la disciplina en sus empleados y equipos a partir de orientaciones basadas en principios y valores que sirvan de referente a los servidores públicos, así como entre los clientes ciudadanos, poniendo especial cuidado en el fortalecimiento de la moral institucional y pública, lo que le ha merecido ganar confianza y credibilidad en su gestión.</p> <p>Evidencia: Indicadores de gestión de relaciones laborales; Matriz de casos sometidos</p> <p>Desde el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales se han planificado e implementado políticas que gestionan las</p>	
---	---	--

	<p>relaciones de trabajo entre los servidores públicos y la institución.</p> <p>Partiendo de las disposiciones establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales, así como el Código de Ética de la institución, la Dirección Interinstitucional de RR.HH. y DO y el Manual de Inducción y Ética Institucional de la ADESS cuenta con una estructura que le permite gestionar y controlar los dilemas éticos y los conflictos de interés que se presentan en la organización, así como la prevención de los mismos.</p> <p>La ADESS descansa las acciones correctivas y preventivas en el área de Coordinación Interinstitucional de Relaciones Laborales, que gestiona la resolución alternativa de conflictos partiendo de los reportes de las áreas ante la ocurrencia de hechos que requieran su intervención correctiva o preventiva.</p> <p>La organización registra los casos sometidos a procedimientos disciplinarios y comportamientos no éticos en el Indicador de Relaciones Laborales, el cual es remitido a la Comisión de Ética institucional y al MAP, trimestralmente.</p> <p>La ADESS, en el ejercicio de la potestad disciplinaria que le asiste, aplica el principio de corresponsabilidad social que debe primar en el desempeño de los servidores públicos, sujetándose a acciones de control como el</p>	
--	--	--

	<p>Régimen Ético y Disciplinario, para normar la conducta de los empleados de la institución.</p> <p>La institución estimula el comportamiento ético y la disciplina en sus empleados y equipos a partir de orientaciones basadas en principios y valores que sirvan de referente a los servidores públicos, así como entre los clientes ciudadanos, poniendo especial cuidado en el fortalecimiento de la moral institucional y pública, lo que le ha merecido ganar confianza y credibilidad en su gestión.</p> <p>Evidencia: Indicadores de gestión de relaciones laborales; Matriz de casos sometidos;</p>	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>La institución cuenta con una naturaleza social que sustenta su visión colaborativa y transversal. Como parte del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y comprendiendo la importancia de la triple vinculación de las entidades que gestionan la Política Social en la República Dominicana (Siuben - Prosoli - ADESS) han emprendido</p>	

	<p>acciones conjuntas para el desarrollo integral de las familias.</p> <p>La ADESS, por su parte ha motivado una cultura de cooperación mutua teniendo en consideración que el objetivo de toda política pública es el bienestar de las personas y que para ello, se requiere fortalecer las capacidades institucionales a lo público para dar satisfacción a los requerimientos de ciudadanos con sentido de integración y pertenencia.</p> <p>Como organización que vela por las necesidades de los participantes de los programas sociales, en múltiples entregas de tarjetas se identificó que un porcentaje importante de los beneficiarios tarjetahabientes corresponde a adultos mayores, y beneficiarios con alguna discapacidad. En ese orden la institución adquirió (6) sillas de ruedas para ser utilizadas en los operativos de entrega de tarjetas, a fin de poder movilizar con facilidad a aquellos beneficiarios participantes que así lo necesiten.</p> <p>La ADESS realizó un operativo especial de entrega de tarjetas, en el que 345 nuevas familias con integrantes que padecen tuberculosis, fueron integradas al Programa PROSOLI, con el objetivo de evitar que estos abandonen su tratamiento médico por falta de recursos económicos, y así puedan recuperar su salud.</p>	
--	---	--

	<p>Esta acción ha sido reconocida por instituciones como el Ministerio de Salud, quienes consideraron como importante el aporte de la Vicepresidencia, mediante el cual los afectados elegibles recibirán estos beneficios de las políticas sociales y sus familiares integrados en ese aporte que el Gobierno le otorga.</p> <p>Estas familias vulnerables recibieron la transferencia Comer es Primero, dotada de 825 cada mes para la compra de alimentos; el Bonogás, con 228; y el Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE) que puede llegar a 600 pesos si la familia mantiene hasta cuatro hijos en la escuela. También podrán recibir el Bono Estudiantil Estudiando Progreso (BEEP), que otorga 500 pesos por cada hijo que curse el primero de bachillerato; 750 por los que estén en segundo y tercero; mientras, que los que realicen el cuarto de bachillerato a nivel técnico recibirán 1000 pesos.</p> <p>Asimismo, la ADESS ha provisto a 125,000 familias participantes de los programas sociales de un seguro de vida, Seguro Solidario, un nuevo mecanismo de protección para los más necesitados, cuyo objetivo es asegurar a los cabezas de familia de esos hogares para evitar que un eventual deceso ocasione la pérdida de la inversión social realizada por el Estado y que los miembros del hogar puedan iniciar pequeños negocios con los 100 mil pesos que prevé la póliza después del fallecimiento del Jefe de Hogar.</p>	
--	---	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Asimismo, países como Panamá, Honduras y Guatemala han reconocido el modelo de protección social dominicana, siendo ejemplo y modelo a seguir para toda la región por diversos organismos internacionales. En ese orden el gobierno de Panamá valoró el modelo dominicano y agradeció el apoyo técnico ofrecido a su país por el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, en aras de fortalecer la institucionalidad de los programas de protección social de esa nación centroamericana. Asimismo</p> <p>Evidencia: Fotos operativos entrega de tarjetas utilizando sillas de ruedas. Fotos de Operativo Entrega Especial de Tarjetas. Fotos entrega de cheques Seguro Solidario. Notas de prensa.</p> <p>La Administradora de subsidios sociales cuenta con una buena reputación basada en la integridad de la administración de los subsidios focalizados para familias en condiciones de pobreza.</p> <p>En este sentido, la ADESS, importantiza los valores éticos y la transparencia para garantizar la lealtad de los colaboradores y colaboradoras, así como para reclutar a su personal y para retener al talento humano más profesional e íntegro en la organización, lo que convierte a la ADESS en el socio estratégico y comercial de elección, ya que sirve como referente de la comunidad local, nacional e internacional en la Administración de subsidios focalizados.</p>	
---	---	--

	<p>La gestión administrativa de la ADESS se fundamenta en los principios éticos y un accionar apegado a la moral social, lo que fomenta el compromiso de sus empleados hacia el bienestar de la institución y el deseo de permanecer en ella.</p> <p>En ese orden, la ADESS ha participado en ferias de empleo, como la de la UASD, en la que además de ofrecer informaciones sobre la el Sistema de Pago de los Subsidios Sociales, estuvo recibiendo hojas de vida de estudiantes y clientes ciudadanos interesados en formar parte de la institución.</p> <p>Por otro lado, el Banco de Desarrollo Rural de Guatemala (Banrural) valoró la transparencia con que la ADESS maneja las transferencias monetarias condicionadas dirigidas a las personas más vulnerables a través de la tarjeta Solidaridad, y valoraron además las oportunidades adicionales de negocio que representa el medio de pago empleado por la ADESS a la banca nacional.</p> <p>En tanto, contribuye a la reputación responsable cuando ayuda a los clientes ciudadanos a través de necesidades y expectativas razonables a participar en la solución de problemáticas sociales, por medio de la prestación de los productos o servicios, como es el caso de los comercios adheridos a la RAS y los clientes ciudadanos que reciben subsidios sociales.</p>	
--	--	--

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de</p>	<p>En ese orden ha creado proyectos de ayuda a los comercios de la Red de Abastecimiento Social, mejorando su estructura física, a fin de convertir los establecimientos afiliados a la RAS en modelos de gestión y administración en beneficio de la comunidad. Con esta iniciativa se busca mejorar la seguridad y calidad de los espacios de venta en los barrios y pueblos del país, a la vez que se promueve la dignidad y protección al consumidor.</p> <p>Asimismo, los comerciantes adheridos a la RAS han expresado que su calidad de vida y la calidad de su negocio han aumentado gracias a los esfuerzos y exigencias de la ADESS, que incentiva a los comerciantes a ser líderes, y multiplicadores de valores en sus comunidades.</p> <p>Esta iniciativas minimiza los riesgos e incrementa la satisfacción de los grupos de interés involucrados en la prestación del servicio, a la vez sirven en las comunidades como proveedores de impulsores del mercado laboral y satisfaciendo la demanda de sectores vinculados a la productividad a nivel nacional.</p> <p>Evidencia: Notas de Prensa. Fotos. Encuestas sobre opinión como empleadora o contribuyente social.</p> <p>La ADESS como entidad del sector público cuya misión principal es satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de la administración de los</p>	
--	--	--

