



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación



Coordinador Evaluador

Santo Domingo, Distrito Nacional
Junio del 2022

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.

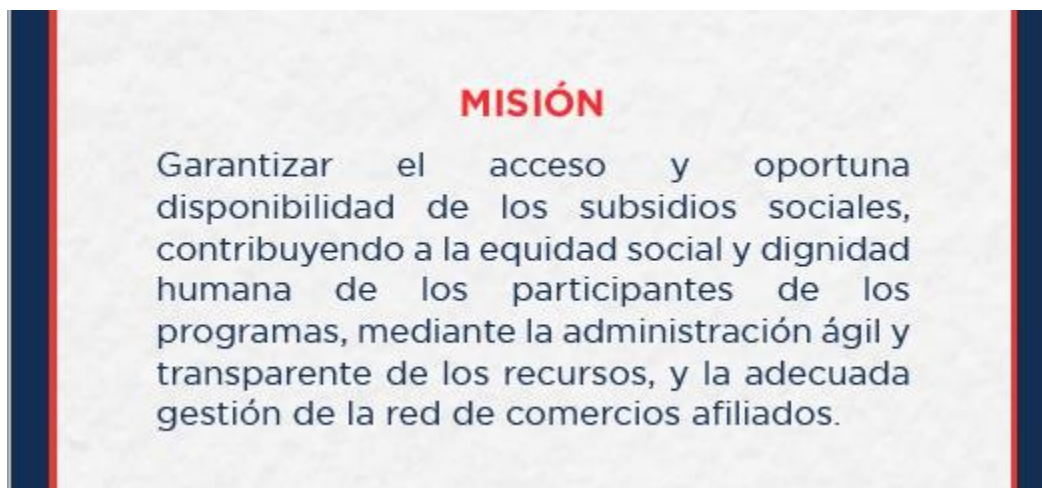
Prevenir conductas inequitativas, identificando e informando a los distintos programas aquellas personas que, acreedores de la totalidad de los diversos subsidios obtienen un beneficio que puede considerarse excesivo respecto a la media estimada, fomentando la dependencia de acciones asistencialistas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

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN



1.1.2 VISIÓN

VISIÓN

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

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

VALORES

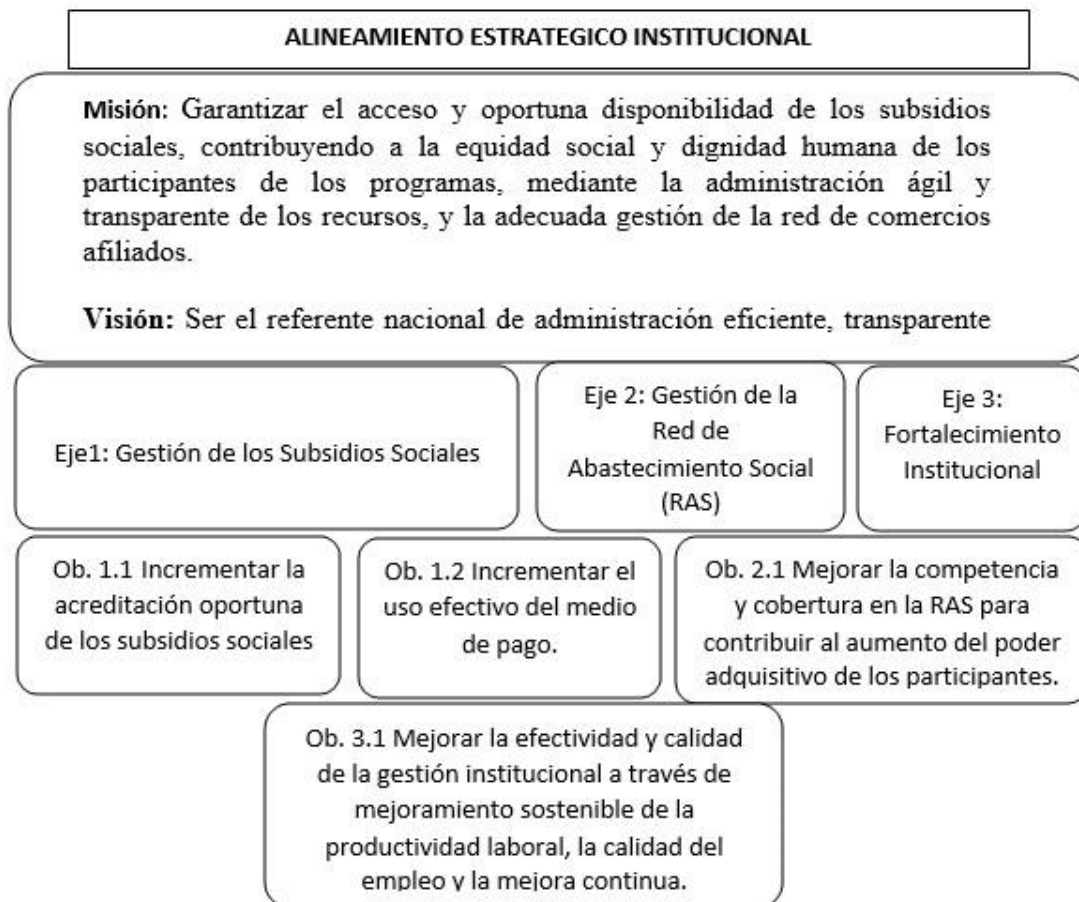
Calidad: Hacerlo bien desde el principio.

