



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Administradora de Subsidios Sociales**

**ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES**

**INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**  
**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**  
**Coordinador**  
**Evaluador**

Santo Domingo, Distrito Nacional  
06/07/2021



## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) fue creada mediante el Decreto 1560-04 del 16 de diciembre de 2004. Es un organismo adscrito al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera, que tiene autoridad para actuar como unificador de los pagos de los subsidios Sociales focalizados otorgados por el Gobierno dominicano.

La ADESS tiene vinculación institucional y funcional con el Gabinete de Política Social, y con todas aquellas instituciones del Estado responsables de determinar, instrumentar y focalizar subsidios con vocación social, que tienen el propósito de elevar los niveles de vida de los segmentos poblacionales vulnerables que habitan en la República Dominicana.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), actualmente es dirigida por la Licenciada. Digna Reynoso de Pacheco, Directora General de la institución, la cual es designada mediante decreto del Poder Ejecutivo Número 390-20, de fecha veinticuatro (24) del mes de agosto del año dos mil veinte (2020).

La Adess tiene a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios sociales, la fiscalización y verificación de los contratos o convenios con los comercios y expendedores afiliados a los distintos programas sociales responsables de otorgar subsidios.

La principal función de esta entidad es administrar el Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS) y sus recursos, es decir, que una vez que cumple el papel de tesorero y concretar los pagos, verifica que las transferencias, asignadas por los programas, hayan sido transadas en razón del consumo objetivo previsto.

Aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de subsidios sociales.



Unificar los distintos subsidios por beneficiarios, elaborar la nómina definitiva de beneficiarios y realizar la gestión de ejecución y pago en el Sistema Integrado de Gestión Financiera.

Verificar y controlar el proceso de débitos de las cuentas de los beneficiarios y la acreditación en las cuentas de los comercios afiliados por parte del banco agente y realizar el control del funcionamiento del medio de pago.

Revisar y elevar las novedades sobre el funcionamiento del sistema y las acreditaciones y/o pagos realizados a cada programa social involucrado.

Verificar y analizar la evolución del pago de cada subsidio, realizar proyecciones e informar a cada programa sobre posibles insuficiencias financieras.

Revisar, homologar y llevar el registro de los contratos y convenios con los negocios y comercios afiliados al sistema, así como proceder a la anulación del sistema de verificación y débito de tarjetas de los comercios y negocios eliminados del sistema. La revisión y homologación de los contratos se efectuará teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los contratos deben obtener la previa homologación de la Administradora de Subsidios Sociales, que se otorgará por tipo de comercio que cumpla con las normas mínimas dispuestas por esta entidad a efectos de proteger los intereses de los beneficiarios, imposibilitando tergiversar el uso de la tarjeta asegurando la transparencia del sistema.
- La Administradora de Subsidios Sociales puede denegar el derecho de adhesión de un comercio cuando las características del mismo sean incompatibles con los objetivos del sistema.

Dar apoyo a los distintos programas en el proceso de seguimiento del funcionamiento del sistema, verificando que no existan conductas anticompetitivas o tratamiento discriminatorio de los usuarios o beneficiarios.

Prevenir conductas inequitativas, identificando e informando a los distintos programas aquellas personas que, acreedores de la totalidad de los diversos subsidios obtienen un beneficio que puede considerarse excesivo respecto a la media estimada, fomentando la dependencia de acciones asistencialistas e improductivas.



Recibir, analizar, proponer y derivar los reclamos a las entidades, instituciones o sistemas integrantes del programa, propiciando la rápida solución de la demanda.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

##### MISIÓN

Garantizar el acceso y oportuna disponibilidad de los subsidios sociales, contribuyendo a la equidad social y dignidad humana de los participantes de los programas, mediante la administración ágil y transparente de los recursos, y la adecuada gestión de la red de comercios afiliados.

#### I.1.2 VISIÓN

##### VISIÓN

Ser el referente nacional de administración eficiente, transparente y racional de los subsidios sociales.

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES



## VALORES

**Calidad:** Hacerlo bien desde el principio.

**Integridad:** Actuamos según nuestros principios de forma honesta, auténtica y con transparencia.

**Responsabilidad Social:** Socialmente responsables en el actuar y en la gestión del impacto de lo que hacemos.

### Objetivos Institucionales:

#### Matriz de Alineación de Objetivos Institucionales

Dirección de Planificación y Desarrollo

Marco Estratégico	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Objetivos de Calidad
<p><b>Misión (Propuesta)</b> Garantizar la oportuna disponibilidad de los subsidios sociales así como el acceso a comercios para su adecuado uso, contribuyendo a la equidad social y dignidad humana de los participantes de los programas sociales, mediante la administración del medio de pago, unificación y aplicación ágil de los recursos y la adecuada gestión de la red de comercios afiliados.</p> <p><b>Visión (Propuesta)</b> Única entidad del estado que administre todos los subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno en un marco de transparencia, eficiencia, equidad y responsabilidad social.</p>	1. Gestión de los Subsidios Sociales	1.1 Asegurada la disponibilidad de los subsidios sociales a través del medio de pago dispuesto para los fines	1- Incrementar la oportuna disponibilidad de los subsidios sociales
	2. Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	2.1 Mejorado el acceso a comercios para el uso de los subsidios sociales focalizados y no focalizados	2- Mejorar el acceso a comercios para el uso de los subsidios sociales focalizados y no focalizados
	3. Administración eficiente, transparente, equitativa y con responsabilidad social	3.1 Asegurada la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y de mejora continua.	4- Garantizar el desarrollo sostenible a través de los procesos de la ADESS
			5- Asegurar la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y de mejora continua
		6- Aumentar el nivel de satisfacción y compromiso de los(as) colaboradores(as) con la Institución	
		3.2 Mejorar continuamente el desempeño ambiental de la organización	3- Mejorar el desempeño ambiental de la organización
		3.3 Mejorar la toma de conciencia de no discriminación de género	7- Promover la igualdad de derecho de los beneficios no económicos de hombres y mujeres
			8- Asegurar el lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones



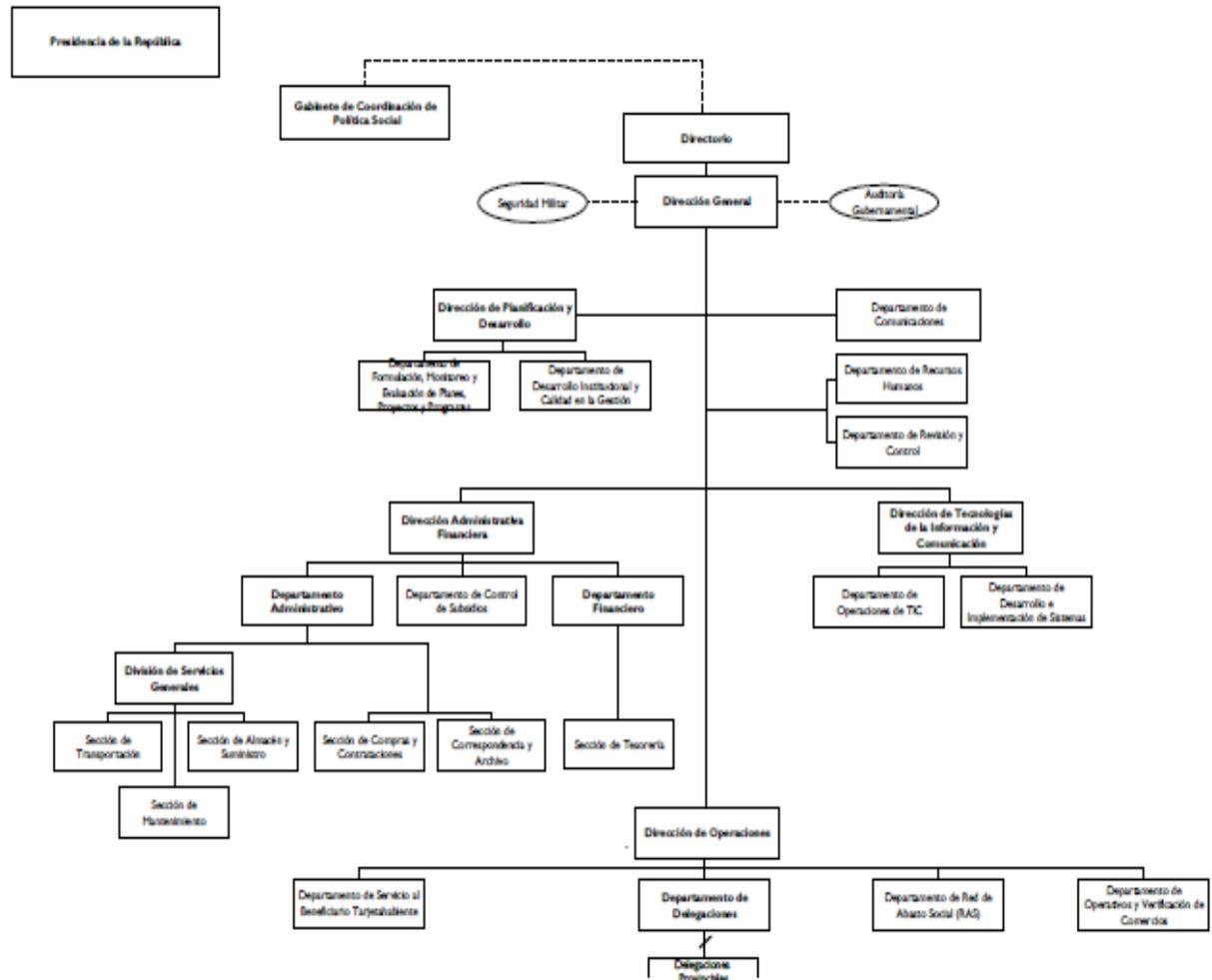
#### I.1.4 BASE LEGAL

- **Decreto Número: 1560-04** Se crea la ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES adscrita al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera, el cual actuará como un organismo, unificador de los pagos de los subsidios sociales.
- **Decreto del Poder Ejecutivo Número 390-20**, de fecha veinticuatro (24) del mes de agosto del año dos mil veinte (2020). La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), actualmente es dirigida por la Licenciada. Digna Reynoso de Pacheco, Directora General de la institución.
- **Decreto no.28-01**, que crea e integra los Gabinetes de la Política Institucional, de Política Económica y de Política Social.
- **Ley 20.285**, Es la ley que reconoce a todas las personas su Derecho de Acceso a la Información Pública. ... Entró en vigencia en abril del 2009 con el nombre de Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, más conocida como Ley de Transparencia.
- **Ley No. 340-06** La presente ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales que rigen la contratación pública, relacionada con los bienes, obras, servicios y concesiones del Estado, así como las modalidades que dentro de cada especialidad puedan considerarse, por lo que el Sistema de Contratación Pública.



## I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS)



I.1.6 SERVICIOS

Servicios p productos que ofrecemos	Descripción general del servicio
Adhesión a la Red de Abastecimiento	Servicio brindado en el ámbito nacional a los propietarios y/o representantes legales de los comercios que desean formar parte de la RAS.
Reemplazos de tarjetas	Servicio brindado en el ámbito nacional, donde se realiza una solicitud de reemplazo de la tarjeta por conceptos de deterioro y de pérdida o robo.
Consultas de información	Servicio que permite al ciudadano saber el estatus actual de sus solicitudes, histórico, estatus del hogar, información de nóminas y transacciones de la tarjeta o cualquier consulta de la información de la composición familiar
Cambio de jefe/a de hogar	Servicio brindado cuando una persona miembro de un hogar participante de los programas sociales solicita un cambio de titular del hogar por fallecimiento, discapacidad, mutuo acuerdo, ausencia definitiva o abandono.
Actualización de datos	Servicio brindado cuando el jefe o la jefa de un hogar participante de los programas sociales solicita la inclusión de una nueva persona miembro a su estructura familiar, solicita la exclusión de un/a miembro menor de edad de su estructura familiar o cuando un/a miembro con mayoría de edad decide solicitar la exclusión de la estructura familiar. Asimismo, este servicio aplica para cuando las personas jefe de hogar solicitan la corrección (nombres, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, parentesco y número de cédula según corresponda) de una persona miembro de su estructura familiar, al igual cuando el jefe o la jefa de hogar participante de los programas sociales solicita cambio de dirección.



Solicitud de evaluación del hogar	Servicio brindado cuando el ciudadano/a solicita la evaluación para pertenecer a los programas sociales.
Solicitud de reevaluación del hogar	Servicio brindado cuando el jefe o la jefa de hogar participante de los programas sociales solicita le sea re categorizado su hogar por entender que la calificación dada inicialmente no es la correcta.
Liberación sanción y/u observación	Servicio brindado cuando el/la participante de los programas sociales objeta una observación y/o sanción realizada a éste(a).
Suministro de reemplazos de rótulos de comercios adheridos	Servicio de entrega de identificación institucional de la ADESS a los comercios adheridos a la RAS.
Taller de comercios adheridos	Servicio de capacitación y concientización brindado en el ámbito nacional a los propietarios y/o representantes legales de los comercios adheridos a la RAS, sobre las normativas que rigen su funcionamiento.
Entrega de nuevas tarjetas	Servicio brindado, en el ámbito nacional, a los/as ciudadanos/as, seleccionados/as como participantes de los programas sociales donde se les hace entrega por primera vez de una tarjeta para ser utilizada

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

- **Análisis del Contexto**

Para el año 2020 se aplicaron los lineamientos del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de la Administración Pública (MAP) para el levantamiento del contexto, en el marco de la revisión de las cuestiones internas y externas, presentadas a continuación:

Para esto se utilizó el método del Análisis PESTEL para definir la postura estratégica de la organización frente a estas cuestiones. Los cambios mostrados en el PESTEL forman parte del seguimiento realizado al mismo contexto que contiene el plan estratégico mencionado.



<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas Gubernamentales protección social Compromisos Supranacionales con los Objetivos Desarrollo Sostenible: ODS 1, Fin de la pobreza y ODS 2, Cero Hambre.</li> <li>• Responsabilidad Social</li> <li>• Entrega de subsidios a través de ADESS</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ECONÓMICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto destinado a Asistencia Social</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SOCIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pobreza</li> </ul> <p>Vincula la O6. Pobreza extrema: de junio 2019 a junio 2020 se desplazó de 2.71% a 5.13% desde, de igual forma, la pobreza general se elevó de 18.43% a 22.31%, a nivel general, la población bajo vulnerabilidad incrementó de un 63% a 70%. Todo esto provocó que la economía se viera directamente afectada debido a la recesión de actividades económicas, lo cual repercute en los ingresos estatales.</p>
<p style="text-align: center;"><b>TECNOLÓGICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformación Digital</li> <li>• Estrategia nacional de ciberseguridad NORTIC's</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMBIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilidad Ambiental: ODS13. Acción por el clima</li> <li>• Desastres Naturales</li> <li>• Condiciones Ambientales</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>LEGAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco legal (Constitución de la República Dominicana, Decreto 1560-04 que crea la ADESS, otras leyes, decretos y reglamentos)</li> <li>• Contratos y convenios y otros requisitos legales</li> <li>• Disposiciones normativas sobre transparencia institucional</li> </ul>



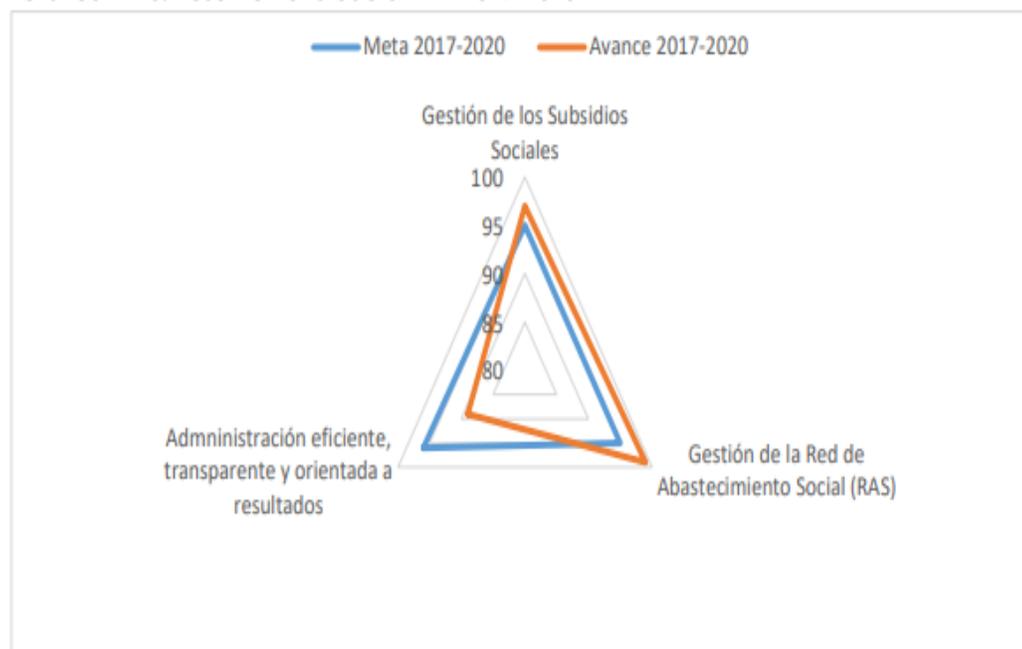
La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) definió un plan estratégico para el período 2017-2020 en el cual se analiza el contexto en el que se opera para trazar las metas, objetivos, riesgos, oportunidades, estrategias, y ejes de acción.

## RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL PEI 2017-2020

EJES ESTRATÉGICOS	2017-2020	
	VALOR	EFICIENCIA
EVALUACIÓN PEI 2017-2020	95	Excelente

En términos Generales, en el periodo 2017-2020 se logró cumplir en un 95% de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, tal y como lo muestra el análisis de resultados del Cuadro N°13, por lo que se considera que el cumplimiento de metas es excelente. El eje que presenta menor ejecución en el periodo 2017-2020 es el eje 3 con un avance general de 89%.