<p>carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>subsidios sociales, toma en consideración la oportuna y ágil transferencias monetarias, pilar esencial para la disminución de la pobreza y activación de la economía sumergida.</p> <p>La institución realiza la medición de la percepción global de sus grupos de interés y su impacto en la trasferencias de los subsidios sociales de acuerdo a los informes de órganos rectores del sector público como: Banco Central, MEPYD y OPTIC.</p> <p>En ese contexto, la institución se retroalimenta de sus grupos de interés mediante encuestas, sondeos y estudios de variables socio- económicas, para asegurar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda como organización, integrada al gabinete social.</p> <p>En tanto, ha diseñado indicadores de gestión por procesos que le permiten crear formas de ingresos a pequeños comercios a nivel nacional y regional.</p> <p>Esta medición de impacto de las políticas públicas desarrolladas por ADESS – GCPS genera y desarrolla un impacto en los servicios institucionales de clase mundial.</p> <p>Esto ha servido como modelo de referencia para la implementación de un sistema de gestión, en cuanto a los subsidios sociales, como caso de éxito a nivel regional a países como: México, Guatemala, Honduras, Panamá, Haití, entre otros.</p>	
--	--	--

En ese orden, mediante el proceso de adhesión de comercios se ha implicado a pequeños comerciantes para dinamizar la economía nacional y crear fuentes de ingresos en las comunidades. Para el mes de junio del 2016, la Red de Abastecimiento Social (RAS) cuenta con (5,737) comercios activos, los cuales 1,160 están distribuidos en Santo Domingo y el Distrito Nacional para un 22% del total comercio, la distribución porcentual de comercios por tipo: 68% corresponde a colmados, 15% a envasadoras, 12 % son estafetas y 2% universitarios.

Para el (2015) contó 5,535 comercios adheridos hasta la fecha, de diferentes tipologías, entre estos 71% corresponde a Colmados, el 15% a Envasadoras de Gas Propano, el 1.81%, a Comercios Universitarios o Librerías, y el 0.24% a tiendas, lo que representa que el 100% de los comercios solicitantes adheridos en las comunidades donde se presta el servicio han sido integrados significativamente a la prestación de los mismos.

Por otra parte, la ADESS ha creado subsidios focalizados para el sector transporte incidiendo en la disminución de los costos de transporte para los tarjetahabientes y los ciudadanos generales que utilizan el transporte público. El *Bono Gas para Choferes* otorga una ayuda económica mensual de tres mil cuatrocientos veinte pesos (RD\$ 3,420.00), a

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la</p>	<p>choferes de los llamados <i>carros públicos</i> (taxis colectivos) para la compra del Gas Licuado de Petróleo (GLP), con la condición de que se mantengan trabajando sin afectar los precios del servicio y en consecuencia a los usuarios.</p> <p>Asimismo, se ha tomado en consideración a organizaciones del sector privado como asociados claves en la prestación de los servicios y que son entes económicos importantes que dinamizan la economía en las comunidades.</p> <p>Las entidades financieras (Bancos Comerciales) están involucrados directamente en la prestación del servicio, siendo motor impulsor de la economía en las localidades, se evidencia el nivel de ejecución de sus actividades en la prestación del servicio, a la vez que ofrecen alternativas a los actores económicos existentes y la creación de empleos.</p> <p>Evidencias: Resultados Indicador de Comercios Adheridos a la Ras; Resultados Indicador de entidades financieras, Resultados Indicador de conciliación bancarias; Encuestas Gallup a los comercios adheridos a la RAS; Estadísticas de indicadores por subsidios 2014-2015-2016.</p> <p>Los líderes y el talento humano de la ADESS participan de manera consciente y proactiva en la gestión de una institución socialmente</p>	
--	--	--

<p>reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>responsable más allá de las leyes, planes y objetivos estratégicos inherentes a su naturaleza.</p> <p>La Administradora de Subsidios Sociales dirige sus procesos y proyectos hacia una inversión ética, que disminuye la huella ecológica de la organización, de la mano con en el criterio de transparencia, valor que la caracteriza, aplicando principios sociales y medioambientales basados en los beneficios que impacten a la institución y a las comunidades donde se ofrece los productos y servicios.</p> <p>En ese sentido, la institución realiza acciones encaminadas a no dañar el medioambiente, a través de una estrategia de protección medioambiental denominada (Social-ADESS), que se fundamenta en la protección de los recursos naturales, la reducción de energía y el uso de material reciclado. La institución realiza mediciones sobre el ruido, contaminación ambiental, reducción de consumo de energía.</p> <p>Asimismo, impulsa la cultura y el compromiso para resolver problemáticas sociales sensibles como el desarrollo humano integral de sus empleados y clientes ciudadanos.</p> <p>En tanto, realiza acciones puntuales para la reducción del consumo de energía eléctrica dotando de paneles solares a comercios adheridos a la RAS con inversores (ECO-RAS) que generan energía renovable. Asimismo,</p>	
--	---	--

	<p>otorga bolsos ecológicos a los beneficiarios tarjetahabientes para realizar sus compras en los comercios adheridos, con el fin de disminuir el uso de bolsas plásticas no degradables que afectan el medio ambiente.</p> <p>Asimismo, para proteger el medioambiente se realizan capacitaciones a choferes de transporte público beneficiados con el subsidio social <i>Bono Gas para Choferes</i>, con el fin de que conozcan los daños que producen los vehículos de motor al entorno y contribuyan a ser entes amigables con medioambiente y hagan un uso adecuado de los medios de transporte, al tiempo que se conviertan en multiplicadores de la información y aporten a la disminución de la huella ecológica. En ese sentido en 2015, se han capacitado 832 choferes y se ha reducido en agresión al medioambiente 10,440 ppm de dióxido de carbono (Co2).</p> <p>A la fecha se ha reducido en un mes 500 fundas plásticas, dotando a 500 beneficiarios tarjetahabientes de bolsos degradables y reusables.</p> <p>De igual forma, ha adquirido autobuses de transporte institucional para motivar al talento humano a reducir el uso de vehículos privados y minimizar la expansión de monóxido de carbono al entorno.</p> <p>Por otra parte, la ADESS ha tomado como iniciativa la implementación de políticas de</p>	
--	---	--

	<p>selección para la adquisición de impresoras con características de impresión dúplex y que cumplan con normas ecológicas, para reducir considerablemente la cantidad de hojas impresas y el impacto ecológico. También, se tiene como cultura la compra de cartuchos de impresión re-manufacturado.</p> <p>En tanto, se ha habilitado un espacio para el descanso de los empleados construido con materiales reciclados, además, se motiva la cultura del usar, reciclar y reducir elementos nocivos en el medio ambiente que refleja un porcentaje por acciones:</p> <p>La cultura amigable con el medioambiente que estimula la Dirección General, se evidencia en la constante divulgación de informaciones, mensajes educativos y preventivos sobre medidas que enseñan al talento humano de la ADESS a practicar conductas comprometidas con el cuidado al medioambiente a todos los niveles.</p> <p>En ese orden, las acciones éticas con carácter meramente social se establecen sobre los principales estándares de servicio en una cultura organizacional enfocada a la ética, la moral, la responsabilidad, solidaridad, integridad y todo lo que se refiere a valores, comprometida con la generación de soluciones efectivas en beneficio de sus grupos de interés y de la sociedad en sentido general.</p> <p>Evidencia: Comunicación de la Dirección General motivando sobre la protección del</p>	
--	--	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>medioambiente y los recursos naturales; Resultados indicador Proyecto Social ADESS; Fotos letreros en áreas comunes ahorro de energía; Fotos Estancia o espacio de descanso. Fotos de operativo entregando bolsas ecológicas. Convocatoria al personal a participar en concursos de reciclaje en Navidad; Fotos de Concursos de reciclaje; Registro de choferes capacitados y fotos.</p> <p>Los líderes y talentos humanos de la ADESS participan de manera consciente y proactiva en la gestión de una institución socialmente responsable más allá de las leyes, planes y objetivos estratégicos inherentes a su naturaleza.</p> <p>La Administradora de Subsidios Sociales dirige sus procesos y proyectos hacia una inversión ética, que disminuye la huella ecológica de la organización, de la mano con en el criterio de transparencia, valor que la caracteriza, aplicando principios sociales y medioambientales basados en los beneficios que impacten a la institución y a las comunidades donde se ofrece los productos y servicios.</p> <p>En ese sentido, la institución realiza acciones encaminadas a no dañar el medioambiente, a través de una estrategia de protección medioambiental denominada (Social-ADESS), que se fundamenta en la protección de los recursos naturales, la reducción de energía y el uso de material reciclado.</p>	
--	--	--

