

**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Administradora de Subsidio Sociales (ADESS)

FECHA:

JUNIO 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo de 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.



Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.




Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) cuenta con un marco estratégico institucional, definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurándonos que estén vinculados a las estrategias nacionales. El marco estratégico de la institución es descrito en el Plan Estratégico, articula la relación y consecución de los ODS, la END, el PNPSP, a través de sus Planes Operativos Anuales (POA), presentando así la contribución institucional al desarrollo nacional. Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none">● Plan Estratégico Institucional 2021-2024● Marco Estratégico Institucional● PNPSP● Listado de reunión POA● Página Web:https://www.adess.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/● Fotos socialización	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión	La Administradora de Subsidio Sociales definió sus valores en el ejercicio de formulación de la misión y visión de la institución, alineados a las políticas del	

<p>de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Estado, del actual gobierno constitucional y de todas las instituciones que participan en el marco del sector social, con el objetivo de fortalecer su estrategia, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ● Misión , Visión y Valores en la Sección Quiénes somos?, en el portal Institucional: https://www.adess.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/ 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, la visión y los valores de La Administradora de Subsidios Sociales se encuentran alineados a los resultados del Plan Nacional Plurianual del Sector, a la Estrategia Nacional de Desarrollo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. La Planificación Estratégica para el periodo 2021-2024 ha procurado identificar las prioridades institucionales que garanticen el cumplimiento de nuestra visión y trazar los alineamientos, todo esto rectificado a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La matriz de Alineamiento Estratégico Institucional del Plan Estratégico 2021-2024. Pág. 13 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Matriz PNSP <p>ADESS tiene a disposición de todos los grupos de interés, la información de la filosofía institucional, colocada en los murales (colocado en los pisos), publicación en el portal web, intranet, Redes Sociales (RRSS), pantalla de TV y en los demás documentos institucionales que ameriten la divulgación de esta. Se socializa con todos los colaboradores(as) en el proceso de inducción.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Página Web : https://www.adess.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/ ● Listado de asistencia ● Presentación de inducción ADESS; ● Foto del mural. ● Foto de Computadoras <p>info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do  @AdessRD  @AdessDO</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p>	<p>La institución realizó en el año 2021 la revisión de la misión, visión, valores y las estrategias, tomando en cuenta el contexto externo e interno, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p> <p>Anualmente se realiza la reunión Revisión por la Dirección con el fin de identificar si los cambios de estos factores del entorno pueden impactar los resultados organizacionales.</p> <p>Nuevamente se revisó el marco estratégico en la revisión por la dirección correspondiente al 2022, permaneciendo a la fecha actualizada con nuestro contexto institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de la reunión por la Revisión por la Dirección; ● Registro de participantes; ● Minuta de la Revisión por la Dirección; ● PEI 2021-2024. ● Análisis de situacional <p> info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do   @AdessRD  @AdessDO </p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>ADESS ha implementado el Código de ética, que establece las pautas para la prevención de comportamientos no éticos. Este documento es socializado para garantizar la permanencia del conocimiento de los mecanismos para el manejo de estos conflictos. La rendición de cuentas mediante declaraciones juradas del personal designado por decreto se hace de público conocimiento a través del link de transparencia https://http://transparencia.adess.gob.do/declaracion-jurada-de-patrimonio.</p> <p>El Departamento de Recursos Humana se ha creado para gestionar la prevención de la corrupción y los conflictos de interés mediante un procedimiento de Evaluación de Fraude dentro de la Institución, así como a partir de las normativas vigentes para el Sector Público.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Código de Ética Institucional ● Portal de transparencia ● Correo electrónico de comisión: etica@adess.gob.do ● Resolución del Comité de compras; ● Comité de Ética; ● Portal de transparencia: http://transparencia.adess.gob.do/comision-de-integridad-gubernamental-y-cumplimiento-normativo-cigcn 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>ADESS realiza actividades de integración y formación que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/colaboradores(as) estimulando la consecución de los planes y objetivos institucionales.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Los líderes ponen en práctica la filosofía de liderazgo exhibida por la máxima autoridad, sirviendo de ejemplo en la práctica de valores en los equipos de trabajo, garantizando el cumplimiento de lo planificado en todas las áreas institucionales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de reuniones ● Reunión Revisión por la Dirección. ● Plan de capacitación 2023 ● Inducción del personal ● Convocatoria a Inducción Institucional ● Listados de inducción. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización. 	<p>Se cuenta con la definición y aprobación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), de una estructura organizativa que permita la ejecución de las labores de la ADESS, sustentada en la existencia de un Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Cargos en donde se detallan las responsabilidades de cada cargo, procurando que la organización desarrolle un sistema de gestión integrado y alianzas interinstitucionales. Además, mediante el Sistema de Gestión Integrado, los procesos, políticas y procedimientos se actualizan oportunamente.</p> <p>Evidencia(s):</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Cargos 2018. ● Resolución núm. 1-2023 que aprueba la Estructura Organizativa. ● Manual de Organización y Funciones. Resoluciones núm. 02-2023. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo elabora de manera trimestral informes de desempeño institucional en los cuales se mide: avances y logros del Plan Operativo Anual (POA), avances en los indicadores de desempeño gubernamental, indicadores de procesos del SGI.</p> <p>Cuenta con planes de acción por necesidades identificadas en los procesos a partir de los cuales se elabora un plan general de mejora que permite ponderar las acciones a realizar tomando en cuenta la urgencia, disponibilidad de recursos e impacto en los resultados de la institución.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe trimestral de Avance POA 2023. ● Informe de Indicadores de Procesos SGI 2023. ● Print screen ADESSCLOUD 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el año 2022 la ADESS realizó su encuesta de satisfacción ciudadana, en la cual se identificaron las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes, estas fueron gestionadas a través de un plan de acción.</p> <p>La ADESS define en cada uno de los niveles de organización indicadores de objetivos y los resultados esperados de acuerdo con las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés con los que se interactúa.</p> <p>ADESS promueve la igualdad de género manteniendo así su Certificado INTE G-38, para el logro del mismo, realizamos encuesta de género y actualizamos la Matriz Género del que se desprende un plan de trabajo en el cual contiene las acciones que estaremos desarrollando y el cual promovemos la participación social y de otros sectores. Estas acciones están respaldadas en el PEI en el eje 3 Fortalecimiento Institucional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 ● Matriz de Brecha de Género; ● Análisis situacional ● Encuesta de Satisfacción. ● Correos ● Minuta de reunión. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La ADESS ha desarrollado un Sistema de Gestión Tecnológico denominado “ADESSCLOUD”, que permite el monitoreo del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) de la organización.</p> <p>También cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI) donde realizamos un seguimiento mensualmente de los indicadores de procesos, gestionamos los riesgos trimestrales donde asistimos a las áreas para la actualización de la matriz. Referente de control interno estamos realizando el autodiagnóstico para la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>implementación de la Normas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia (s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de Identificación de riesgos análisis de los riesgos/oportunidades y evaluación de la efectividad de los controles. ● Listado de las Reuniones para la elaboración del autodiagnóstico de las NOBACI. ● Reporte de Indicadores de procesos del SGI 2023. ● Informes trimestrales de POA 2023. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La ADESS cuenta un Sistema de Gestión Integrado (SGI) desde el 2014 con la certificación de las normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, ● Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (SGA), ● INTEL G35:2015 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social ● INTEL G38:2015 Sistema de Igualdad de Género. <p>Anualmente recibimos la auditoría externa por la Certificadora INTECO.</p> <p>De igual forma la institución se ha adentrado en una cultura de Calidad Total autoevaluándose en el modelo de gestión del Marco Común de Evaluación (CAF) en el sector público.</p> <p>Evidencia(s):</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de auditoría externa, período 2022. ● Autodiagnóstico del CAF e Informes 2022. ● Certificado Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, ● Certificado Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (SGA), ● Certificado INTEL G35:2015 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social ● Certificado INTEL G38:2015 Sistema de Igualdad de Género. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>ADESS cuenta con un Departamento de Comunicación que asegura la comunicación efectiva mediante los canales internos y externos, entre estos: correo electrónico institucional, murales, portal web, redes sociales, ADESS Informa, grupos de WhatsApp y reuniones que se realizan en general, entre otros.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sección de noticias en portal web, boletín, Redes Sociales. ● Correos informativos de recursos humanos. ● Plan de comunicación ADESS 2023 <p>info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do  @AdessRD  @AdessDO</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo a través del Sistema Integrado (SGI) lleva a cabo la gestión por procesos, establece la integración del Mapa de procesos y las fichas de procesos. Los procesos organizacionales se ven ampliamente fortalecidos a partir de las condiciones generadas</p>	