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:



1.1.4 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.

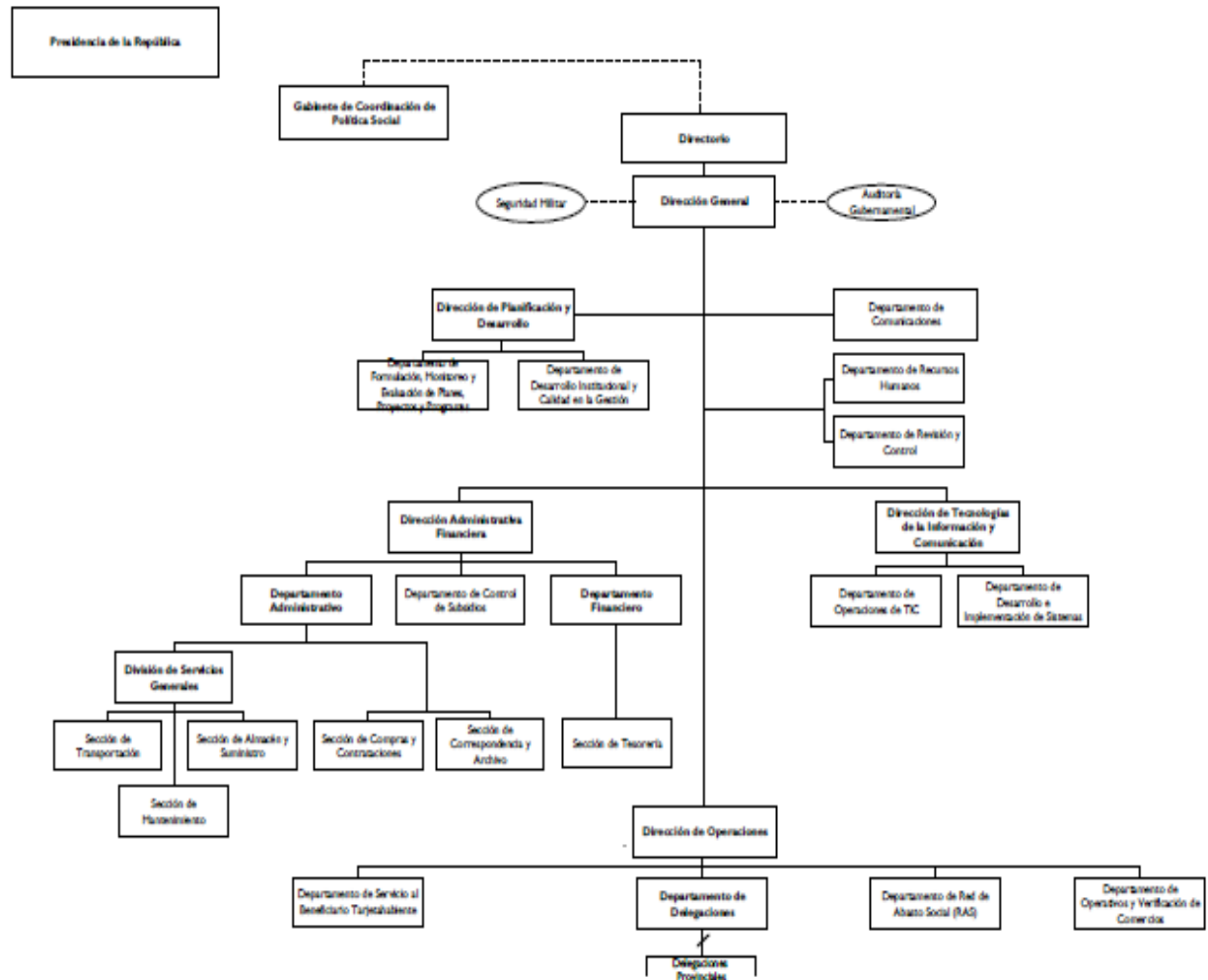


- **Ley 20.285**, Es la ley que reconoce a todas las personas su Derecho de Acceso a la Información Pública. ... Entró en vigencia en abril del 2009 con el nombre de Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, más conocida como Ley de Transparencia.
- **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.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS)



1.1.6SERVICIOS



Servicios o productos que ofrecemos	Descripción general del servicio
Atención a reclamaciones	Tramitar de manera oportuna la respuesta o solución a las reclamaciones de los beneficiarios tarjetahabientes garantizando su satisfacción con los servicios prestados por la ADESS.
Solicitud de Adhesión a la Red de Abastecimiento Social	Asegurar que sean adheridos a la Red de Abastecimiento Social sólo los comercios que cumplan con todos los requisitos establecidos en el Reglamento de Funcionamiento de la RAS, para garantizar un servicio óptimo a BTH.
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.
Solicitud de 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.

<p>Actualización de datos</p>	<p>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.</p>
<p>Solicitud de evaluación del hogar</p>	<p>Servicio brindado cuando el ciudadano/a solicita la evaluación para pertenecer a los programas sociales.</p>
<p>Solicitud de reevaluación del hogar</p>	<p>Servicio brindado cuando el jefe o la jefa de hogar participante de los programas sociales solicita le sea recategorizado su hogar por entender que la calificación dada inicialmente no es la correcta.</p>
<p>Liberación sanción y/u observación</p>	<p>Servicio brindado cuando el/la participante de los programas sociales objeta una observación y/o sanción realizada a éste(a).</p>
<p>Suministro o reemplazos de rótulos de comercios adheridos</p>	<p>Servicio de entrega de identificación institucional de la ADESS a los comercios adheridos a la RAS.</p>