	<p>Asimismo, impulsa la cultura y el compromiso para resolver problemáticas sociales sensibles como el desarrollo humano integral de sus empleados y clientes ciudadanos.</p> <p>“Green Day“ desarrollado en el parque del Este (2016) los 30 colaboradores de la institución actuaron como voluntarios el acopio y recogida de desechos sólidos en este parque de gran importancia, con un total de 190.68 libras, recolectadas en de 19 bolsas de desechos sólidos, de las siguientes características: Foam 3 libras, plástico libras, metal 15.43 libras, cartón 33 libras, vidrio 121.25 libras, esta actividad compromete más a la organización y los colaboradores, con acciones medio ambientalmente responsable.</p> <p>En tanto, realiza acciones puntuales para la reducción del consumo de energía eléctrica dotando de paneles solares a comercios adheridos a la RAS con inversores (ECO-RAS) que generan energía renovable. Asimismo, otorga bolsos ecológicos a los beneficiarios tarjetahabientes para realizar sus compras en los comercios adheridos, con el fin de disminuir el uso de bolsas plásticas no degradables que afectan el medio ambiente.</p> <p>Asimismo, para proteger el medioambiente se realizan capacitaciones a choferes de transporte público beneficiados con el subsidio social <i>Bono Gas para Choferes</i>, con el fin de que conozcan los daños que producen los vehículos de motor al entorno y contribuyan a ser entes amigables con</p>	
--	---	--

	<p>medioambiente y hagan un uso adecuado de los medios de transporte, al tiempo que se conviertan en multiplicadores de la información y aporten a la disminución de la huella ecológica.</p> <p>En ese sentido, se han capacitado 832 choferes y se ha reducido en agresión al medioambiente 10,440 ppm de dióxido de carbono (Co2).</p> <p>A la fecha se ha reducido en un mes 500 fundas plásticas, dotando a 500 beneficiarios tarjetahabientes de bolsos degradables y reusables.</p> <p>De igual forma, ha adquirido autobuses de transporte institucional para motivar al talento humano a reducir el uso de vehículos privados y minimizar la expansión de monóxido de carbono al entorno.</p> <p>Por otra parte, la ADESS ha tomado como iniciativa la implementación de políticas de selección para la adquisición de impresoras con características de impresión dúplex y que cumplan con normas ecológicas, para reducir considerablemente la cantidad de hojas impresas y el impacto ecológico.</p> <p>También, se tiene como cultura la compra de cartuchos de impresión re-manufacturado.</p>	
--	--	--

	<p>En tanto, se ha habilitado un espacio para el descanso de los empleados construido con materiales reciclados, además, se motiva la cultura del usar, reciclar y reducir elementos nocivos en el medio ambiente que refleja un porcentaje por acciones:</p> <p>La cultura amigable con el medioambiente que estimula la Dirección General, se evidencia en la constante divulgación de informaciones, mensajes educativos y preventivos sobre medidas que enseñan al talento humano de la ADESS a practicar conductas comprometidas con el cuidado al medioambiente a todos los niveles.</p> <p>En ese orden, las acciones éticas con carácter meramente social se establecen sobre los principales estándares de servicio en una cultura organizacional enfocada a la ética, la moral, la responsabilidad, solidaridad, integridad y todo lo que se refiere a valores, comprometida con la generación de soluciones efectivas en beneficio de sus grupos de interés y de la sociedad en sentido general.</p> <p>Evidencia: Comunicación de la Dirección General motivando sobre la protección del medioambiente y los recursos naturales; Resultados indicador Proyecto Social ADESS; Fotos letreros en áreas comunes ahorro de energía; Fotos Estancia o espacio de descanso. Fotos de operativo entregando bolsas ecológicas. Convocatoria al personal a participar en concursos de reciclaje en</p>	
--	---	--

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>Navidad; Fotos de Concursos de reciclaje; Registro de choferes capacitados y fotos.</p> <p>La Administradora de Subsidios Sociales, organismo único de transferencias monetarias, toma en consideración la calidad participación democrática, en el entorno de su accionar.</p> <p>En tanto su misma naturaleza prevé la participación activa e integra un Consejo Directivo que consta de un Presidente y seis vocales, la presidencia es ejercida por el Coordinador del GCPS y ejercen como vocales los Ministros de Educación, Salud Pública e Industria y Comercio, asimismo tres miembros de la sociedad civil propuestos por la sociedad civil.</p> <p>También la institución permite que otros miembros de la sociedad civil participen en la medición y evaluación de sus productos y servicios realizando encuestas socioeconómicas donde se calculan el impacto de las acciones de la organización en los grupos de interés.</p> <p>Estas mediciones evalúan y arrojan montos relacionados con el total de Comercios Adheridos a la RAS, cantidad de tarjetahabientes que reciben los subsidios sociales, montos otorgados por Subsidios, tarjetas entregadas por tipo de Subsidios y la cantidad de comercios sancionados por mala práctica comercial, muestra una tendencia al crecimiento sin mayores afectaciones, dado el</p>	
--	--	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>contexto de estabilidad macroeconómica del país.</p> <p>En el ámbito nacional la institución ha desarrollado conferencias y métodos de consultas que motivan a la participación de calidad de los beneficiarios tarjetahabientes en los procesos organizacionales tomando en consideración los aportes para la mejora continua de los procesos de la organización.</p> <p>Evidencia: Estadística comercios adheridos a la RAS, Grafico de subsidios otorgados 2014-2015-2106; Indicadores de Calidad en el servicio; Relación de Beneficiarios tarjetahabientes</p> <p>La Administradora de Subsidios Sociales para garantizar la accesibilidad y transparencia en los procesos de la institución dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la cual responde a lo establecido en la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y tiene la misión de garantizar el acceso de los clientes ciudadanos a las informaciones que se producen en la ADESS.</p> <p>Los resultados de las operaciones ejecutadas desde la OAI indican que para el 2014 se recibieron y tramitaron a través de *311 unos 08 casos, de los cuales 06 fueron respondidos dentro del plazo establecido. Asimismo, se atendieron 06 casos vía correo electrónico y los mismos fueron atendidos en el plazo indicado.</p>	
---	---	--

	<p>En este año (2016) de ha atendido 46 casos de solicitudes y tramites, en los meses de Enero-Julio a través del *311.</p> <p>En cuanto al año 2015, se ha atendido 92 solicitudes y trámites a través del *311, de las que se han respondido 69 dentro del plazo establecido. En cuanto a las solicitudes que se reciben por otras vías están: 06 vía correo electrónico, 01 mediante comunicación escrita, para un total de 07 casos, de los cuales se han respondido 05 en el plazo establecido.</p> <p>ADESS también cuenta con un portal de transparencia, que es de libre acceso para los ciudadanos y ciudadanas, bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y tiene como objetivo mantener actualizados los resultados sobre la ejecución presupuestaria, personal de la institución, beneficiarios de las transferencias monetarias condicionadas y subsidios focalizados, proyectos y programas ejecutados, así como los resultados obtenidos de los procesos en base a lo planificado..</p> <p>Asimismo la ADESS cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones Públicas que tiene por objetivo asegurar el cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley No. 340-06, a los fines de garantizar que los procedimientos de compras y contrataciones se hagan apegados a las normativas vigentes.</p>	
--	--	--