Gráfico N°13. Resumen evaluación PEI-2017-2020



**Cuadro N° 14: Resultados de Evaluación OEI PEI 2017-2020– Periodo 2020**

EJES ESTRATÉGICOS	2020	
	VALOR	EFICIENCIA
<b>EVALUACIÓN PEI 2017-2020 - NIVEL INDICADORES DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>		
<b>E1: Gestión de los Subsidios Sociales</b>	97	Excelente
OEI01. 1.1 Desarrollar un modelo de gestión integral para el otorgamiento de los subsidios	99	Excelente
OEI01. 1.2 Entregar el medio de pago de forma eficaz y con calidad	76	Regular
<b>E2: Gestión de la red de abastecimiento</b>	99	Excelente
OEI02.01. : 2.1.1 Confiabilidad en la Red de Abastecimiento Social (RAS)	98	Excelente
<b>E3: Administración Eficiente, transparente orientados a resultados</b>	84	Buena
OEI03. 3.1.1 Aumentar la satisfacción de los grupos de interés	89	Buena
OEI03. 3.1.2 Fortalecimiento de la calidad, seguridad e integridad de la información institucional: <i>Porcentaje de procesos ajustados al marco legal nacional y de la mejora</i>	100	Excelente
OEI03. 3.1.2 Fortalecimiento de la calidad, seguridad e integridad de la información institucional: <i>Porcentaje de procesos automatizados</i>	100	Excelente
OEI03.3.1.3 Institucionalizada la gestión de planificación	75	Regular
OEI03.3.1.4 Optima Gestión del Capital Humano	89	Buena
OEI03.3.1.5 Posicionada la imagen corporativa institucional	100	Excelente
OEI03.3.1.6 Institucionalizada la gestión prospectiva	24	Mal
OEI03.3.1.7 Institucionalizada la gestión de la innovación	25	Excelente





## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

### 2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

#### 2.1.1 LIDERAZGO

Desde la Dirección General se busca desarrollar un modelo de éxito basado en el liderazgo transformador fomentando el trabajo en equipo, la proactividad, la creatividad, el respeto e integridad, con la finalidad del alcanzar los objetivos de la institución y los objetivos individuales de nuestros colaboradores.



### SOMOS UN MODELO DE ÉXITO



El liderazgo transformacional es un método pensado para fomentar el cambio y la creatividad. Se trata de un proceso que busca influir, guiar y dirigir a los colaboradores de nuestra institución para seguir a su líder. La clave radica en el compromiso por conseguir los objetivos institucionales.

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Integrado:

Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado; asegurándose de que se establezcan la política de la Sistema de Gestión Integrado y objetivos, que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la Sistema de Gestión Integrado en los procesos de la institución.

Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado estén disponibles; comunicando la importancia de una gestión de calidad, eficaz y conforme con los requisitos legales; asegurándose de que el Sistema de Gestión Integrado logre los resultados previstos;

comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado; promoviendo la mejora; apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.



## 2.1.2 PLANIFICACION Y ESTRATEGIA

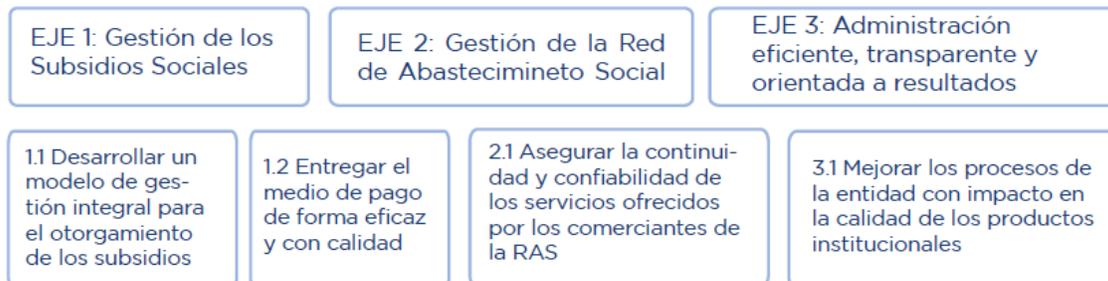
### ALINEAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

#### **Misión**

Garantizar el acceso y oportuna disponibilidad de los subsidios sociales, contribuyendo a la equidad social y dignidad humana de los participantes de los programas, mediante la administración ágil y transparente de los recursos, y la adecuada gestión de la red de comercios afiliados.

#### **Visión**

Ser el referente nacional de administración eficiente, transparente y racional de los subsidios sociales.



### **Resultados Operativos 2020**

Las metas operativas anuales son monitoreadas a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB). Esta herramienta permite tener cronogramas de trabajo, alertas de ejecución de metas y dar seguimiento mediante una semaforización e indicadores de la gestión institucional.

El semáforo muestra el estado y la ejecución de las metas en el Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB), donde la ADESS se encuentra dentro de la semaforización en color verde, lo que significa un estado de ejecución normal y sin atrasos en todas sus metas institucionales.



A continuación, los resultados según las metas institucionales programadas para el 2020, presentados hasta el tercer trimestre del año en curso y según reprogramación realizada a raíz de la pandemia por la COVID-19:

Gráfica I: Porcentaje de Ejecución por Meta Institucional, al 3er Trimestre 2020.



### 2.1.3 PERSONAS

#### Capacitaciones proveedores ADESS

La ADESS, cuenta con un sistema de gestión integrado, (Certificación en Gestión Ambiental, Calidad, Responsabilidad Social y Género). En cumplimiento a los requisitos de estas certificaciones que indica que los proveedores, deben ser socializados sobre las certificaciones y principios que rigen la institución.



## Inducción al Sistema de Gestión Integrado



## Clasificación de los residuos

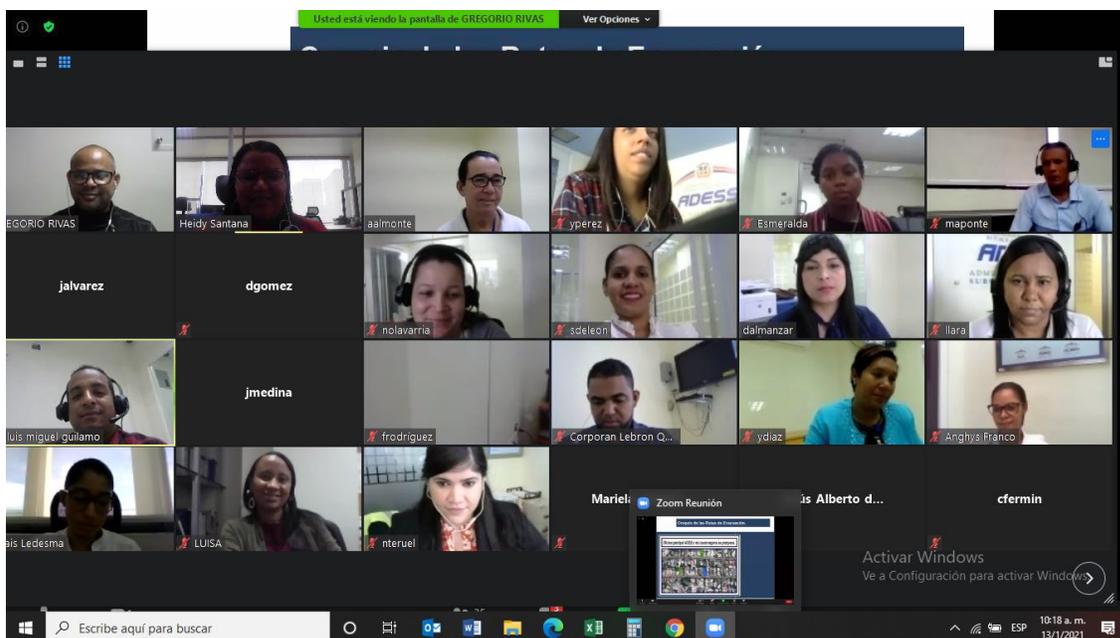


## Limpeza de costas.



## Charlas Planes y Programas de Emergencias Institucionales

**Propósito:** Aumentar los conocimientos del personal, sobre Planes y Programas de emergencia. En conformidad con el artículo 5 y 6 de la Resolución 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y los Artículos 6 hasta 6.5.II de la Resolución 04-2007 contenida en el Reglamento 522-06 Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana. Y en cumplimiento a requisito 8 de las Normas ISO 14001 ambiental y de 9001 calidad.



### Croquis de las Rutas de Evacuación



**PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN ADESS**

**RUTA DE EVACUACIÓN GENERAL**

Todo el personal se distribuirá tanto por la escalera interna pisos 3 y 5, así como por la escalera externa o de emergencia 2, 4, 6 por la escalera externa.

El personal que esta en el comedor saldara por el callejón.

Acatar las medidas de los brigadistas

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

## Riesgo laboral y la Seguridad y Salud en el Trabajo y el comité

Con el Propósito: Aumentar los conocimientos del personal, Riesgo laboral y la Seguridad y Salud en el Trabajo y el comité. En conformidad con el artículo 5 y 6 de la Resolución 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y los Artículos 6 hasta 6.5.11 de la Resolución 04-2007 contenida en el Reglamento 522-06 Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana. Y en cumplimiento a requisito 8 de las Normas ISO 14001 ambiental y de 9001 calidad.

### Procedimiento de Evacuación

Procedimientos de **cómo salir de un lugar o edificio** que presenta **riesgo** para el personal o lesionado. Estas acciones se toman para que **los comprometan** la situación.