<p>Taller de comercios adheridos</p>	<p>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.</p>



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 ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

- **Análisis del Contexto**

Para el año 2022 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:

La Planificación Estratégica para el periodo 2021 - 2024 de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) ha procurado identificar las prioridades institucionales que garanticen el cumplimiento de nuestra visión y trazar lineamientos para el uso de los recursos correspondientes a este período, todo esto alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Plurianual del Sector Público.

Dentro de las proyecciones para el año 2022 la ADESS, con las directrices establecidas por la estrategia superior descrita, programa en el plan operativo 2022 con los planes, programas y proyectos siguientes.

Plan Estratégico ADESS 2021-2024		
Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Nombres
1.Gestión de los Subsidios Socia	Objetivo 1.1 Incrementar la acreditación eficaz y oportuna de los	Medio de pago entregado y activado a nuevos beneficiarios
		Logística preparada para Bono Navideño



	subsidios sociales	
2.Gestión de la Red Abastecimiento Social (RAS)	Objetivo 2.1 Mejorar la competencia y cobertura en la RAS para contribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes	Comercios capacitados-Programa de Capacitación sobre el Reglamento de Funcionamiento de la RAS implementado y ejecutado
		Nuevos tipos de establecimientos (carnicerías, pescaderías, polleras,) incorporados a la cobertura de comercios RAS
3. Fortalecimiento Institucional	3.1.3 Fortalecida la calidad, seguridad e integridad basada en la automatización de los procesos institucionales y la transparencia	Programa de auditorías implementadas
		Diagnóstico realizado sobre la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas
		Plan seguridad implementado
		Plan de infraestructura TIC optimizada
		Certificaciones de nuevas normativas implementadas
Recertificación de normativas implementadas		