	<p>En lo relativo al comportamiento ético de la institución, las acciones tomadas se enmarcan dentro del cumplimiento de las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Los resultados orientados hacia los ciudadanos clientes en relación con el comportamiento ético incluyen la creación de la Comisión de Ética Pública, conformada por los directivos de la institución y juramentada por la Vicepresidenta de la República y Coordinadora del Gabinete de Coordinación de las Políticas Sociales (GCPS) y por el director general de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>De igual forma, incluye la firma de un convenio de colaboración entre el GCPS y la DIGEIG con el objetivo de diseñar un Plan Básico de formación en Valores Humanos para el personal de la ADESS, con la elaboración de talleres sobre el Régimen ético y Disciplinario dirigido a los funcionarios para lograr el fortalecimiento y desarrollo del programa de formación en ética y valores humanos del convenio.</p> <p>A la fecha se han formado dentro del plan de ética al 80% de los colaboradores y colaboradas de la entidad. En ese mismo, orden la institución cuenta con normativas internas que promueven la practica ética en el ejercicio de las funciones y que sirven de apoyo a los empleados y las autoridades.</p>	
--	---	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>En otro orden, como una forma de garantizar la transparencia en lo relacionado a los subsidios otorgados, son reintegrados los fondos que no son utilizados por los beneficiarios por un periodo de noventa y un (91) días en adelante y con aplicación ininterrumpida de nómina mensual en dicho intervalo de tiempo, así como también al excedente por encima de tres (3) subsidios, que permanezca en todas las subcuentas.</p> <p>Evidencia: Print screen portal de transparencia; Plan de Ética, Resultados indicadores de Capacitación; Fotografías de la OAI; Fotos de talleres impartidos; Informe de la OAI; Procedimiento de Reintegro de Fondos de Subcuentas de Beneficiario Tarjetahabiente (PR-DSUB-03); Reporte de Reintegro acumulado por año</p> <p>La ADESS se interesa por conocer la percepción de los grupos sensibles sobre la coherencia entre la identidad de la empresa, los valores y principios comunicados con las políticas y las acciones reales que lleva a cabo.</p> <p>La institución realiza encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los clientes ciudadanos, en cuanto a la organización, monitorea los medios de comunicación observando la reputación de la entidad ante la sociedad.</p> <p>La organización levanta información sobre la percepción de los clientes-ciudadanos en las</p>	
--	--	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>zonas donde se encuentran instalados los servicios que ofrece la ADESS, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad. Asimismo, la institución realiza actividades en pro de la comunidad como limpieza de parques-áreas verdes, donación de zafacones, dichas acciones, responden a las necesidades de los mismos.</p> <p>En ese orden, la ADESS con el objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, recopila y analiza mediante el Sistema de gestión de la calidad, el pensar de los grupos de interés acerca del accionar de la institución y sus aportes a la sociedad.</p> <p>En este sentido, la mayoría de los encuestados consideran como muy positivos la participación y el aporte de la ADESS en la Sociedad, al garantizar y velar que las familias que viven en condición de pobreza puedan tener a tiempo los subsidios otorgados y a la vez puedan utilizarlos de forma fácil y rápida en los comercios adheridos a la RAS. Asimismo consideran oportuna y eficiente la atención que reciben al presentan sus quejas o reclamaciones, demostrando con esto los valores de responsabilidad y solidaridad hacia los más necesitados.</p> <p>Evidencias: Encuesta percepción de los servicios</p> <p>La institución posee una buena reputación a nivel local, nacional e internacional en el ámbito de sus funciones ha ganado la distinción</p>	
--	--	--

	<p>de los medios de comunicación y entidades que reconocen la excelencia en los servicios otorgados por la ADESS.</p> <p>La organización mantiene un estricto seguimiento, evaluación y control de la percepción de los ciudadanos de su gestión, presentando una variable positiva en la cobertura de medios donde es evaluada la organización. De igual forma, desde el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales se realiza un seguimiento, evaluándose, diversas variables que permiten analizar el parecer sobre la institución.</p> <p>La aparición en medios de comunicación responde a ese sentido humano, social y participativo que fundamentan al Gabinete de Coordinación de Políticas sociales y a cada una de sus entidades adscritas.</p> <p>En ese sentido, la institución importantiza la comunicación con los grupos de interés y sus opiniones en tanto mide los aportes de los medios al son difundir los productos y servicios de la ADESS.</p> <p>En el año 2015, las apariciones en los medios de comunicación asciende a 2.580 en el primer semestre, de las cuales se puede evidenciar que 803 fueron transmitidas por canales televisivos, 282 han sido difundidas por la prensa escrita, 311 por las radio difusoras y 1,184 por medios digitales.</p>	
--	--	--

	<p>En tanto la ADESS cuenta con porcentaje 100% favorable para la opinión pública en cuanto a sus funciones de Administradora de subsidios sociales.</p> <p>Parar 2016, estos resultados superó la meta establecida para el presente. Se evidencia una mejora sostenida en los últimos años. Para el año en curso, se pueden verificar mejoras en cuanto al total de notas de prensa publicadas, publicaciones de prensa escrita y digital, la gestión de comunicación y medios ha avanzado en un 67%, 69% y 83% respectivamente, en comparación con el año 2015. Siendo las publicaciones en prensa digital el enfoque principal por la facilidad de exposición al público.</p> <p>Evidencia: Informe monitoreo de opinión pública (Publimonitor) 2014, 2015 y 2016; Estadísticas y gráficos de los Informe monitoreo de opinión</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>La organización se caracteriza por impulsar soluciones enfocadas al desarrollo humano, social y económico de las familias en condiciones de pobreza extrema, además promueve el desarrollo de las comunidades y el respeto a la naturaleza y al medioambiente.</p>	

	<p>La institución cuenta con indicadores definidos que evidencian las actividades de la organización para preservar los recursos naturales y activos fijos. Se evidencia el cumplimiento con las metas establecidas para el presente 2016.</p> <p>De igual forma, es evidente la mejora sostenida en este indicador en los últimos 3 años.</p> <p>En ese contexto dirige sus acciones a disminuir la huella ecológica, en ese sentido el GCPS, ha suscrito una alianza con el Ministerio de Medio Ambiente, del cual forma parte la ADESS, como institución adscrita a él. En tanto, se seleccionan los proveedores que tomen en consideración la preservación de los recursos y que cumplan con las disposiciones legales establecidas en compra y contrataciones y con la norma ISO-9001-2008 que estandariza los procesos de la organización.</p> <p>En otro aspecto de la responsabilidad social inherentes a la naturaleza y misión de la organización para el año 2014, la institución ha administrado y transferidos a los beneficiarios tarjetahabientes un monto total de los subsidios incentivo a la Educación Escolar (ILAE) y Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP), fue de RD\$1,499,330,100.00. En tanto, al mes de Junio 2015 se han entregado por dichos subsidios RD\$857, 760,000.00.</p>	
--	--	--

	<p>En ese sentido, en comparación con lo entregado a Junio del 2014 (RD\$806, 297,500.00), se puede observar un aumento en un 6% en monto otorgado.</p> <p>En ese mismo orden, al mes de junio del 2015, los montos otorgados por concepto de subsidios sociales en sentido general, alcanzaron un monto acumulado total de RD\$7, 460, 599,054.00 en promedio el monto otorgado por mes es de RD\$1,243,433,175.67. Cabe destacar que el subsidio con mayor monto asignado es el de Comer es Primero (PCP), el cual consta con un total de RD\$3.598.228.425,00 en primer semestre del 2015 el cual constituye el 48.23% del total general de los montos otorgados por subsidios. En promedio el subsidio de Comer es Primero cuenta con un monto mensual de RD\$599.704.737,50.</p> <p>Para el 2016, en los meses Enero-Julio recibieron las transferencias monetarias condicionadas al cumplimiento de corresponsabilidades vinculadas a beneficiarios del Progresando con Solidaridad a los programas Comer es Primero (PCP), RD\$4, 350, 045,975.00; Incentivo a la Educación (ILAE), RD\$404, 664,000.00; el subsidio Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP), RD\$451, 215,000.00.</p>	
--	---	--

	<p>De igual forma, se han otorgado subsidios para el pago de la energía eléctrica por un monto de RD\$1.061.770.401,00, junio del 2015, esto así, a fin de proveer protección social a los hogares pobres para equilibrar los impactos de subida de los precios de los combustibles.</p> <p>En la cantidad de Gavetas activas por subsidios En el periodo enero-junio del presente año, las entidades financieras mantienen tendencias similares, es decir, si se produjera un ascenso en el número de gavetas activas por mes, las entidades financieras (ALNAP, APAP, ACAP y BHD), sufrirían estos cambios de manera conjunta y en porcentajes similares. Para julio se registró un total de 2.555.547 gavetas activas, Representando un aumento de 107.652 en relación a Julio 2014, en donde se contaba con un total de 2.447.895 gavetas activas.</p> <p>En el mes de junio del 2015, se encuentran registrados 5,535 comercios activos, de los cuales 3,935 son colmados, lo que constituye un 71.09% del total de comercios activos adheridos a la RAS, mientras que el 29.06% de los comercios restantes adheridos, están conformados por envasadoras, estafetas de Bono luz negocios universitarios y tiendas.</p> <p>Por otra parte en cumplimiento con las disposiciones establecidas en la Ley No. 64-00</p>	
--	--	--

