Administradora de Subsidios Sociales

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADESS
ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Diciembre 2019

Informe de Avance Plan de Acción de la ADESS 2019 Metodología CAF basado en Plan de Mejora Institucional

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

Valores

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

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

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

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

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

AVANCE GENERAL DEL PLAN DE MEJORA 2019

De acuerdo a lo planificado en el Plan de Mejora Institucional para el año 2019 en la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), se presentan los siguientes avances generales:

Área de Mejora (1): 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.

Ejecución: Para esta área de mejora, el Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión han realizado sensibilizaciones durante los meses de junio y julio 2019 en todas las Delegaciones Provinciales sobre los elementos que contempla el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de la institución, el cual hace énfasis directo en el tema de manejo de conflictos y relaciones interpersonales.

Evidencias: Convocatorias al personal de las Delegaciones Provinciales/Fotos de Sensibilizaciones en las Delegaciones Provinciales/Listados de Asistencia

Área de Mejora (2): No existen herramientas de recolección de datos por cada grupo de interés, a fin de obtener resultados y retroalimentación de estos.

Durante el año 2019, la Dirección de Planificación y Desarrollo ha diseñado herramientas para la recolección de las necesidades, expectativas y determinación de la satisfacción de los diferentes grupos de interés, los cuales han sido diseñados de acuerdo al interés e influencia de cada grupo de interesados.

Evidencias: Formatos de recolección de datos por grupos de interés trabajados en 2019.

Área de Mejora (3): No se ha realizado la reubicación en edificios descentralizados de todas las Delegaciones Provinciales.

Durante el año 2019 se ejecutó el plan establecido para la readecuación de varias Delegaciones Provinciales. Para el año 2020 continuará la reubicación de las Delegaciones Provinciales.

Evidencias: Plan 2020 de Readecuación de Delegaciones Provinciales/Fotos Delegaciones Provinciales Readecuadas.

Área de Mejora (4): No se ha realizado la actualización de Carta Compromiso al Ciudadano, ya que la aprobada presenta vigencia hasta 2017.

Actualmente la ADESS está en proceso final para solicitar aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución en su segunda versión, con el acompañamiento de los Analistas de la Dirección de Simplificación de Trámites del Ministerio de Administración Pública, se estima actualización y publicación para el primer trimestre del presente año 2020.

Evidencias: Minutas de reuniones con el Ministerio de Administración Pública para actualización de la Carta Compromiso.

Área de Mejora (5): 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.

Se ha actualizado nuestro procedimiento interno de gestión de la satisfacción de los grupos de interés vía los buzones de quejas y sugerencias físicos y digitales, para establecer el criterio de apertura y solicitud de acciones correctivas dentro de la institución por la frecuencia de recepción de quejas de un mismo tipo.

Evidencias: PR-ADSS-02 Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos actualizado en su política 6.18.

Área de Mejora (6): No existen estadísticas con una frecuencia de medición estándar de las salidas no conforme de los procesos ejecutados en la ADESS.

Durante el año 2019, se han registrado las salidas no conformes o trámites devueltos con errores en nuestros procesos, lo que nos ha ayudado a evaluar y analizar la causa de los errores y establecer mecanismos y controles para evitar que estos vuelvan a ocurrir e interferir en la prestación interna y/o externa de los servicios suministrados por la ADESS.

Evidencias: Estadísticas de expedientes devueltos con errores y/o salidas no conforme de los procesos.

Área de Mejora (7): No existe frecuencia establecida para el envío de Comunicándonos sobre temas de conflictos.

Se ha generado un Plan de Comunicándonos para el año 2019, mismo que incluye la frecuencia del envío de comunicación periódica sobre temas de manejo de conflictos en la institución y con sus grupos de interés.

Evidencias: Plan de Comunicación 2019.

Área de Mejora (8): No existe en ninguna documentación de la institución políticas y lineamientos sobre flexibilidad de horario.

Durante el año 2019 se ha creado en todas las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales un documento controlado que establece las flexibilidades en cuanto al horario, por diversos motivos, que tiene el persona colaborador, el cual ha sido aprobado por la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.

Evidencias: Política de Flexibilidad de Horario PL-RRHH-06.