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;">POLÍTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas Gubernamentales protección social Compromisos Supranacionales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 1, Fin de la pobreza y ODS 2, Cero Hambre. • Responsabilidad Social • Entrega de subsidios a través de ADESS 	<p style="text-align: center;">ECONÓMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto destinado a Asistencia Social 	<p style="text-align: center;">SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pobreza
<p style="text-align: center;">TECNOLÓGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformación Digital • Estrategia nacional de ciberseguridad NORTIC's 	<p style="text-align: center;">AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad Ambiental: ODS 13. Acción por el clima • Desastres Naturales • Condiciones Ambientales 	<p style="text-align: center;">LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco legal (Constitución de la República Dominicana, Decreto 1560-04 que crea la ADESS, otras leyes, decretos y reglamentos) • Contratos y convenios y otros requisitos legales • Disposiciones normativas sobre



		transparencia institucional
--	--	-----------------------------

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) definió un plan estratégico para el período 2021-2024 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

Dado que nuestro PEI finaliza en el año 2024, no se han realizado a la fecha evaluaciones del mismo, por lo que mantenemos la presentación de la evaluación realizada al PEI anterior 2017-2020 que se presenta a continuación:

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%.

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

2.1. ÁREAS 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 de alcanzar los objetivos de la institución y los objetivos individuales de nuestros colaboradores.

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.

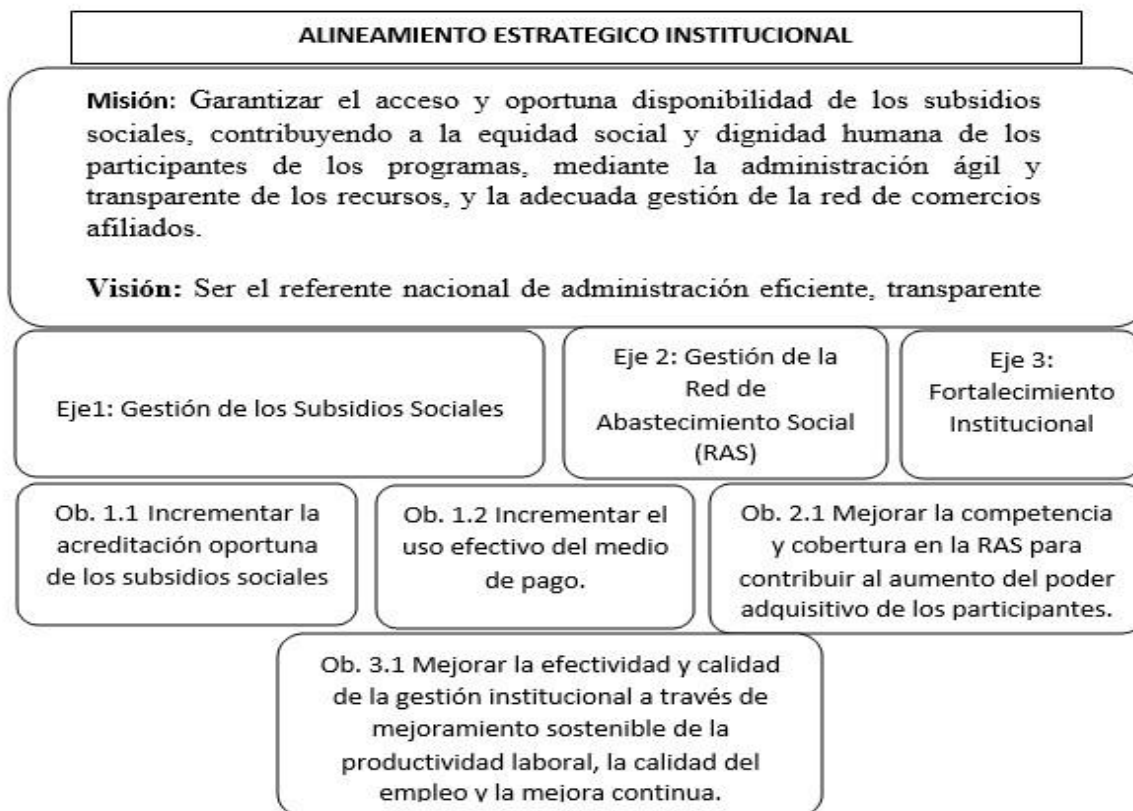
Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado estén disponibles; comunicando la importancia de una gestión de calidad, eficaz y conforme con los requisitos legales; asegurándose de que el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

ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL





Resultados Operativos 2022

Las metas operativas anuales son monitoreadas mediante informes de seguimiento trimestrales realizados al Plan Operativo Anual (POA). Estos informes son la base para medir la ejecución del POA y sirven de retroalimentación a la alta dirección para la toma de decisiones y realizar los ajustes necesarios que permitan el cumplimiento de los cronogramas de trabajo, alertas de ejecución de metas y de los indicadores de la gestión institucional.