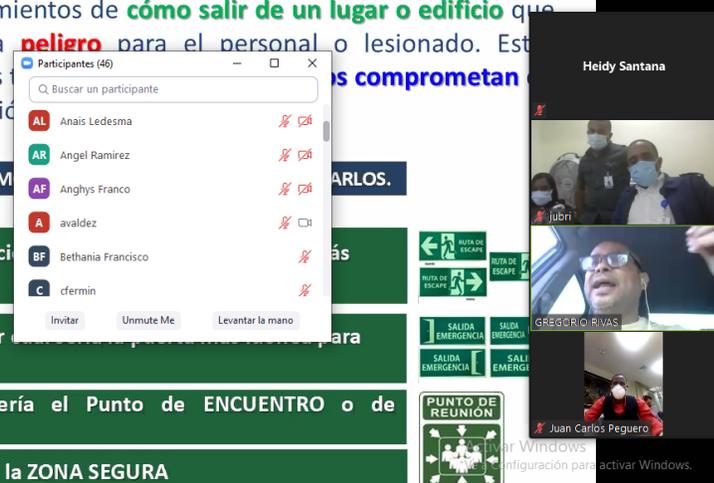
**QUÉ DEBEMOS HACER**

**Identificación seguro**

**Identificar el punto de SALIDA**

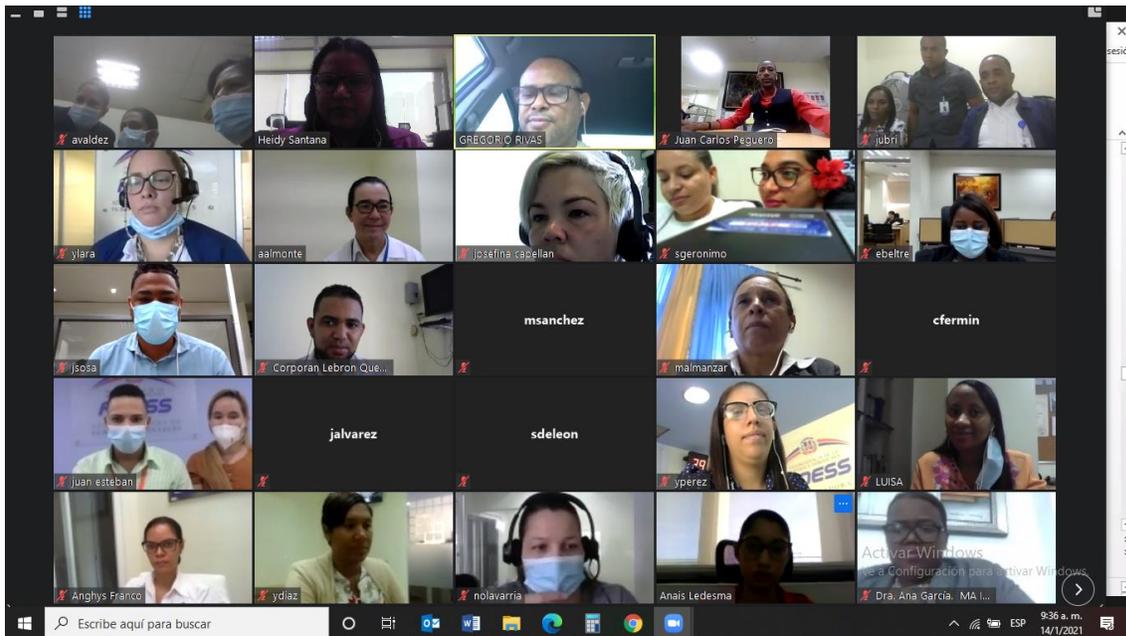
**Donde sería el Punto de ENCUENTRO o de REUNIÓN**

**Cuál sería la ZONA SEGURA**



Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.





#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS



La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), estrechamente vinculada con el Gabinete de Políticas Social (GPS), tiene a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios sociales, la fiscalización y verificación de los contratos y/o convenios con las entidades financieras, los comercios y expendedores adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

La Constitución de la República, en su Artículo 53, les reconoce derechos a los consumidores estableciendo que “toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la Ley”. Así como también establece que “las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la Ley”.

Con estos fines se realiza un acuerdo tripartito con PROCONSUMIDOR, INDOCAL y ADESS para hacer más efectivas las intervenciones que realizan estas instituciones en los colmados de la red de abastecimiento social.



## 2.1.5 PROCESOS:

Durante el inicio de la pandemia la ADESS desarrollo in home la plataforma “Quédate en Casa” con objetivo de facilitar a los beneficiarios(as) del programa temporal consultas con tan solo digitar su cedula desde la comodidad su hogar, si era beneficiarios (a) o no de los subsidios otorgados por el Gobierno Dominicano en ayuda por la pandemia del COVID-19.



Consulta tu número de cédula

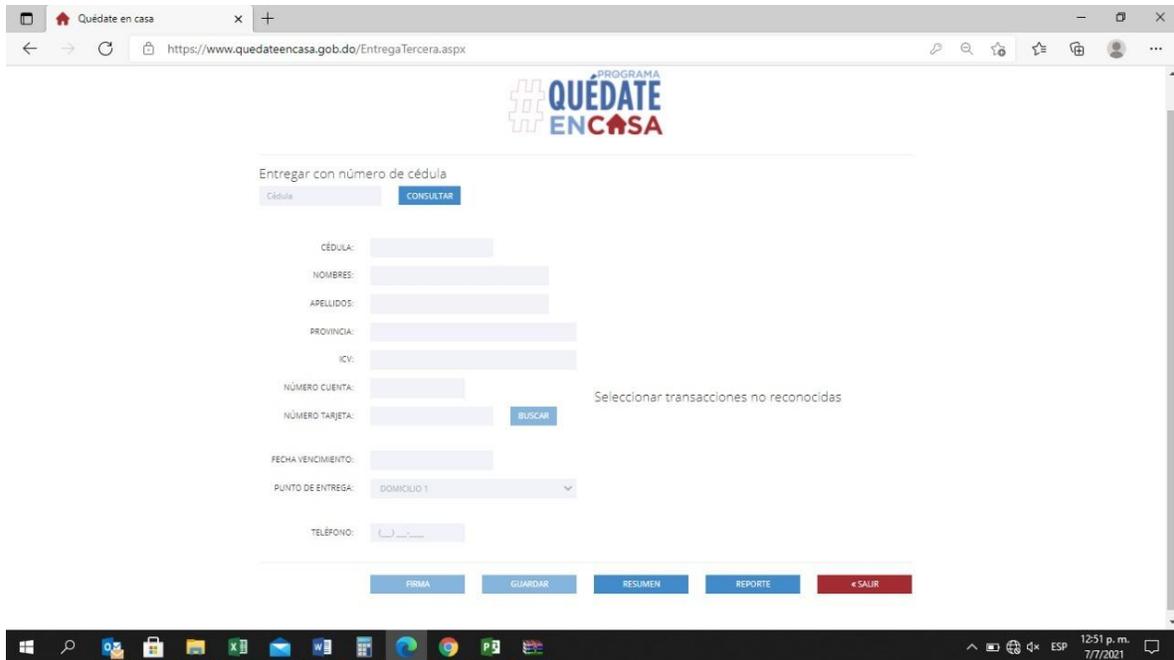
Cédula

CONSULTAR



Se desarrollo el módulo de servicios “Quédate en casa” para dar asistencia a los beneficiarios desde las delegaciones en caso de no contar con los recursos de Internet.





Entregar con número de cédula

Cédula

CÉDULA:

NOMBRES:

APELLIDOS:

PROVINCIA:

ICV:

NÚMERO CUENTA:

NÚMERO TARJETA:

FECHA VENCIMIENTO:

PUNTO DE ENTREGA:

TELÉFONO:

Seleccionar transacciones no reconocidas

Como otra medida de optimización de proceso se mejoró el módulo de consulta de balance para los beneficiarios de los programas los cuales desde la comodidad de sus hogares sin necesidad de desplazarse o aglomerarse pueden consultar su balance, transacciones a través de ADESS en línea,> consulta de participante.