	<p>por la Dirección General y los Líderes de procesos. En cuanto a la gestión de los proyectos institucionales y los mismos son colocados en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mapa de proceso; ● Fichas de procesos; ● Procedimientos ● Manuales ● Políticas ● Print screen Portal de transparencia-Proyectos. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>ADESS cuenta con un Departamento de Comunicación que asegura la comunicación efectiva mediante los canales internos y externos, entre estos: correo electrónico institucional, murales, portal web, redes sociales, ADESS Informa, grupos de WhatsApp y reuniones que se realizan en general, entre otros.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sección de noticias en portal web, boletín, Redes Sociales. ● Correos informativos de recursos humanos. ● Plan de comunicación ADESS 2023 ● Link de Portales y Redes Sociales: https://www.adess.gob.do/ 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La implementación de las Normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (SGA), INTEL G35:2015 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, INTEL G38:2015 Sistema</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>de Igualdad de Género y el Modelo CAF, además, de la cultura de innovación de la ADESS.</p> <p>Los directivos demuestran el compromiso con el Sistema de Gestión de Integrado motivando a los talentos humanos de la organización a brindar servicios de excelencia y fomentan la comunicación abierta, el trabajo en equipo y el seguimiento e involucramiento en actividades orientadas a la calidad. La mejora continua de los procesos institucionales se refleja en la Revisión por la Dirección donde conforme a lineamientos de la norma se deben presentar las acciones de mejora del SGI y se cuenta con el formulario de acciones correctivas y de mejora donde se registra y se da seguimiento a las acciones de mejora identificadas.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de Revisión por la Dirección; ● Formulario de Acciones Correctivas (SAC); ● Minuta de Reunión Revisión por la Dirección. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución promueve la participación activa de sus talentos humanos y motiva a la realización de iniciativas que impacten positivamente los procesos de la organización por lo cual, cuenta con una Metodología para la Gestión del Cambio, a los fines de garantizar el logro de los objetivos y metas estratégicas, partiendo de un método práctico, ágil y sencillo que facilite el éxito de cualquier gestión que requiera implementación</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>de cambios que impacten a las personas, los procesos y la tecnología o los grupos externos.</p> <p>La ADESS toma en cuenta los cambios de impacto institucionales, esto lo reflejan en el planteamiento y revisión del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>La MAE ha sostenido diferentes encuentros con los grupos de interés y ha comunicado los cambios y los motivos que conllevan a estos, y los resultados que se esperan. Como es el caso de la presentación institucional y participaciones de cobertura y difusión de la estrategia presidencial: “El Gobierno en las Provincias”; “socialización sobre la gestión y las obras del Gobierno en Monseñor Nouel” y “Conferencia Magistral: “Buenas prácticas en los comercios RAS”, dictada por la MAE en compañía de la Coordinadora de la RAS, en el marco de la celebración de la 3ra. Feria Expo Provisiones 2022.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Memoria institucional. ● Print screen portal web- sala de prensa. ● Encuentros con asociaciones con la Máxima Autoridad Ejecutiva. 	
--	--	--

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	La ADESS está comprometida a promover una cultura y filosofía de liderazgo sustentado de una buena gestión amparada en el liderazgo	