A continuación, los resultados según las metas institucionales programadas para el 2022, presentados al cierre del primer trimestre del año en cuestión.



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.

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 6.5.11 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 al requisito 8 de las Normas ISO 14001 ambiental y de 9001 calidad.

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 al requisito 8 de las Normas ISO 14001 ambiental y de 9001 calidad.

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 cédula 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.

Se desarrolló 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.

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.

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

>Subsidios sociales

>Consulta participante

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

Se mejoró el proceso de gestión legal creando una Departamento jurídico institucional para dar respuesta a los 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 optimizar 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 respuesta 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 reestructuración 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 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. ÁREAS 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 el año 2022.

Actualmente la institución se encuentra realizando el levantamiento de las encuestas en nuestras distintas delegaciones a nivel nacional para determinar el grado de satisfacción de nuestros beneficiarios. Se espera que al finalizar el segundo trimestre del 2022 se pueda tener el análisis de los resultados arrojados.

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.

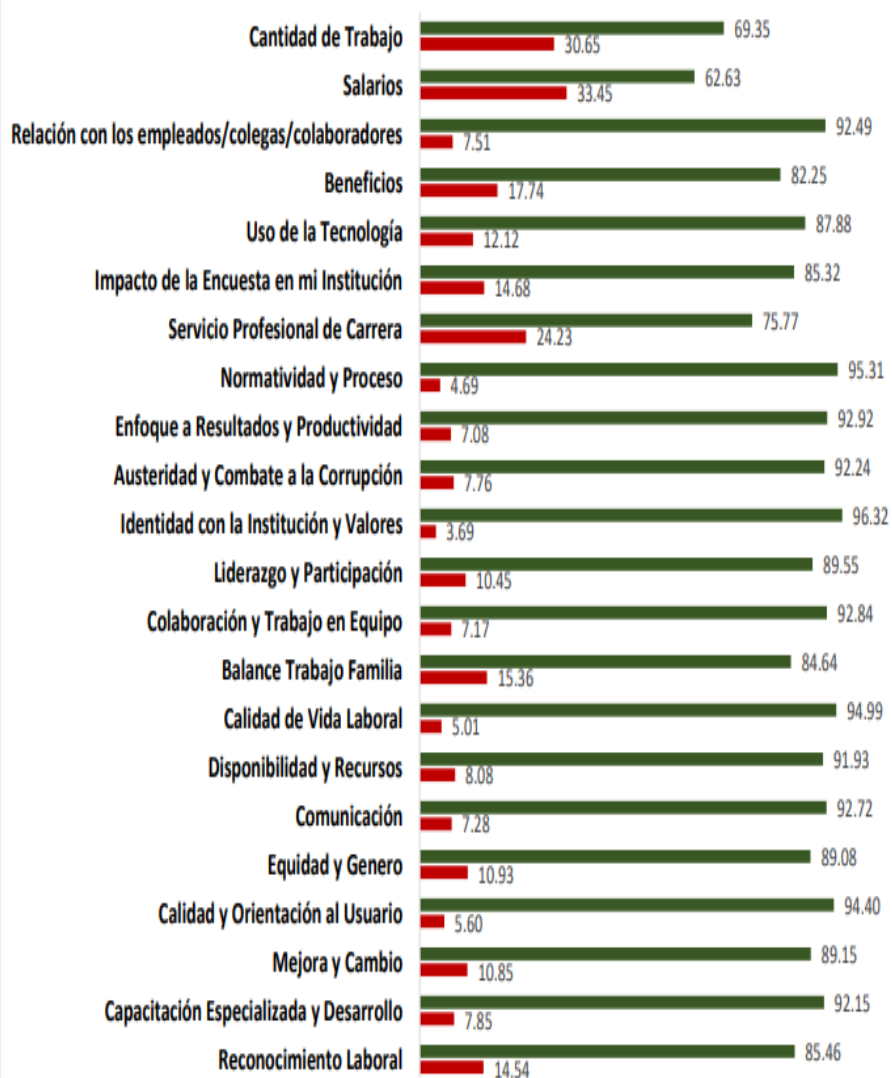


Análisis de los datos en función de los resultados de la aplicación de encuesta de Clima y Cultura Organizacional.