SOBRE NOSOTROS  SUBSIDIOS SOCIALES  SERVICIOS AL CIUDADANO INICIATIVAS  SALA DE PRENSA TRANSPARENCIA

Inicio » Subsidios Sociales

Subsidios administrados

Esquema de subsidios

Gráficos y estadísticas

Subsidios depositados

Sistema de pago

Red de abastecimiento

Consultar participante

Consultar participante

Subsidios administrados

Esquema de subsidios

Gráficos y estadísticas

Subsidios depositados

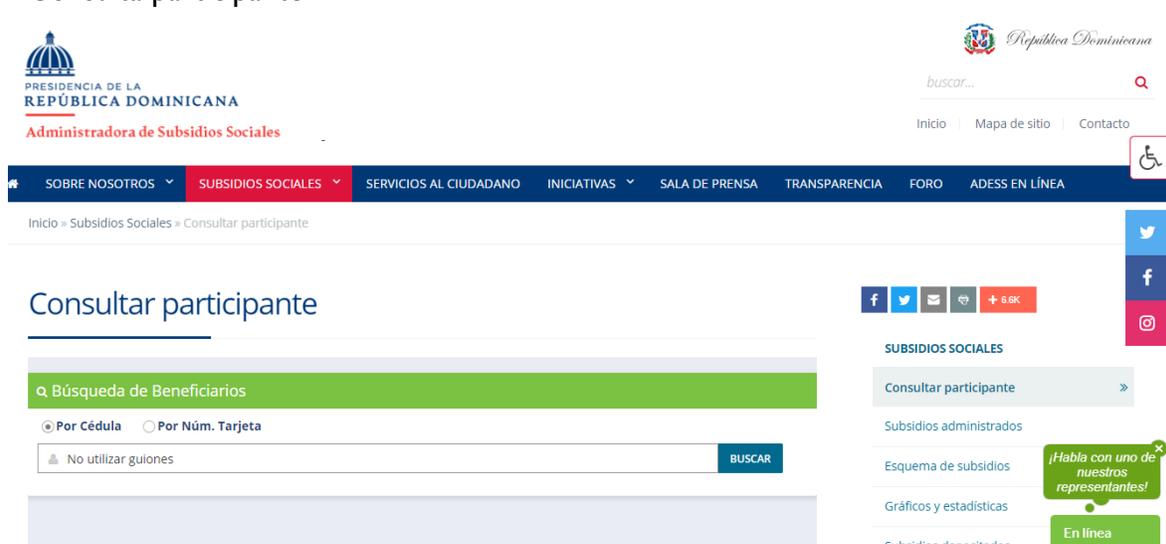
Sistema de pago



<http://www.adess.gob.do/sobre-nosotros/>

>Subsidios sociales

>Consulta participante



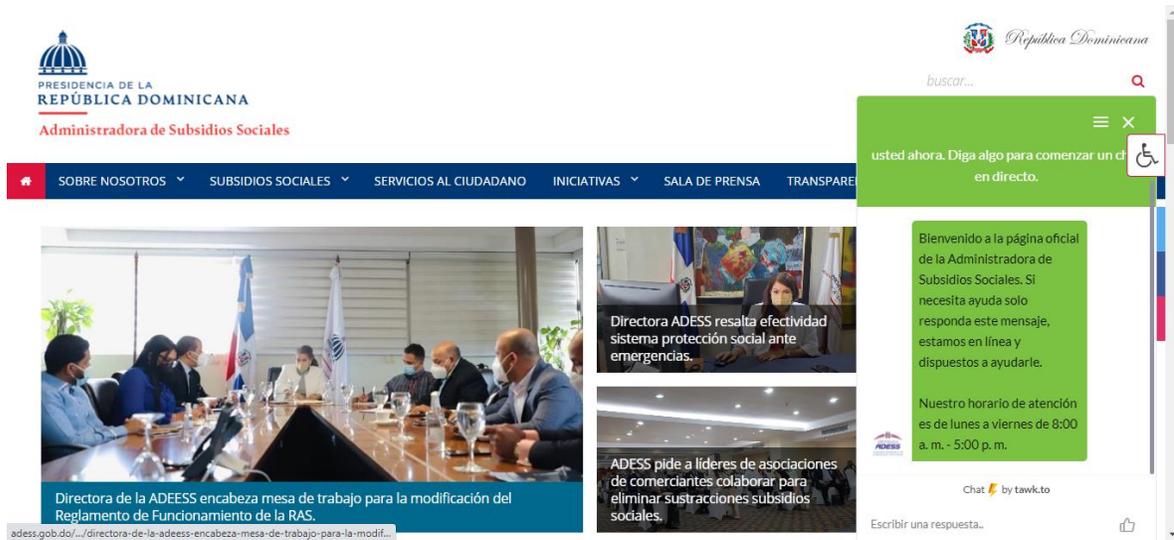
The screenshot shows the website interface for the Dominican Republic's Social Subsidies Administrator. The header features the national emblem and the text 'PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA' and 'Administradora de Subsidios Sociales'. A navigation menu includes 'SOBRE NOSOTROS', 'SUBSIDIOS SOCIALES', 'SERVICIOS AL CIUDADANO', 'INICIATIVAS', 'SALA DE PRENSA', 'TRANSPARENCIA', 'FORO', and 'ADESS EN LÍNEA'. The main content area is titled 'Consultar participante' and contains a search bar for beneficiaries with options to search by 'Por Cédula' or 'Por Núm. Tarjeta'. A sidebar on the right lists 'SUBSIDIOS SOCIALES' with links to 'Consultar participante', 'Subsidios administrados', 'Esquema de subsidios', 'Gráficos y estadísticas', and 'Subsidios depositados'. A chat bubble is visible on the right side of the page.

Se mejoro el Departamento de recursos humanos creando el área se salud ocupacional y riesgos laboral para dar seguimiento de manera directa ala salud de los colaboradores y los riesgos laborales que puedan presentarse dentro de la institución en el desarrollo de sus funciones cotidianas.

Se mejoro el proceso de gestión legal creando una Departamento jurídico institucional para dar respuesta a os procesos legales y para apoyar y gestionar las denuncias de los BTH'S a los comercios que incurran en transacciones ilícitas. De tal manera de optimizó el proceso de la gestión de las denuncias por transacciones no reconocidas realizadas por los BTH'S a comercios obteniendo un proceso más transparente, eficaz y eficiente.

Masificando el área de Comunicaciones para ampliar nuestra relación digital con los BTH'S creando nuevas herramientas digitales para un mayor alcance y que los BTH'S tengan los canales para conocer los servicios y productos que ofrece la institución y puedan gestionar su dudas, preguntas y respuesta en tiempo real y de manera oportuna, creando el Chat en línea.





En la dirección de Operaciones se amplió el Call Center en repuesta a la alta demanda de llamada a la institución por los beneficiarios(a), ciudadanos(as) y comerciantes debido al programa temporal Quédate en casa a raíz de la pandemia covid-19.



La institución actualmente se encuentra en una restructuración de sus procesos operativos, misionales y de soporte, para cumplir con los cambios que trajo el nuevo cambio de gobierno y las nuevas directrices establecidas.

El equipo del Sistema de Gestión Integrado trabaja con los cambios en procesos, procedimientos, y otras informaciones documentales del sistema para el cumplimiento de los objetivos institucionales e individuales de cada uno de los colaboradores(as) de la institución, en el mismo orden actualizando el organigrama institucional.

## **Sistema de Gestión Integrado**

Está constituido por un conjunto de normas: ISO 9001:2015 / 14001:2015 e INTE G35:2012 / G38:2015, a fin de lograr una adecuada interacción de los procesos para obtener los resultados de cumplimiento frente a los objetivos de carácter institucional, operativo, social y ambiental.

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) es desarrollado y utilizado por la Administradora de Subsidios Sociales (Adess) como una herramienta de mejora institucional enfocada a ofrecer servicios de calidad a los participantes de los programas sociales, con un comportamiento social y medioambientalmente responsable, contribuyendo con esto a proporcionar una base sólida para mejorar el desempeño y ejecutar iniciativas de desarrollo sostenible. Está constituido por una serie de sistemas enmarcados en las siguientes normas internacionales:

**Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015):** enfocado a garantizar la capacidad institucional para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los ciudadanos clientes y demás partes interesadas.

**Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015):** orientado a la protección del medioambiente, mediante la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales que pudieran ocasionar los procesos ejecutados por nuestra institución.

**Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTE G35:2012):** concebido para establecer nuestros compromisos con miras a contribuir al bienestar social desde una perspectiva sostenible.

**Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (INTE G38:2015):** diseñado para contribuir a la no discriminación en la institución como elemento intrínseco en nuestra gestión.

## **Política Integrada**

«Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y en valores de las familias vulnerables, contribuyendo a mejorar su calidad de vida mediante la gestión eficiente del medio de pago, la transferencia oportuna de los subsidios sociales, el funcionamiento transparente y confiable de la Red de Abastecimiento Social. Esto lo hacemos orientados siempre en la satisfacción de nuestras partes interesadas, apegados a la no discriminación y a la sostenibilidad.



Asimismo, nos comprometemos a mejorar continuamente nuestro Sistema Integrado de Gestión, protegiendo al medioambiente mediante el uso racional de los recursos naturales y la gestión controlada de los aspectos ambientales identificados en nuestros procesos, en cumplimiento con los requisitos legales, organizacionales y otros asumidos, con un desempeño socialmente responsable».

## Objetivos

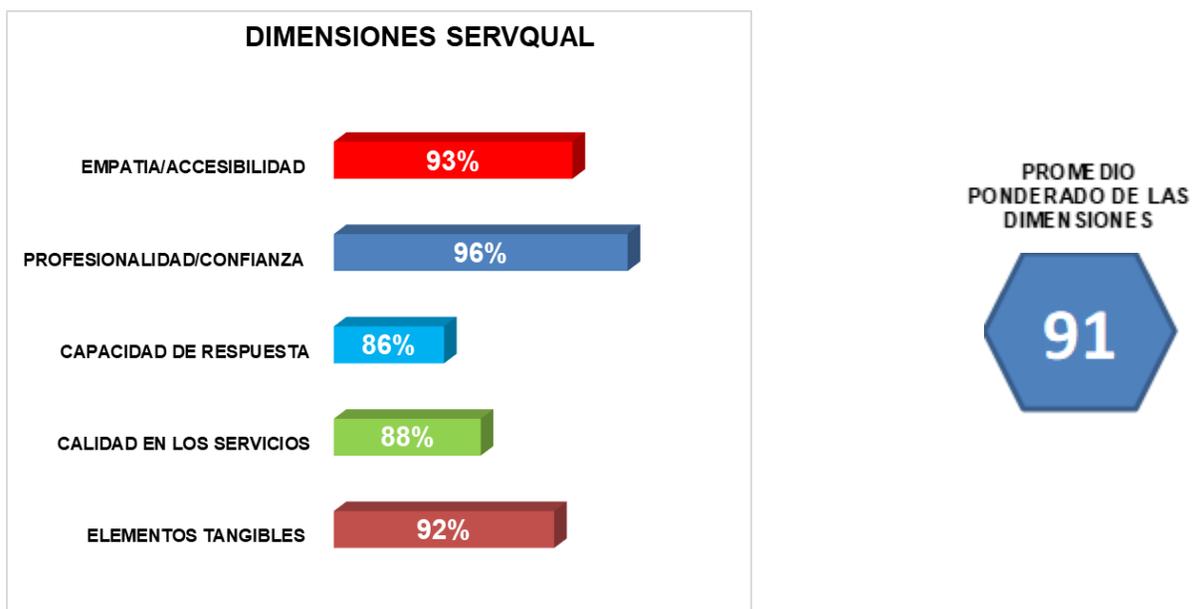
- **Garantizar** la acreditación eficaz de la nómina a los tarjetahabientes.
- **Entregar** el medio de pago de forma eficaz.
- **Asegurar** la confiabilidad de los servicios ofrecidos por los comerciantes de la Red de Abastecimiento Social (RAS).
- **Asegurar** la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y con responsabilidad social.
- **Aumentar** el nivel de satisfacción y compromiso de los(as) colaboradores(as) con la institución.
- **Reducir** el consumo de papel.
- **Optimizar** el consumo de energía eléctrica.
- **Mejorar** el desempeño ambiental de la institución.
- **Sensibilizar** al personal de la Administradora de Subsidios Sociales en temas de igualdad de género.
- **Aumentar** la participación de hombres y mujeres en las capacitaciones impartidas.
- **Promover** la igualdad de derecho de los beneficios no económicos de hombres y mujeres (permisos de corresponsabilidades).
- **Impartir** charlas sobre prevención de la salud sexual y reproductiva, enfocados a hombres y mujeres, de forma segregada, para la toma de conciencia.
- **Asegurar** el lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones.