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>sobre medioambiente y recursos naturales, así como el acuerdo suscrito con el Ministerio de medioambiente, la ADESS ha realizado jornadas de siembra de árboles que asciende a más de 3,000 en toda la geografía nacional, asimismo proyecta para el próximo semestre la siembra de unos 4,000 árboles.</p> <p>También, se han capacitado en responsabilidad vial a la fecha 500 choferes que reciben el subsidio en Bono Gas Chofer.</p> <p>Evidencia: Acuerdo con el Ministerio de Medio ambiente; Indicadores de acciones medioambientales; Actividades de siembra de árboles en acuerdo con medio ambiente; Indicadores de disminución de la huella ecológica, Control de Subsidios otorgados 2014-2015-2016. Programa capacitación choferes; fotos capacitación</p> <p>La ADESS analiza, consulta de forma consensuada con los clientes ciudadanos los planes para disminuir la condición de pobreza en sus localidades y asegurar una adecuada prestación de las transferencias monetarias a los Beneficiarios Tarjetahabientes.</p> <p>La institución evalúa la calidad de las alianzas y convenios con las autoridades relevantes mediante indicadores de gestión, que miden el nivel de cumplimiento de las mismas.</p> <p>Asimismo, contrae colaboración directa para la prestación del servicio con las autoridades relevantes de las Gobernaciones Provinciales</p>	
--	--	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de</p>	<p>donde se encuentran instaladas algunas de las Delegaciones Provinciales para la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>La institución evalúa la calidad de las alianzas y convenios con las autoridades relevantes mediante indicadores de gestión, que miden el nivel de cumplimiento de las mismas.</p> <p>En ese orden, mantiene relación de calidad con gremios o asociaciones de comerciantes y les apoya mediante la formación y capacitación para desarrollar competencias de liderazgo que le permita en sus comunidades realizar proyectos dentro de la actividad comercial (comerciantes adheridos a la Red de Abastecimiento Social) a la vez que impacta positivamente el desarrollo de las comunidades y mejoran la calidad de los servicios.</p> <p>Evidencias: Relación y fotos de las Delegaciones Provinciales instaladas en las gobernaciones; Agenda del Despacho de la Dirección General de la ADESS donde se evidencias la visitas de autoridades políticas o comunitarias; Cartas de Juntas de Vecinos como requisitos para la Adhesión de comercios; Visitas de Gobernadores provinciales a la organización; Fotos con juntas de vecinos (Asociación de comerciantes y empresarios Conacerd) o autoridades políticas.</p> <p>La institución posee apariciones favorables o neutras en los diferentes de los medios de</p>	
---	--	--

<p>artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>comunicación. Estas apariciones son monitoreadas por la Dirección de Comunicación del Gabinete, recabadas y analizadas los tonos en que aparecen las instituciones que lo conforman.</p> <p>La organización es presentada en un 100% por ciento de forma positiva o neutra. El grado de cobertura en el semestre enero-junio asciende es de 2.580 apariciones lo que en el año representa 50%. Lo que evidencia un gran nivel de aceptación y reconocimiento de las acciones de la institución en las comunidades donde presta servicios. Estos resultados superaron la meta establecida para el presente 2016. Se evidencia una mejora sostenida en los últimos años. Para el año en curso, se pueden verificar mejoras en cuanto al total de notas de prensa publicadas, publicaciones de prensa escrita y digital, la gestión de comunicación y medios ha avanzado en un 67%, 69% y 83% respectivamente, en comparación con el año 2015. Siendo las publicaciones en prensa digital el enfoque principal por la facilidad de exposición al público.</p> <p>Evidencia: Gráficos estadísticos de opinión pública; Informe monitoreo de opinión pública Publmonitor 2014, 2015 y 2016</p> <p>La institución cuenta con indicadores de gestión que miden y evalúan la cantidad de aportes de los subsidios sociales a los beneficiarios tarjetahabientes principal grupo de interés.</p>	
--	--	--

	<p>En ese sentido, se estiman los costos de las ayudas beneficiarios que sirven de indicador para el manejo de los fondos administrados por la institución.</p> <p>Actualmente la institución gestiona y administra los fondos para los subsidios Comer es primero PCP, Incentivo a la Asistencia Escolar ILAE y Bonogás para Hogares BH del programa de protección a la vejez en extrema pobreza PROVEE que pertenece al Consejo Nacional de la persona Envejecientes CONAPE, el incentivo a la educación superior IES de la Ministerio de educación, Ciencia y Tecnología Mescyt, todos destinados a familias que entran en la clasificación de extrema pobreza, a quienes se les canalizan estos subsidios en comercios ubicados en el mismo entorno del usuario adherido al Sistema de Pago de los Subsidios Sociales SPSS, que están visiblemente señalizados.</p> <p>Los Programas Sociales actualmente cuentan con un total de beneficiarios que asciende a 935,463 familias beneficiarias, lo que ha representado en aportes económicos un total de RD\$79, 717, 228,345.00 millones pesos distribuidos en partidas mensuales que transfiere la institución mes por mes a los beneficiarios conforme a la cantidad y subsidio que le corresponda.</p> <p>En ese sentido, se cuenta con un medio de pago electrónico que valida al portador como beneficiario de la Red de Abastecimiento</p>	
--	---	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Social, que sirve de censo para estimación de los subsidios sociales. Esta tarjeta electrónica de débito esta hábil para recibir manejar varios subsidios, es intransferible, y se puede utilizar solo en los comercios que están adheridos a la Red de Abastecimiento Social. A la vez, es un método idóneo para la estimación, medición y control de los aportes, así como la administración y transferencias transparente de los subsidios sociales de forma idónea.</p> <p>Evidencia: Printscreen Pagina Web Gráficos estadísticos de Subsidios otorgados; Estadísticos de cantidad de beneficiarios; Esquema de subsidios</p> <p>La institución aplica políticas inclusivas en el proceso de selección y reclutamiento de su talento humano. La entrevista on line es un mecanismo que arroja resultados relacionados con las competencias del candidato y permite respetar los principios de equidad de género, raza, nacionalidad, religión entre otros aspectos.</p> <p>La población institucional es una muestra representativa de la equidad donde se encuentran integradas personas de los diferentes sexos, edades y religión.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de Diversidad de género.</p> <p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales amparado en la Ley No. 61-13 sobre voluntariado en la República Dominicana, ha</p>	
--	--	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>creado el “Voluntariado por el Progreso”, compuesto por los colaboradores y colaboradoras de las tres instituciones que componen el GCPS. Mediante este se busca la integración del personal de las tres instituciones para juntos contribuir con acciones dirigidas al bien social, dirigida a las personas más necesitadas.</p> <p>La ADESS, como parte del trípode, forma parte de este voluntariado, participando activamente en todas las actividades programadas, apoyados en los valores de solidaridad y responsabilidad social. Partiendo del compromiso social que le caracteriza, en pos de las decisiones de inclusión social, la ADESS cuenta con un programa de actividades de apoyo para los clientes-ciudadanos y otros grupos de interés, estableciendo un voluntariado a nivel de los talentos humanos de la institución que sirven de red de apoyo para desarrollar actividades de participación social.</p> <p>Evidencias: Cronograma actividades 2015 del Voluntariado Progreso; fotos de las actividades</p> <p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales amparado en la Ley No. 61-13 sobre voluntariado en la República Dominicana, ha creado el “Voluntariado por el Progreso”, compuesto por los colaboradores y colaboradoras de las tres instituciones que</p>	
---	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>componen el GCPS. Mediante este se busca la integración del personal de las tres instituciones para juntos contribuir con acciones dirigidas al bien social, dirigida a las personas más necesitadas.</p> <p>La organización realiza encuentros productivos del conocimiento con entidades de la administración pública y sector privado, a la vez se han definido indicadores de la cantidad de intercambio productivo de esos organismos.</p> <p>La ADESS, como parte del trípode, forma parte de este voluntariado, participando activamente en todas las actividades programadas, apoyados en los valores de solidaridad y responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: Cronograma actividades 2015 del Voluntariado Progreso; fotos de las actividades</p> <p>El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales amparado en la Ley No. 61-13 sobre voluntariado en la República Dominicana, ha creado el “Voluntariado por el Progreso”, compuesto por los colaboradores y colaboradoras de las tres instituciones que componen el GCPS. Mediante este se busca la integración del personal de las tres instituciones para juntos contribuir con acciones dirigidas al bien social, dirigida a las personas más necesitadas.</p>	
--	--	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La ADESS, como parte del trípode, forma parte de este voluntariado, participando activamente en todas las actividades programadas, apoyados en los valores de solidaridad y responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: Cronograma actividades 2015 del Voluntariado Progreso; fotos de las actividades</p> <p>La ADESS organización vinculada al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales cuenta con un sistema de salud en el trabajo que asegura las condiciones para la asistencia médica de los colaboradores y los clientes ciudadanos, asimismo ofrece atenciones a familiares de los colaboradores que necesiten servicios de salud a los primeros auxilios, así como el cuidado preventivo de la salud emocional y orgánica de los colaboradores de las instituciones a él adscritas, previstas en la política de Salud Ocupacional.</p> <p>La organización cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo que evalúa con indicadores definidos los programas de prevención en materia de riesgo y salud a los empleados y clientes-ciudadanos.</p> <p>La ADESS implementa este programa a través del Departamento de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de sus colaboradores, asegurando, en primer lugar, la asistencia básica a la salud, así también la atención preventiva de enfermedades cardiovasculares</p>	
---	--	--