Interpretación de data por dimensiones.



RESULTADO GENERAL



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

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



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. Dicha certificación, fue recertificada, luego de un proceso de mejoras internas y auditorías internacionales, fue actualizado al 2022.

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 fomentan 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 nuestras iniciativas ha sido la elaboración de la campaña 100% iguales.

Canales de Atención a las partes interesadas

Desde el 2019 se realizan reuniones 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 2021.

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

- Medios de pago entregados y activados a nuevos beneficiarios.

Para este eje se muestra un resultado anual de 90%.

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:

- Base de datos de comercios (RAS) actualizada.
- Comercios capacitados integralmente supervisados.
- Sistema de facturación e inventario Midas-Red implementado en comercios RAS.
- Comercios Supervisados.
- Comercios Adheridos a la RAS por solicitud ordinaria de comerciantes.
- Nuevos tipos de establecimientos adheridos a la RAS (carnicerías, pescaderías, polleras).

Para este eje se muestra un resultado anual de 48%. El resultado anual muestra un bajo porcentaje de ejecución debido a que varios de los productos fueron reprogramados para ser ejecutados en el año 2022, debido a que algunos productos fueron detenidos por los efectos del virus del Covid-19, como lo fue la supervisión de los comercios que requería la presencia y traslado de manera física a las instalaciones de los comercios.



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: Asegurada la continuidad de las operaciones institucionales. Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:

- Planes de acción implementados a partir de las supervisiones a las Delegaciones Provinciales.
- Obligaciones Legales bajo cumplimiento óptimo.
- Mantenimiento Planta Física.
- Mantenimiento Equipo y Flotilla de vehículos.
- Mantenimiento de Equipos.
- Sistema de Climatización en la Sede.
- Plan de adecuación de Delegaciones provinciales y expansión de las Delegaciones.
- Mejora de la comunicación institucional con sus partes interesadas.
- Proyecto mejora continúa implementado.
- Plan de mejora implementado para la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas.
- Eficacia de los procesos del sistema de gestión integrado.
- proyecto de adecuación general comedor, salón de capacitaciones, operaciones y call center en la sede.

3.1.2: Optimizada la Gestión de Capital Humano. Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:

- El personal de la ADESS conoce las normas y las aplica en sus procesos.
- Clima laboral para consolidar las relaciones de los equipos de trabajo de la institución fomentando la motivación.
- Plan de Salud Ocupacional ejecutado.
- Mantenimiento a la infraestructura tecnológica institucional.
- Políticas y procedimientos elaborados.

3.1.3: Fortalecida la calidad, seguridad e integridad de la información institucional con automatización de procesos. Los Productos relacionados a este eje son los siguientes:

- Mejoras implementadas de aplicaciones.
- Módulo de Transparencia y Reintegro.



- Recertificaciones normativas OPTIC.
- Proyecto de Continuidad de Negocios.
- Canales de Servicios Adicionales.
- Herramientas de Administración de Base de Datos SQL 2019.
- Actualización usuarios final por obsolescencia.
- Delegaciones con sistema de seguridad por video vigilancia (CCTV).
- Inventario de Activo Fijo TIC.
- Sensibilización de los colaboradores de la institución sobre Ética Pública.

Para este eje se muestra un resultado anual de 67%. El resultado anual muestra un bajo porcentaje de ejecución debido a que varios de los productos fueron reprogramados para ser ejecutados en el año 2022, a causa de que la institución debió priorizar otros requerimientos surgidos.

PLAN OPERATIVO ANUAL POA 2022

Porcentaje de Ejecución por Producto 1er. Trimestre Año 2022		
Producto	Porcentaje de Ejecución del Producto	Estatus Final
Medio de Pago Entregado y Activado a Nuevos Beneficiarios	12%	En Ejecución
Medio de Pago Reemplazados	0%	No tiene Actividad para el T1