## 2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

La ADESS para cumplir con el Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución y con el Índice de Satisfacción Ciudadana, realiza una encuesta de satisfacción a todos sus grupos de interés, con la finalidad de evaluar los servicios que brinda la institución. El Monitoreo de la Calidad de los Servicios Ofrecidos y el Índice de Satisfacción Ciudadana, figuran como dos de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) para año 2021.



### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

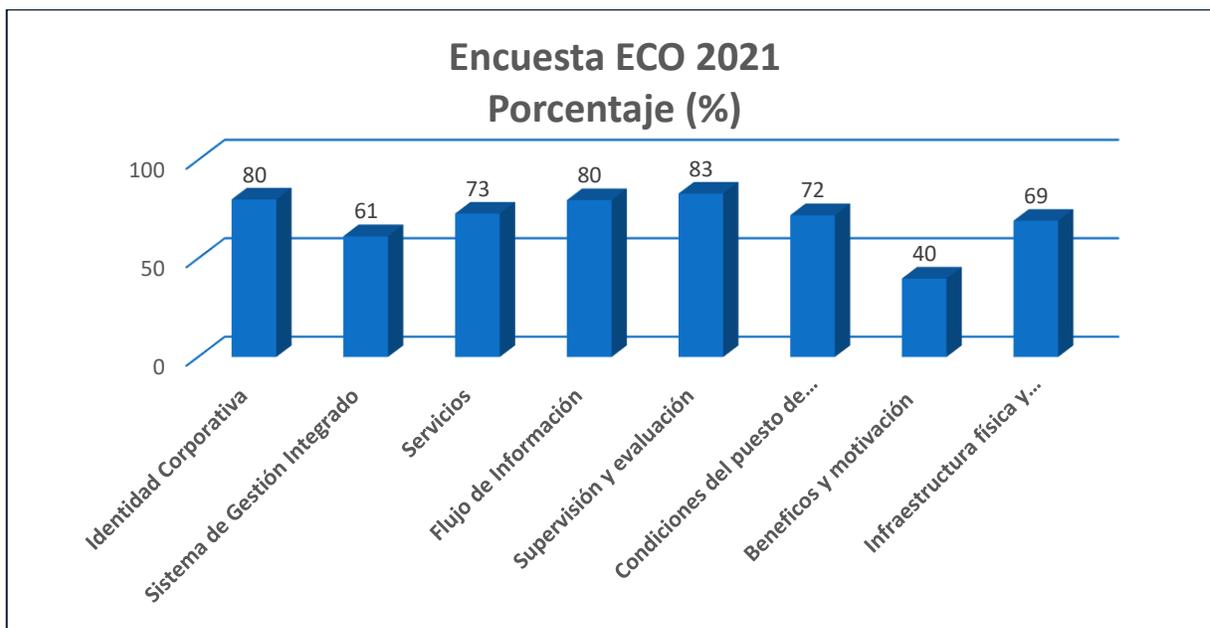
La gestión del clima laboral se ha convertido en un objetivo principal para la institución. Para gestionar el clima laboral, es muy importante analizar la situación actual de la que se parte en la empresa para, después, poder tomar las medidas y acciones necesarias.

Es una manera de que los empleados(as) expongan sus opiniones y su situación en la compañía de manera oficial y dar a conocer los resultados que esta misma presenta.

Realizando la encuesta de Clima Organizacional de forma anual La clave de esta herramienta radica en su ejecución periódica para que, de este modo, la institución pueda observar la evolución de los distintos indicadores y establecer programas de mejora. Además, de esta



manera puede observarse si las medidas tomadas han surtido el efecto deseado en los trabajadores o no.



La institución está comprometida con el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores con el objetivo de capacitarlo constantemente para poder cumplir con los objetivos definidos por la institución, identificando puntos de mejoras y definiendo las acciones necesarias.

A través de acuerdo de acuerdo de desempeño, utilizando como herramienta el formulario FO-RRHH-21 diagnóstica de necesidades de entrenamientos y capacitaciones (DNA).

### Enero 2021

Nombre del Entrenamiento	Localidad	Horas Duración Entrenamiento	Nombre del Facilitador	Cantidad de participantes	Cantidad de Mujeres	Cantidad de Hombres
CHARLA RIESGO LABORAL Y LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	STO.DGO.	2	GREGORIOS RIVAS	70	30	40
INDUCCION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	STO.DGO.	2	CALIDAD	23	19	4
INDUCCION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	STO.DGO.	2	CALIDAD	16	10	6
CURSO INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION FINANCIERA DEL ESTADO	STO.DGO.	15	CAPGEFI	4	4	0
CHARLA PLANES Y PROGRAMAS DE EMERGENCIAS INSTITUCIONALES	STO.DGO.	2	GREGORIOS RIVAS	80	35	45
		23		193	98	95

### Febrero 2021



Nombre del Entrenamiento	Nombre del Facilitador	Cantidad de participantes	Cantidad de Mujeres	Cantidad de Hombres	Horas Hombre Capacitación realizadas
INDUCCION PERSONAL NUEVO INGRESO	BENISSE RODRIGUEZ	12	6	6	24
INDUCCION USO FORMULARIOS TECNOLOGICOS RAS Y DELEGACIONES	Reyna Abreu	21	7	13	21
DIPLOMADO VIRTUAL DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO	GACETA JUDICIAL	4	2	2	72
INDUCCION EVALUACION DESEMPEÑO	BENISSE RODRIGUEZ	9	6	3	9
CHARLA SALUD ODONTOLOGICA	GREGORIO TOLENTINO	13	5	8	13
ENTRENAMIENTO USO DE FORM PERSONAL RAS Y DELEGACIONES	REYNA ABREU	21	8	13	21

## Marzo 2021

Nombre del Entrenamiento	Localidad	Horas Duración Entrenamiento	Nombre del Facilitador	Cantidad de participantes	Cantidad de Mujeres	Cantidad de Hombres
INDUCCION PERSONAL NUEVO INGRESO	STO.DGO.	2	BENISSE RODRIGUEZ	34	19	15
INDUCCION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	STO.DGO.	2	CALIDAD	21	11	10
DIPLOMADO VIRTUAL MICROSOFT EXCEL	STO.DGO.	30	ENIMEDIA	1	0	1
TALLER EL REAL CARIÑO	STO.DGO.	1	PEDRO REYES	15	6	9
SENSIBILIZACION DOCUMENTOS PS Y GENERO	STO.DGO.	2	ALBA FABIAN	28	19	9
TALLER DE RELACIONES LABORALES	STO.DGO.	3	ROSA ABREU (MAP)	177	110	67

## Abril 2021

Nombre del Entrenamiento	Localidad	Horas Duración Entrenamiento	Nombre del facilitador	Cantidad de participantes	Cantidad de Mujeres	Cantidad de Hombres	Horas Hombre Capacitación realizadas
Diplomado Prevencion de Riesgo Laborales	Sto.Dogo	50	Soraya Reynoso/ SGI Dominicana	1	0	1	50
Introduccion a la Administracion Pública	Sto.Dogo	16	Inap	30	20	10	480
Charla Salud Sexual y Reproductiva y sobre Cancer Cervico Uterino.	Sto.Dogo	1	Henry Hernandez	10	6	4	10
Diplomado Estado, Sistema Nacional de Compras y Contrataciones, Alianzas Privada y Participacion Ciudadana	Sto.Dogo	1	Gregorio Montero/UASD	1	1		1
Taller de Seguridad Vial		3	Programa de Reduccion de Morbilidad por Accidentes de Transito (Premat)	25	2	23	75

## Mayo 2021



Nombre del Entrenamiento	Localidad	Horas Duración Entrenamiento	Nombre del Facilitador	Cantidad de participantes	Cantidad de Mujeres	Cantidad de Hombres	Horas Hombre Capacitación realizadas
Socialización del Plan Operativo Annual 2021	Sto. Dgo	1	Henry Capellan	83	36	33	83
Curso de Habilidades de Liderazgo	Sto. Dgo	16	Inap /Grace Pons	18	12	6	288
Charla sobre el Medio Ambiente	Sto. Dgo	1	Heidy Santana	90	40	50	90
Curso Introducción a la Archivística	Sto. Dgo	12	Archivo General de la Nación	13	10	3	156
Charla de Acoso Sexual	Sto. Dgo	3	Sonia Mateo	29	20	9	87
Charla Violencia de Género	Sto. Dgo	3	Sonia Mateo	40	19	21	120
Curso Fortigate Security	Sto. Dgo	24	Teknowlogic	1	0	1	24
Curso Fortigate Infrastructure	Sto. Dgo	16	Teknowlogic	1	0	1	16
Taller Microsoft Office	Sto. Dgo	24	Brandom Consulting	10	6	4	240

## Junio 2021

Nombre del Entrenamiento	Localidad	Horas Duración Entrenamiento	Nombre del Facilitador	Cantidad de participantes	Cantidad de Mujeres	Cantidad de Hombres
Taller Importancia de la Reforestación	sto dgo	2	Fausto Encarnación/Ministerio de Medio Ambiente	32	15	18
Taller Acoso Sexual	Sto.Dgo.	2	Santa Mateo/ Franklin Gómez	40	25	15
Diplomado SQL Server	Sto.Dgo.	60	Rayker Terrero/ Universidad Apec.	12	3	9
Concienciación del Medio Ambiente	Sto.Dgo.	1	Heidy Santana	15	13	2
Taller Normativa Gestión Ambiental	Sto.Dgo.	1	Heidy Santana	50	28	22
capacitación sobre Manejo de Extintores y Plan de Emergencia	Sto.Dgo.	1	Henry Hernandez	19	8	11

### 2.2.3 RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN

#### Gestión Ambiental

En la Administradora de Subsidios Sociales estamos comprometidos, desde el accionar institucional, con la protección del medioambiente y el uso racional de los recursos naturales. Es por eso que gracias al compromiso de la alta dirección y de los colaboradores, la institución cuenta con la certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2015 otorgada por INTECO en noviembre de 2018 después de un proceso de implementación satisfactorio y actualmente en ejecución.



Día a día trabajamos orientados a la gestión del impacto ambiental dando pasos hacia la mejora de la huella ambiental de la institución siendo socialmente responsables a través de procesos de sensibilización y capacitación orientados al consumo responsable y la inversión e innovación tecnológica para asegurar la mejora de los procesos e instalaciones.



## Gestión de la Responsabilidad Social

En la Administradora de Subsidios Sociales (Adess) estamos comprometidos con ser una institución socialmente responsable. Gracias al compromiso de todo el personal de la institución contamos con la certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTEG35:2012).



Promovemos la protección del medioambiente a través del consumo responsable y la gestión del impacto ambiental de nuestras operaciones, con el fin de garantizar la realización de los procesos institucionales en el marco del respeto a las normativas nacionales e internacionales.

La responsabilidad social es un compromiso institucional con alcance de todos los procesos desarrollados por el personal vinculado de manera directa a la institución y las de personas que realicen funciones en su nombre. Mediante iniciativas que generan un impacto positivo y fomentando una cultura de valores, buscamos inspirar a otros con nuestras historias convencidos de que, a través de nuestras acciones, podemos ayudar a construir una sociedad más justa para todos.



### Sistema de Igualdad de Género

La institución en pro del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible en cuanto al referente no.5 (Igualdad de Género) en busca de un trato digno e igualdad en el ámbito laboral, nos certificamos en la norma **INTE G:38:2015** Gestión de Igualdad de género en el ámbito laboral.

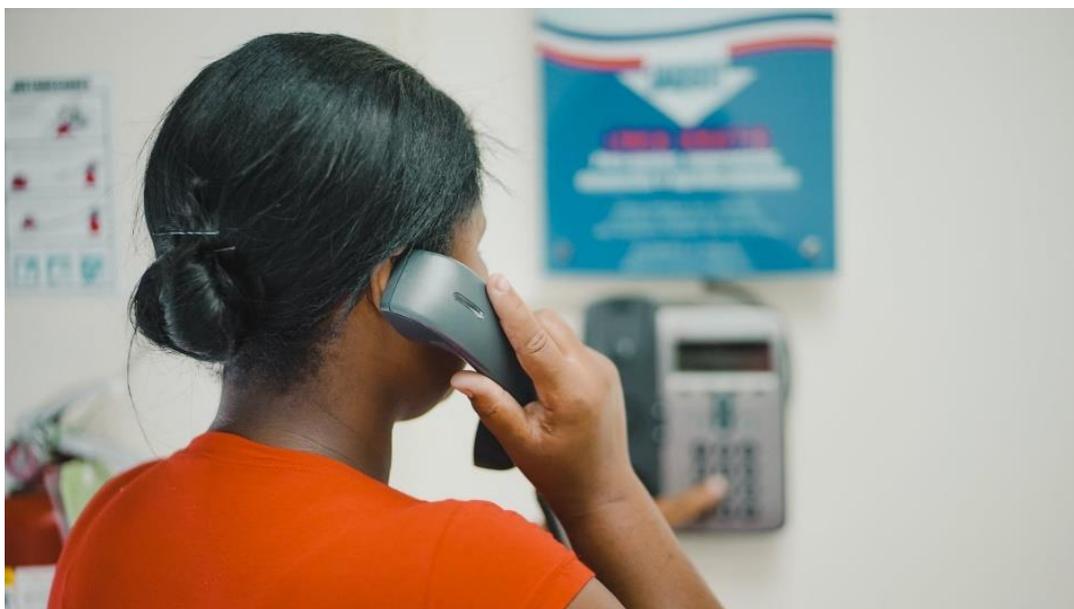
A través de esta norma buscamos fomentar una conciencia tanto en hombres y mujeres en el ámbito laboral, social, familiar y personal.

Una de nuestra iniciativa ha sido la elaboración de la campaña 100% iguales.



### Canales de Atención a las partes interesadas

En Julio 2019 se realizó la primera reunión con la Junta de Vecinos y los comerciantes cercanos a las instalaciones de la Sede Central con el objetivo de que se nos comunique las necesidades y expectativas de ellos como partes interesadas de la institución.



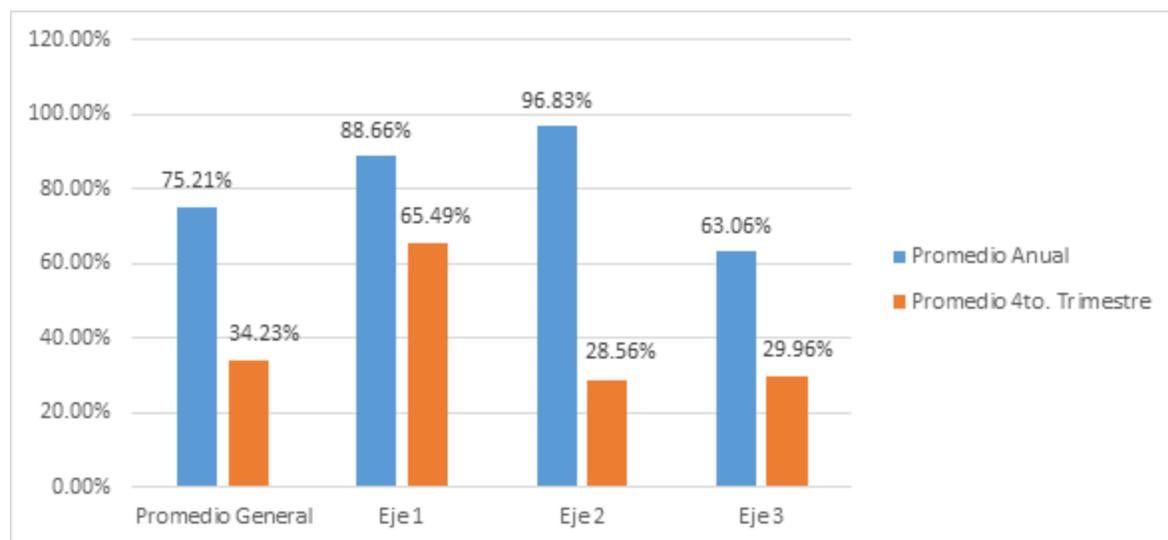
Se realizaron consultas a las diferentes partes interesadas categorizadas en 4 renglones:

- Red de protección social
- Institución de protección social adscritas
- Órganos rectores
- Organismos multilaterales

Contamos con Puntos Solidarios cuya finalidad es establecer y describir la metodología de trabajo para la recepción, tramitación y respuesta de las Solicitudes de servicios e información realizadas por los/as Ciudadanos(as) a través de los diferentes medios disponibles, los mismos poseen canales de servicios presenciales, virtuales y atención telefónica para la atención ciudadana.

#### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO (POA).

**Tendencia Ejecución Plan Operativo Anual (POA), según Eje Estratégico, que muestra los resultados del 4to Trimestre / Resultado General del año 2020.**



En esta gráfica se representa el resultado final de la ejecución del POA del año 2020. En la misma podemos observar una columna que grafica el promedio general de ejecución de todos los productos establecidos en el POA, cuyo valor arrojado es de un 75.21%. Este resultado se vio muy afectado debido a los efectos ocasionados por la pandemia del COVID-19, ya que muchos productos debieron ser detenidos o reprogramados para el año 2021, por las medidas dictadas por las autoridades de salud para contener el avance del virus, muy



en especial las de distanciamiento social que producían un impacto directo en la ejecución de las actividades planificadas para concretar estos planes y proyectos.

Las tres columnas siguientes representan el resultado de los 3 ejes estratégicos y los diferentes objetivos de la planificación institucional, a los cuales son enlazados los planes y proyectos establecidos en el POA, según se explica a continuación:

**Eje Estratégico 1: Gestión de los subsidios sociales. Objetivo estratégico 1.1: Incrementado el uso oportuno de los subsidios sociales a través del desarrollo de un modelo de gestión integral. Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:**

- Medios de pago habilitados para el programa Quédate en Casa.
- Nómina acreditada para el programa Quédate en Casa.
- Proyecto Desarrollo Business Intelligence.

Para este eje se muestra un resultado anual de 88.66% y un resultado del trimestre de un 65.49%. Tanto el resultado anual como el trimestral se vieron afectados por el detenimiento en la ejecución del proyecto de Desarrollo Business Intelligence, el cual debió ser interrumpido por los efectos del virus del Covid-19.

**Eje Estratégico 2: Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS). Objetivo estratégico 2.1: Mejorar la cobertura de la red de abastecimiento social para el acceso a los subsidios focalizados y no focalizados que gestionan los programas sociales. Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:**

- Comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).
- Comercios supervisados.
- Facturación e inventario transparentado de los comercios adheridos a la RAS.
- Proyecto automatización de la RAS.
- Evaluación de Proyectos.
- Índice de funcionalidad de mercados de la IFM-RAS.

Para este eje se muestra un resultado anual de 96.83% y un resultado del trimestre de un 28.56%. El resultado anual muestra un alto porcentaje de ejecución debido a que varios de los productos fueron ejecutados en su totalidad e inclusive uno de ellos excedió en un casi 150% la ejecución programada, como lo es el caso de los comercios adheridos a la RAS, que debido a la inclusión de unos 700 mil nuevos participantes temporales del programa



Quédate en Casa, fue necesario ampliar la RAS con unos 1,571 comercios temporales, versus los 633 que inicialmente fueron programados.

No obstante, el resultado del trimestre se vio afectado debido a que algunos productos fueron detenidos por los efectos del virus del Covid-19, como lo son la supervisión de los comercios, el sistema de facturación e inventario transparentado de los comercios de la RAS y su respectiva Evaluación del proyecto.

· **Eje Estratégico 3: Administración eficiente, transparente, equitativa y con responsabilidad social. Objetivo estratégico 3.1.: Asegurar la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y de mejora continua.**

**3.1.1: Satisfacción aumentada de los grupos de interés.** Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:

- Auditorías al sistema de gestión integrado (SGI).
- Supervisión y mejora de la gestión en las Delegaciones Provinciales.
- Plan de Comunicaciones ejecutado.

**3.1.2: Fortalecida la calidad, seguridad e integridad de la información institucional.** Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:

- Soluciones tecnológicas implementadas de sistemas, redes y soporte de usuarios.
- Soluciones tecnológicas implementadas de aplicaciones (SQL SERVERE).
- Mejoras implementadas de aplicaciones.
- Mantenimiento a la infraestructura tecnológica institucional.
- Políticas y procedimientos elaborados.

**3.1.3: Optimizada la gestión del capital humano.** Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:

- Actividades de fortalecimiento de la gestión humana.
- Capacitaciones de los servidores públicos de la ADESS.
- Sistema de climatización en la sede.
- Plan de adecuación de las Delegaciones Provinciales.

**3.2 1: Adecuado nivel de conciencia en los/las colaboradores/ras frente al impacto ambiental provocado por la organización.** Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:



<b>PLAN OPERATIVO ANUAL ADESS 2020</b>	<b>72%</b>
<b>Eje Estratégico 1: Gestión de los Subsidios Sociales</b>	<b>88.66%</b>
Medios de pago habilitados para el Programa Quédate en Casa	99%
Nómina acreditada para el Programa Quédate en Casa	99.98%
Proyecto Desarrollo Business Intelligence	67%
<b>Eje Estratégico 2: Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</b>	<b>96.83%</b>
Comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS)	248%
Comercios Supervisados	39%
Facturación e inventario transparentado de los comercios adheridos a la RAS	37%
Proyecto Automatización de las RAS	100%
Evaluación de Proyectos	57%
Índice de funcionalidad de mercados de la IFM-RAS	100%
<b>Eje Estratégico 3: Administración eficiente, transparente, equitativa y con responsabilidad social</b>	<b>63.06%</b>
Auditoría al Sistema de Gestión Integrado (SGI)	50%
Supervisión y mejora de la gestión en las Delegaciones Provinciales	78%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones técnicas con el personal de las Delegaciones Provinciales Realizadas</li> </ul>	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas a las Delegaciones Provinciales realizadas</li> </ul>	56%
Plan de Comunicaciones Ejecutado	100%
Soluciones Tecnológicas Implementadas de Sistemas, Redes y Soporte de Usuarios	39%
Soluciones Tecnológicas Implementadas de Aplicaciones (SQL SERVER)	23%
Mejoras Implementadas de Aplicaciones	55.5%
Mantenimiento a la Infraestructura Tecnológica	100%
Políticas y Procedimientos Elaboradas	20%
Actividades de Fortalecimiento de la Gestión Humana	50%
Capacitaciones de los Servidores Públicos de la ADESS	156.66%
Sistema de Climatización en la Sede	16%
Plan de Adecuación de las Delegaciones Provinciales	0%
Plan de Concienciación Ambiental	116.66%

El seguimiento y medición establecidos para el SGI se realiza de la siguiente manera:

- Para los Indicadores de procesos, mediante la matriz FO-SGI-17 V01 Mapa de Objetivos Indicadores, en atención a la periodicidad y descripción documentada de los mismos.
- Para los documentos que requieren seguimiento y actualización se ejecutan mediante lo establecido en los procedimientos correspondientes.



- Al estado de cumplimiento de los requisitos de las normas que conforman el sistema de gestión se realiza a través del programa de auditorías de la institución.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

#### LECCIONES APRENDIDAS:

Otro reto que nuestro sistema tecnológico tuvo que afrontar durante el año 2020 fue adecuar nuestras estructuras de trabajo a nivel tecnológico de cara a los efectos de la pandemia del COVID-19. Para tales fines se crearon estructuras en el teletrabajo, con el objetivo de que nuestros colaboradores pudieran cumplir con las medidas de distanciamiento social sin que se produzca el cese total de nuestras operaciones. De igual manera se creó un portal web para brindar acceso a la ciudadanía a todas las informaciones concernientes al Programa “Quédate en Casa”. A continuación, señalamos en detalle estas ejecutorias:

- Teletrabajo y Movilidad: Nuestro compromiso en la atención de los procesos y servicios al participante tarjeta habiente, no se limitan a los esquemas tradicionales de trabajo, es por esto que en la ADESS se desarrolla una metodología denominada WorkShifting, la cual es una tendencia de trabajo móvil. Para esto se sustituyen las tradicionales estaciones de trabajo por laptop, reduciendo el consumo eléctrico y permitiendo movilidad dentro y fuera de la institución. Dicha estrategia hizo posible que la institución se pudiera adecuar y adaptar rápidamente a la metodología de teletrabajo, lo que permitió una operatividad casi al 95% de su empleomanía.
- Autogestión (IVR, PORTAL QUEDATEENCASA): Con el lanzamiento del programa “Quédate en Casa”, que fue diseñado para proteger el ingreso de los hogares y de los trabajadores informales del país en situación de vulnerabilidad frente al COVID-19, ADESS tuvo la misión de crear un portal web que sirviera como punto virtual de consulta sobre la afiliación de un dominicano/a al programa.
- Este portal fue diseñado en tiempo récord y cuenta con todos los protocolos de seguridad informática requeridos para salvaguardar la información de las bases de datos del portal, e implicó ampliar el ancho de banda para soportar la conectividad generada en el portal.
- Como resultado de la implementación del portal de Quédate en casa, se han obtenido los siguientes beneficios:
- Mayor accesibilidad. Las personas pueden consultar su afiliación al programa las 24 horas del día, sin interrupciones, desde cualquier dispositivo con acceso a internet y desde cualquier lugar de la República Dominicana. Esto lo convierte en un recurso inestimable y siempre disponible para obtener información que de otro modo sólo sería accesible mediante asistencia telefónica o presencial, prolongando significativamente el tiempo de respuesta. A la fecha el portal ha tenido 123,092,612



visitas de ciudadanos y participantes de los programas sociales, que además de introducir sus números de cédulas, también deben validar su fecha de nacimiento.

- Importancia del enfoque de una organización resiliente. En medio de la situación generada por la pandemia conocimos nuestra capacidad para reinventarnos ante las dificultades presentadas teniendo como objetivo ayuda económica oportuna a las personas con estado de vulnerabilidad en nuestro país.
- Prepararse para los escenarios más incierto.
- La institución implemento como herramienta el teletrabajo obteniendo como resultado la enseñanza que el trabajo remoto es eficiente para alcanzar resultados satisfactorios.
- Importancia de tecnología.
- El uso de cedula como medio de pago impacta en las acciones fraudulentas.

#### **4. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.**