	<p>y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes.</p> <p>En otro orden, se han realizado acciones puntuales para promover la nutrición adecuada y la pérdida de peso saludable, realizando un concurso “Reto por tu Salud” mediante el cual se motiva a los colaboradores a competir sanamente y transformar sus hábitos a fin de lograr un cuerpo saludable y descartar los riesgos que implica el sobrepeso.</p> <p>La ADESS implementa y desarrolla un programa de prevención de enfermedades que desarrolla a través del Departamento de Salud Ocupacional, el cual vela por la salud de los colaboradores y colaboradoras, creando una metodología que parte del Subsistema de seguridad y salud en el trabajo en la administración pública que establece la ley No. 41.08 de la Función Pública.</p> <p>La entidad ha realizado acciones para promover un nutrición adecuada y la pérdida de peso a través de actividades como el concurso “Reto por tu salud” (2015) en el cual participaron 14 personas seleccionadas según condiciones físicas, animando a los colaboradores a competir sanamente y transformar sus hábitos para lograr un cuerpo saludable.</p>	
--	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>En el (2016) se llevó a cabo el programa de Cardio Dance, en cual participaron 40 colaboradores motivándolos a realizar cambios considerables en su salud. Además se realizó la semana de la salud, donde cada día especialistas de diferentes áreas ofrecen asistencia integral a los colaboradores.</p> <p>La atención a la salud emocional es igualmente garantizada a través de consultas, exámenes y seguimiento, con énfasis en el tratamiento a conductas que puedan afectar el rendimiento laboral.</p> <p>La organización gestiona la calidad de la salud de su talento humano asegurando, además, condiciones ambientales que garanticen la productividad y la eficiencia en las labores. Todas sus áreas están debidamente climatizadas y ventiladas, con excelente iluminación, espacios adecuados y saludables, áreas provistas de mobiliario y recursos necesarios, baños y espacios comunes adecuados, así como una higiene visual y ambiental equilibrada y sobria.</p> <p>Evidencia: Programa reto por tu salud; fotos de colaboradores recibiendo asistencia médica; fotos del programa reto por tu salud</p> <p>La institución, dentro de la rendición de cuentas, la evaluación a corto y mediano plazo de los procesos organizativos, demuestra un alto nivel de la responsabilidad social, la evaluación del impacto de sus productos o servicios determina si la planeación</p>	
--	---	--

	<p>institucional produjo los resultados esperados y sus efectos en la población.</p> <p>La aplicación de acciones que disminuyen la huella ecológica permite tener un mayor control de riesgos, identificar nuevas oportunidades en la prestación del servicio, mejores relaciones con los grupos de interés, mejor reputación y mejor posicionamiento a largo plazo, mejor rendimiento económico además de crear un valor agregado para las comunidades y el medioambiente. Esta estrategia sólida de sostenibilidad proporciona un marco para la gestión fortalecido. En ella se expone la visión, principios y políticas de la organización, y se define su enfoque a la gobernanza, a la participación de los grupos de interés, y a la comunicación.</p> <p>Asimismo, dentro de la responsabilidad social de la institución está el garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a los tarjetahabientes ofreciendo una atención efectiva y oportuna, asimismo velar por la calidad de los servicios de los comercios, así como el cumplimiento a los estándares establecidos, mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Reglamento de la Red de Abastecimiento Social.</p> <p>El cumplimiento de los servicios y las buenas prácticas de comercio se miden a través de los indicadores: cambio de estatus, suspensión o retiro de comercio, actualización de datos.</p>	
--	--	--

	Evidencia: Relación de artículos para venta en los Comercios Adheridos a la RAS; Fotos de Bajantes instalados en los comercios; Reglamento de la Red de Abastecimiento Social	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>Durante el año 2014, la Administradora de Subsidios Sociales entregó 50,829 tarjetas, lo que representa el logro del 100% de la meta planificada, la que fue superada por 829. En el año 2015 se estimaba llegar a las 50,000 y fueron entregadas 57,034 tarjetas. En lo va del año se han entregado 33,385 tarjetas, cifra que se proyecta a 70,000 al finalizar el 2016.</p> <p>De enero a julio de 2016 recibieron las transferencias monetarias condicionadas al cumplimiento de corresponsabilidades vinculadas a beneficiarios del Progresando con Solidaridad a los programas Comer es Primero (PCP), RD\$4, 350, 045,975.00; Incentivo a la Educación (ILAE), RD\$404, 664,000.00; el subsidio Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP), RD\$451, 215,000.00.</p> <p>También se entregaron los subsidios sociales que responden a compromisos que asumen las familias beneficiarias de PROSOLI no</p>	

	<p>condicionados a desembolso, pero que deben cumplir para participar en el proceso de desarrollo integral que conduce al progreso social esperado y planteado en la Estrategia Nacional de Desarrollo. En este renglón la institución realizó transferencias a los beneficiarios del Bonogás Hogar (BGH) por un monto de RD\$1, 426, 321,944.00; al Bono Luz (BL), RD\$1, 226, 900,504.00; y a aquellos beneficiarios del Suplemento Alimenticio (SA) para envejecientes, la cantidad transferida fue de RD\$235, 300,800.00.</p> <p>Otra transferencia realizada por la por La ADESS durante este período de tiempo fue la de RD\$352,431,000.00, correspondiente al Bonogás Choferes (BGC), que depende de la Oficina Técnica de Transporte Terrestre, OTTT, en coordinación con la Autoridad Metropolitana de Transporte, AMET, y el Ayuntamiento de Santiago.</p> <p>Al mes de julio del 2016, la institución también ha desembolsado RD\$97, 524,448.00 al Incentivo a la Policía Preventiva (IPP); mientras que la cifra depositada al Incentivo a los Alistados de la Marina de Guerra (IAMG) asciende a RD\$24, 936,288.00.</p> <p>El Incentivo a la Educación Superior (IES), ha depositado a julio del 2016 un total de RD\$73, 314,500.00, una ayuda económica que se otorga mensual a jóvenes estudiantes universitarios procedentes de los estratos de bajos ingresos de la sociedad dominicana egresados de escuelas localizadas en el mapa</p>	
--	--	--

	<p>de la pobreza que estén matriculados en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).</p> <p>El proceso de registro de nuevos Beneficiarios Tarjetahabientes y entrega de medios de pago se interrelaciona con el proceso de inclusión, exclusión y modificación de la Nómina Unificada de Subsidios Sociales (NUSS), que garantiza la calidad y el cumplimiento de la prestación de servicios, así como la acreditación oportuna de los fondos a las cuentas de los Beneficiarios Tarjetahabientes (BTH). Durante el primer semestre de 2016, La ADESS cumplió en un 100% con los plazos establecidos para las acreditaciones solicitadas por los programas sociales a las cuentas de los BTH, y en un 90% el tiempo de conciliación de tarjetas y cuentas con las entidades financieras.</p> <p>Los servicios más demandados a La ADESS por los ciudadanos clientes son las solicitudes de reemplazo de tarjetas, la adhesión de comercios a la RAS, y las reclamaciones de beneficiarios relacionadas con las transacciones. La organización prioriza las respuestas de satisfacción a las necesidades de sus clientes ciudadanos habiendo entregado</p> <p>Hasta la fecha La ADESS cuenta con una red de abasto social soportada por 5,302 comercios adheridos, activos y en funcionamiento. Para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a los tarjetahabientes, la entidad evalúa el impacto de los servicios de los comercios, así como el cumplimiento a los</p>	
--	---	--

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>estándares de los servicios. El cumplimiento de los servicios y las buenas prácticas de comercio se miden a través de los indicadores: cambio de estatus, suspensión o retiro de comercio, actualización de datos.</p> <p>Evidencias: Resultados de Procesos; Gráfico de Subsidios Otorgados 2015 y 2016; Gráficos de Montos de Subsidios Otorgados 2016; Gráficos de tendencia 2014, 2015 y 2016; Indicador de la NUSS; Matriz de Proveedores; Matriz de Proyección Trimestral; Indicador de cambio de estatus de comercio; Indicador de suspensión o retiro de comercio; Indicador de actualización de datos de comercios; Análisis de resultados global de evaluación de comercios; Indicadores de BTH;</p> <p>La institución evalúa sistemáticamente la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece, información que analiza los niveles de avance, midiendo la capacidad de coordinación, supervisión y gestión de los subsidios sociales otorgados, y en consecuencia la satisfacción de los ciudadanos clientes.</p> <p>Los resultados de las encuestas revelan que existe una tendencia al crecimiento de la macroeconomía y de la política de protección social en el país, generada a partir de las transferencias monetarias. La gestión de La ADESS incide en el logro de resultados positivos en la generación de empleos, gracias a los comercios adheridos a la RAS.</p>	
---	---	--