Logística de entrega de Bonos Navideños a la población vulnerable implementada	0%	No tiene Actividad para el T1
Supervisión Operativo Entrega de Tarjeta Implementado	0%	No reporta actividad en el T1
Comercios de la RAS bajo cumplimiento del Reglamento	22%	En Ejecución
Nuevos tipos de establecimientos (carnicerías, pescaderías, polleras, etc.), incorporados a la cobertura de comercios RAS	0%	No reporta actividad en el T1
Comercios capacitados-Programa de Capacitación sobre el Reglamento de Funcionamiento de la RAS implementado y ejecutado	0%	No reporta actividad en el T1
Cierre de Brechas arrojados por el MFI	0%	No reporta actividad en el T1
Módulo INDOCAL-Pro consumidor-ADESS	25%	En Ejecución
Mejoras Punto Solidario	0%	Se reprograma para T4
Implementación Formulario de Fraude realizado	4%	Se reprograma para T2
Implementación Proyecto Impresión	10%	Se reprograma para T2
Implementación Control de Versión	0%	Se reprograma para T4
Módulo de Viáticos Realizado	0%	No tiene Actividad para el T1
Implementación de Aplicación CRM	0%	No tiene Actividad para el T1
Actualización ubicación geográfica de los comercios	0%	No tiene Actividad para el T1



Realizar actualización IVR	0%	No tiene Actividad para el T1
Realizar implementación JIRA	0%	No tiene Actividad para el T1
Plan de Seguridad Implementado	0%	No tiene Actividad para el T1
Realizar Metodología E-Learning implementada	14%	En Ejecución
Canales Digitales optimizados e implementados	0%	No reporta actividad en el T1
Plan Infraestructura TIC optimizados e implementados	0%	No tiene Actividad para el T1
Solicitudes TIC automatizadas realizadas	0%	Se reprograma para T2
Mantenimientos preventivos realizados	0%	No tiene Actividad para el T1
Certificaciones de nuevas normativas implementadas	0%	Se reprograma para T2
Recertificación de normativas implementadas	0%	No tiene Actividad para el T1
Sensibilización de los colaboradores de la institución sobre Ética Pública	0%	Se reprograma para T2
Realizar índice de funcionalidad de mercado	0%	Se reprograma para T3
Realizar Diagnóstico Integral de los servicios entregados a los colaboradores	15%	En Ejecución
Realizar Base de Datos Integración Estadísticas Institucional	0%	No tiene Actividad para el T1
Mejora de la comunicación institucional con sus partes interesadas	25%	En Ejecución



Mantenimiento Planta Física Realizado	25%	En Ejecución
Estudio de Posicionamiento Realizado	0%	Se reprograma para T2
Mantenimiento de Vehículos Realizado	24%	En Ejecución
Mantenimiento de Equipos Realizados	24%	En Ejecución
Sistema de Alerta y Aviso ante emergencia en la sede realizado	0%	No tiene Actividad para el T1
Plan de instalación fotovoltaica (panales solares) en la sede.	0%	No tiene Actividad para el T1
Plan de adecuación de delegaciones provinciales y expansión de delegaciones	0%	No tiene Actividad para el T1
Plan de adecuación general comedor, salón capacitación, operaciones y call center en la sede realizado	0%	No tiene Actividad para el T1
Identidad corporativa e institucional actualizada	30%	En Ejecución
Programa de Capacitaciones implementados	20%	En Ejecución
Encuesta de Clima Organizacional implementado ECO-2022	90%	Completado
Plan de Salud Ocupacional ejecutado	0%	No reporta actividad en el T1
Mejora del clima organizacional implementado	15%	En Ejecución
Programa de Auditorías Implementadas	7%	7%
Planes de Acción implementados a partir de las supervisiones a las Delegaciones Provinciales	33%	33%



Diagnóstico realizado sobre la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas	15%	En Ejecución
Supervisión de las Delegaciones Provinciales realizadas	14%	En Ejecución
Mejora en las competencias y compromiso del personal de las Delegaciones implementadas	0%	No tiene Actividad para el T1
Cumplimiento del Marco Legal institucional	10%	En Ejecución

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.
- El 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 CO-VID-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 tarjetahabiente, 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 inciertos.
- La institución implementó como herramienta el teletrabajo obteniendo como resultado la enseñanza que el trabajo remoto es eficiente para alcanzar resultados satisfactorios.
- Importancia de la tecnología.
- El uso de cédula como medio de pago impacta en las acciones fraudulentas.



4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	100	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	100	140
3: Personas (100 puntos)	91	100
4: Alianzas (100 puntos)	91	100
5: Procesos (120 puntos)	100	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) (100 puntos)	91	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	91	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	91	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	91	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	846	1000

ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION