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Las transferencias monetarias generan un impacto social positivo que se aprecia en una mejoría en la calidad de vida de los tarjetahabientes, gracias a los servicios que ofrecen La ADESS y sus asociados claves que exigen el cumplimiento de corresponsabilidades y compromisos de los tarjetahabientes para recibir los subsidios.</p> <p>Al cierre del primer semestre de 2019 , La ADESS exhibe un 85% en el nivel de cumplimiento en la realización de las responsabilidades acordadas con las autoridades y las instituciones que ofrecen servicios que impactan directamente en los resultados de los procesos claves. La medición se realiza a través de un sistema de control que establece indicadores de cumplimiento de las responsabilidades establecidas.</p> <p>Evidencias: Resultado Encuesta Gallup; Encuesta del Banco Mundial; Indicadores por Subsidio de la ADESS;</p> <p>Las auditorías externas realizadas por la Cámara de Cuentas, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), así como las de Calidad que realiza Inteco para la certificación de la Norma ISO, arrojan resultados de impacto que evidencian la prestación de servicios de calidad, un manejo adecuado y transparente de los recursos, además del cumplimiento de los procesos dentro de los estándares de calidad</p>	
--	---	--

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El 90% de los BTH considera de Muy Buenos o Excelentes los servicios prestados por los colaboradores de la ADESS y los Comercios adheridos. Esta encuesta mide, además, el nivel de importancia que para los BTH poseen los servicios de la ADESS con un total porcentual de un 100%.</p> <p>Evidencias: Cuestionario; Tablas Estadísticas con resultados de la Encuesta de Satisfacción; Gráficas de estadísticas de cuestionario aplicado; Fotos de proceso de aplicación de la encuesta a BTH;</p> <p>Para el logro de los objetivos estratégicos, la organización suscribe acuerdos con asociados clave, aliados estratégicos y con los grupos de interés. La institución monitorea, controla y da seguimiento a los convenios y acuerdos suscritos con las autoridades e instituciones portadoras de servicios que impactan directamente en los resultados de los procesos clave de la ADESS. Este sistema de medición y control se establecen indicadores de cumplimientos de las responsabilidades establecidas en los convenios. Al cierre del primer semestre del 2016 la ADESS exhibe un nivel de cumplimiento en la realización de las responsabilidades acordadas por proceso de un 85%.</p> <p>Evidencias: Matriz de indicadores Acuerdo de nivel de servicios con entidades financieras; Matriz de indicadores Acuerdo de nivel de servicios con</p>	
--	---	--

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>el Grupo Especializado de Asistencia (Gea); Resultados de cumplimiento de los acuerdos; Matriz de indicadores con la Oficina Presidencial para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC);</p> <p>El Sistema de Gestión de la Calidad realiza auditorías a los procesos de la organización para medir los niveles de eficiencia y eficacia de los mismos, así como el cumplimiento de los indicadores de gestión. Los resultados de las auditorías externas realizadas por la Cámara de Cuentas de la Cámara Dominicana de Comercio, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Auditorías de Calidad de Inteco para la certificación de la Norma ISO, entre otros, arrojan resultados de impacto que evidencian la prestación de servicios de calidad, un manejo adecuado y transparente de los recursos, así como el cumplimiento de los proceso dentro de los estándares de calidad.</p> <p>Asimismo, dentro de la estructura organizacional se cuenta con un Área de Riesgo y Control que monitorea y da seguimiento a procesos operativos que tienen un alto nivel de impacto en los clientes ciudadanos, especialmente en la atención a las delegaciones, elaboración de la Nómina Unificada de Subsidios Sociales, NUSS.</p> <p>Otro de los mecanismos con que cuenta la ADESS para validar y controlar los procesos es la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República que permite evaluar la</p>	
---	--	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>ejecución de los recursos financieros de la organización.</p> <p>Evidencias: Informe de riesgo y control por proceso; Informes de Auditorías de la Cámara de cuentas, del PNUD, de la Contraloría General de la República; Informe de Auditoría de Inteco;</p> <p>La institución desarrolla encuentros para intercambiar las mejores prácticas con instituciones del sector público que muestran resultados de calidad en los procesos claves. En el 2014 realizó benchmarking con el ITLA, la ONAPI, la DIGEPRES, y el MIMARENA, para adquirir conocimientos de buenas prácticas en la gestión de los procesos. En el 2015 con el GCPS, SIUBEN y PROSOLI, Dirección General de Pasaportes, Dirección General de Migración, entre otras. En el primer semestre del 2019 fueron realizadas en el GCPS.</p> <p>Asimismo, con el fin de aplicar experiencias positivas de instituciones ganadoras del Premio Nacional a la Calidad, la entidad realiza encuentros que permiten desarrollar prácticas de gestión con elevados niveles de calidad, como los aplicados por la JAC, SENASA, PROSOLI, entre otras.</p> <p>Como resultado de estos encuentros se aprecian mejoras aplicadas en materia de responsabilidad social, la integración de una herramienta tecnológica de seguimiento y monitoreo a los procesos, los formularios</p>	
--	--	--

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>para usuarios han sido perfeccionados, la digitalización de los procesos de solicitud de acciones preventivas, correctivas y productos no conforme del Sistema de Gestión de la Calidad. Mientras, el Departamento de Recursos Humanos puso a disposición de sus colaboradores la herramienta WikiADESS, implementada para gestionar el conocimiento. También se automatizaron los procesos de reemplazo, reclamaciones y entregas de las tarjetas, los cuales presentan una disminución considerable en los tiempos de respuesta, de 30 a 20 días.</p> <p>Evidencias: Fotos y registros de participantes en benchmarking; Printscreen de ADESSCLOUD; Ver módulos de ADESSCLOUD;</p> <p>La automatización de los servicios de la ADESS, así como la reingeniería del modelo de gestión y control implementado por la institución, presentan mejoras considerables en cada uno de los procesos, lo que representa un salto significativo en la calidad de sus servicios. Actualmente se registra la innovación estrella “ADESSCLOUD”, que consiste en integrar y medir todos los procesos de la institución, además el nivel de georreferenciación de las Delegaciones Provinciales y de los comercios de la RAS. En 2018 la cifra de innovaciones implementadas asciende a 18 y en el primer semestre del 2019 han sido planificadas 10.</p>	
--	---	--

	Evidencias: Ver módulos de ADESSCLOUD; Indicadores por proyectos;	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>El liderazgo institucional da seguimiento al cumplimiento de los objetivos e indicadores planificados, la planificación de la institución se realiza identificado a cada actividad, proyecto u acción los riesgos y supuestos inherentes a la consecución de los mismos.</p> <p>En las reuniones semanales se discute el comportamiento de los indicadores de cada uno de los procesos y proyectos. En tanto, se analiza la gestión de riesgo y las causas que pueden ocasionar la detención de los procesos.</p> <p>En la ejecución mensual de cada objetivo identificado en la planificación operativa anual (POA) y en el desarrollo de cada proceso se realizan las mediciones según lo estipulado en el plan y en los procedimientos y se evalúan las tendencias para la toma de decisiones y la corrección oportuna con acciones preventivas y correctivas en base al Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando obtener los resultados esperados.</p> <p>Los Directores revisan las estadísticas institucionales sobre la medición de los</p>	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>procesos, la calidad de los servicios y del cumplimiento de la planificación para mantener el Sistema de Gestión.</p> <p>Cada proceso, con sus riesgos previamente identificados, es llevado a la mesa de trabajo, y se busca soluciones para el cumplimiento satisfactorio de los procesos. El seguimiento a los resultados de los procesos y del POA se realiza de manera trimestral, evidenciando el resultado y cumplimiento.</p> <p>Evidencias: Matriz de semaforización (balance score card); indicadores de gestión presentados a la Dirección; Informes Seguimiento al POA; FO-DPD-06 “Formulario de Informe Avances de Planificación Institucional;</p> <p>La ADESS desarrolla un sistema de distribución de los recursos disponibles amparados en la importantización y ponderación de cada uno de los procesos, iniciando desde las partidas presupuestarias que le son asignadas en razón de los resultados planificados y obtenidos que evidencian una disminución del margen de error en los servicios ofrecidos en la Dirección Administrativa y Financiera. La ADESS en cumplimiento con las Normas de Control Interno, utiliza la modalidad de elegir proveedores que agreguen valor en términos costo-calidad de los servicios, asimismo, la ejecución presupuestaria presenta un indicador de efectividad de de 92% para el 2017, en el 2018 fue de 95%.</p>	
--	--	--

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>De igual forma incluye en su gestión indicadores en cada uno de los subsistemas de Recursos Humanos, partiendo del Plan de Capacitación son asignadas partidas presupuestarias para garantizar oportunamente el derecho a capacitarse de los servidores públicos. Este indicador de eficacia de la capacitación es llevado cuidadosamente y refleja un resultado de 90%. Asimismo, el indicador costo-beneficio asciende a un valor porcentual de un 80%. En cuanto a la gestión de los recursos, las instalaciones reflejan un porcentaje de eficiencia y de mejora de un 60%, dando por terminado las adecuaciones de La Delegaciones de Santiago Rodríguez, Peravia, Monseñor Noel, La Altagracia, La Romana, Independencia (Duverge) y Elías Piña.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de los resultados financieros; Resultados de la ejecución presupuestario; Informe administrativo y financiero; resultados indicadores de Recursos Humanos; Resultados de la optimización de las instalaciones;</p> <p>La organización ha presentado resultados notables en la mejora de su desempeño y en la innovación de sus productos y servicios. Para el año 2014 la medición y consecución de los procesos alcanzaba solamente los procesos operativos y desde el 2015 ha sistematizado la recolección de información de los grupos de interés lo que nos permite detectar las</p>	
--	--	--

	<p>expectativas, necesidades y requerimientos por cada grupo de interés y su nivel de impacto. La planificación del 2016 responde a las necesidades de adecuación a estos hallazgos, la modificación de algunos procesos, el desarrollo de proyectos de innovación y el mantenimiento de la calidad en el accionar institucional.</p> <p>Esta institucionalizado realizar las mediciones mensuales a la planificación y los procesos, así como se deberán trimestralmente generar los reportes de la gestión institucional, estas informaciones permiten evaluar las tendencias arrojadas en las estadísticas y realizar las mejoras en los diferentes procesos institucionales y en la prestación del servicio.</p> <p>La gestión de la mejora continua ha permitido desarrollar mecanismos de verificación en los procesos, que reflejan resultados satisfactorios del desempeño de la organización a todos los niveles. A través de la plataforma de gestión integral que mide los procesos estratégicos, procesos operativos o claves, así como los procesos de apoyo, se refleja un indicador global de la organización de un 100% de cumplimiento de las actividades planificadas para ser realizadas en los dos primeros trimestres del 2016.</p> <p>Evidencias: Indicador global de desempeño organizacional; resultados de indicadores por procesos y proyectos; Informe seguimiento POA; informe</p>	
--	--	--

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>de impacto de ADESSCLOUD; informes BID y Gallup;</p> <p>Los resultados obtenidos de los benchmarking realizados con instituciones con las que realiza intercambios llevaron a incluir mejoras sustanciales, que se implementaron a través de 18 iniciativas que impactaron los procesos operativos de la organización, lo que se refleja en la mejora de los servicios y la satisfacción que reciben los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias: Fotos y registros de participantes en benchmarking; Printscreen de ADESSCLOUD; Ver módulos de ADESSCLOUD; resultados de los Indicadores de responsabilidad social, resultados de los indicadores de innovación; resultados indicadores de gestión;</p>	
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>La institución regula el cumplimiento de las alianzas y convenios a través de indicadores de gestión de servicios que permiten evaluar los resultados en materia de cumplimiento de las mismas, y establecer responsabilidades en caso de incumplimiento de los objetivos pautados, lo que conlleva a sancionar las instituciones que no cumplen con el Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA).</p> <p>Actualmente el resultado de las alianzas con diferentes entidades tiene un valor referencial de un 85%.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio; Matriz de incumplimiento; Informes de resultado indicador seguimiento a los acuerdos;</p> <p>El desarrollo de la plataforma tecnológica “ADESSCLOUD”, ha permitido mejorar el seguimiento y control de los procesos de la institución, refleja una simplificación de trámites y disminución en los tiempos de respuesta, además de que exhibe resultados favorables en la comunicación con las Delegaciones Provinciales en tiempo real, así como la automatización de los servicios o productos solicitados a través de las delegaciones.</p> <p>Evidencias: Resultado indicadores de respuesta; Printscreen ADESSCLOUD;</p> <p>Los resultados obtenidos de las auditorías externas evidencian que el desenvolvimiento y el cumplimiento de los procesos de la organización se encuentran dentro de los estándares de calidad establecidos por la Cámara de Cuentas, Inteco y PNUD.</p> <p>La ADESS se rige bajo el Sistema de Gestión de la Calidad que realiza auditorías a los procesos de la organización, a los fines de conocer y medir los niveles de eficiencia y eficacia y los indicadores de gestión. También cuenta con un Área de Riesgo y Control, que se encarga de monitorear y dar seguimiento a los procesos operativos de la entidad, sobre</p>	
--	--	--

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>todo los que inciden directamente en los ciudadanos clientes.</p> <p>Además de esto, la ADESS cuenta en su estructura organizacional con un Área de Riesgo y Control, la cual se encarga de monitorear y dar seguimiento a los procesos operativos de la entidad, sobre todo los que inciden directamente en los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias: Informe de riesgo y control por proceso; Informes de Auditorías de la Cámara de cuentas, del PNUD, de la Contraloría General de la República; Informe de Auditoría de Inteco 2017;</p> <p>Enfocada en la mejora continua de los procesos y adentrada en la gestión del cambio a partir de la excelencia organizacional, La ADESS participó en la postulación al Premio Nacional del Calidad en el modelo del Marco Común de Evaluación (CAF), 2015 obteniendo resultados que evidencian la mejora continua en los procesos de la organización, logrando Medalla de Bronce. En ese mismo orden, la institución ha estandarizado sus procesos a través de la implementación de la Norma ISO 9001:2008 ahora 9001:2015, cuyas inspecciones y auditorias reflejan un porcentaje positivo de los procesos, recibiendo la Certificación de cada uno de los procesos que desarrolla.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Certificado participación Premio a la Calidad MAP; Autodiagnóstico CAF; Certificación bajo la norma ISO 9001:2015.</p> <p>La ADESS planifica el logro de sus objetivos presupuestarios y financieros a través de la gestión del presupuesto por resultados, gestión que ejecuta bajo los lineamientos establecidos por los órganos rectores pertinentes, que establecen que la ejecución del presupuesto público debe estar basada en los Planes Operativos Anuales, enlazando la parte física con la financiera.</p> <p>Mensualmente la institución realiza un reporte de la ejecución presupuestaria versus el presupuesto disponible para cada cuenta y subcuenta, con lo cual asegura la disponibilidad de fondos para ejecutar los proyectos. Dicho reporte es comunicado a la institución y órganos rectores del sector público en materia de finanzas con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales y cumplir con la transparencia en el uso de los fondos. Evidencias Presupuestos aprobados 2015 y 2016; Reporte detalle ejecución de cuenta y subcuenta (SIGEF); Formulario ejecución presupuestaria por mes; Ejecución mensual Libramiento Aprobado más temporal (SIGEF).</p>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Dando cumplimiento al marco legal del sector financiero público, La ADESS suministra mensualmente a la Contraloría General de la República informaciones sobre la ejecución financiera que permiten realizar una</p>	

<p>II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>revisión/auditoría interna. De igual forma el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) realiza todos los años una auditoría de los recursos financieros, activos fijos y/o bienes en uso, los cuales han sido adquiridos a través de los fondos administrados según lo estipula el convenio de cooperación firmado entre ambas partes.</p> <p>La institución recibe los resultados de las auditorías para establecer y aplicar las recomendaciones del organismo internacional para lograr una mejora continua y el fortalecimiento del control interno. En el último informe se destacó el control efectivo de los recursos, categorizando las observaciones en un rango bajo.</p> <p>Evidencias Informe remitido por la unidad interna de auditoría de la Contraloría General de la República a dicha institución y a la Dirección General de la ADESS. Auditorías de la firma Campusano & Asociados, SRL. Auditores-Consultores-Contadores a solicitud del PNUD.</p> <p>La entidad realiza estas encuestas y evaluaciones mensuales enfocadas en mantener la mejora continua de los procesos y adentrada en la gestión del cambio a partir de la excelencia organizacional. En ese mismo orden, todos los años realiza visitas a los proveedores con el fin de medir la capacidad de ofrecer un producto o servicio cumpliendo con los estándares de calidad requeridos.</p>	
--	---	--

	Evidencias: Informe mensual resultados de evaluaciones a proveedores. Formulario de visita a proveedores FO-DADM-01.	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.