<p>Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>participativo y de buen gobierno, en el que los criterios de los directivos y colaboradores(as) son tomados en cuenta para la formulación de planes y proyectos y para la toma de decisiones que impacten positivamente en los clientes ciudadanos(as) y encaminadas al logro institucional.</p> <p>La comisión de ética trabaja la integridad, el respeto, el comité realiza una actividad promoviendo los valores éticos institucionales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Brochure Filosofía de Buen Liderazgo; ● Código de Conducta; ● Planes Operativos Anual (POA). ● Actividad del día de la Ética-Correo/Fotos ● Valores institucionales (marco estratégico) ● Socialización de la filosofía institucional. ● Listado de asistencia de socialización ● Fotos de las socializaciones ● Infografías 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La relación entre líderes y colaboradores(as) refleja una cultura de respeto y liderazgo. Para estos ha establecido la Política de Igualdad de Género y la creación de un Comité mixto de Género y Responsabilidad social estableciendo un plan de trabajo con fines de contrarrestar todo tipo de discriminación e igual de oportunidades.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Infografías de lenguaje inclusivo ● Taller Igualdad de Género. ● Convocatoria Sensibilizaciones de Género y Lenguaje Inclusivo 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de Igualdad de Género. ● Comité Mixto de Género y Responsabilidad social. ● Listado de asistencia de socialización ● Fotos de las socializaciones ● Infografías 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Los/las colaboradores(as) son informados permanentemente sobre las actividades y decisiones de la institución por correo institucional, reuniones gerenciales, encuestas que se realizan, disponibilidad de buzón, entre otras actividades que se desarrollan, que permiten mantener informados con los temas organizacionales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● listado de reuniones gerenciales y departamentales. ● Plan de comunicaciones 2023. ● Listado de asistencia de socialización ● Fotos de las socializaciones ● Infografías ● Correos 	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>La Dirección de planificación y desarrollo se comparten las tareas y actividades que le tocan a cada uno de sus miembros a través de POA institucional en consonancia a los objetivos institucionales y de igual manera se realizan seguimientos trimestrales que permitirá identificar de forma oportuna las brechas de desempeño si las hubiere y establecer acciones de mejora.</p> <p>La ADESS realiza talleres de inducción, capacitaciones, asesoramiento individual y colectivo, para acompañar y desarrollar competencias y habilidades en los talentos</p>	

	<p>humanos que les permitan mejorar la ejecución y desempeño de sus tareas y en consecuencia alcanzar los objetivos individuales y colectivos de la organización.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual (POA) 2023; ● Acuerdos de Desempeño; ● Informes trimestrales de POA; ● Evaluación del desempeño; ● Indicadores de procesos 2023. ● Listado de asistencia de socialización ● Fotos de las socializaciones ● Infografías ● Correos 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En ADESS práctica y fomenta una cultura de empoderamiento y autoridad compartida, estimulando la delegación de funciones y potenciando la adquisición de competencias y habilidades gerenciales en sus empleados. Los directivos delegan y confían funciones y representaciones a sus supervisados. Les orientan y ayudan a cumplir sus metas y objetivos.</p> <p>Existe un Procedimiento de Suplencia que contempla la Matriz de Suplencias en Continuidad de Funciones, expresando los perfiles de puesto pertinentes a la responsabilidad de asumir cargos de manera interina en ausencia de líderes según la estructura jerárquica.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento de suplencia, Matriz de suplencia. ● Informes. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de cargos ● Charlas de sensibilización en los temas ● Listado de asistencia de socialización ● Fotos de las socializaciones ● Infografías ● Correos 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La ADESS gestiona el aprendizaje de sus talentos humanos a través del Plan de Capacitación Anual donde se promueve el desarrollo de nuevas competencias en el personal. Existe una Política de Subsidios de Estudios Especializados y el procedimiento de Capacitación y Desarrollo donde los colaboradores pueden aplicar para beca para todo tipo de entrenamiento: cursos cortos, diplomados, maestrías, post-grados y universitarios.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Subsidios de Estudios Especializados. ● Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. ● Plan de Capacitación 2023. ● Listado de asistencia ● Fotos ● Infografías ● Correos 	

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La ADESS cuenta con un Programa de Reconocimientos que contempla una serie de acciones para reconocer a sus colaboradores por la innovación, creatividad, esfuerzo y calidad en el desempeño de sus funciones y que impactan al logro de los objetivos y metas institucionales.</p> <p>Al cierre de cada trimestre son reconocidos públicamente los equipos y empleados que han dado la “Milla Extra” en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Además, se reconoce al personal de carrera administrativa con un incentivo monetario (bono por desempeño), dispuesto en la Ley de Función Pública, y se le otorga un reconocimiento material al servidor público que tenga la evaluación de desempeño muy buena o excelente.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de políticas y procedimientos de recursos humanos y desarrollo organizacional-Programa de Reconocimientos 3.5 ● Correo de Reconocimiento Millas Extras 2022 ● Fotos ● Infografías ● Correos 	
---	---	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.



Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo identifica las necesidades y expectativas cada 4 años, información que sirve de insumo para la elaboración del marco estratégico institucional pudiendo definir acciones que permitan la cobertura de esas necesidades de manera satisfactoria. Anualmente realiza encuesta para monitoreo de la satisfacción de las partes interesadas de la ADESS. Por otra parte, disponemos de buzones de quejas y sugerencias instalados en las Delegaciones Provinciales y la Sede Central los cuales arrojan los datos estadísticos a partir de los que se redactan planes de acción para fortalecer o mejorar los procesos institucionales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de encuestas de satisfacción; ● Plan Estratégico PEI 2021-2024; ● Matriz acuerdos interinstitucionales; ● Registro de partes interesadas. ● Listado de asistencia de reuniones ● Fotos de reuniones ● Correos 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La ADESS mantiene unas relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas, de manera proactiva, evidenciado por medio de alianzas colaborativas y planes de trabajo. En ese sentido, ha colaborado en la mejora y diseño de políticas públicas a través del Gabinete</p>	

	<p>de Coordinación de políticas sociales, quien impulsa y desarrolla estrategias para la disminución de la pobreza en la República Dominicana.</p> <p>El Directorio de la ADESS se alinea a la visión con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNSP) propone políticas concebidas para la protección de la población en situaciones de pobreza, así como atacar la vulnerabilidad relacionada con los ciclos económicos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan estratégicos PEI 2021-2024; ● Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNSP) ● Matriz de acuerdo Interinstitucionales. ● Listado de asistencia de reuniones ● Fotos de reuniones ● Correos 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La ADESS identifica y registra las políticas públicas relevantes para la organización están identificadas mediante el marco legal y se articulan dentro de los planes, programas y proyectos operativos a través del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024; ● Estrategia Nacional de Desarrollo (END). ● Listado de asistencia de reuniones ● Fotos de reuniones ● Correos 	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La ADESS alinea sus Planes Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anuales (POA) 2023, así como los proyectos de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>Las operaciones presupuestarias se realizan en torno a las directrices de los órganos de control interno y el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). ADESS gestiona los recursos presupuestarios que le son asignados por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para la ejecución de sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo.</p> <p>En adición, la institución procura la adquisición de recursos a través de organismos internacionales que fortalezcan el funcionamiento de la organización y contribuyan a la ejecución de proyectos para alcanzar metas a más corto plazo, traduciéndose en la mitigación de indicadores de pobreza, así como en la consecución del desarrollo social.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024; ● Plan Operativo Anual (POA) 2023; Presupuesto institucional; ● Metas estratégicas del sector; ● Listado de asistencia de reuniones ● Fotos de reuniones ● Correos 	
--	---	--

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La ADESS involucra a los grupos de interés en la definición de la gestión institucional a través de los puntos establecidos en los convenios con instituciones tanto públicas como privadas.</p> <p>Como parte del proceso de actualización de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas son usadas como entrada en el Sistema de Gestión Integrado para evaluar la pertinencia y la mejora continua de los servicios de la ADESS hacia dichas partes, entre las que se encuentran las autoridades del país e internacionales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PEI 2021-2024 y POA 2023. ● Matriz de acuerdos interinstitucionales ADESS. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La ADESS participa en encuentro con los diferentes grupos representativas y grupos de presión, donde podemos citar la participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuentro con líderes del comercio detallista organizado, de quienes escuchó sus necesidades y aspiraciones en cuanto a la mejoría del sistema de transferencia de subsidios y compromiso para crear políticas públicas. ● Reuniones y encuentros con sectores vinculados a la ADESS, así como con el personal colaborador de las delegaciones provinciales y los puntos GOB. con el objetivo de dar a conocer las ejecutorias a ser operatividades por la nueva gestión. ● Reunión de coordinación con representantes de las entidades de 	

	<p>intermediación financiera para elaborar el cronograma de sustitución de la tarjeta de banda magnética por la de chip electrónico.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen página Web sala de prensa. ● Informe de actividades ADESS. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El plan de comunicaciones tiene como objetivo posicionar a la ADESS, con estrategia de promoción institucional, de sus productos y servicios, de cara a nuestros/as beneficiarios/as. Se evidencia que el liderazgo gestiona relaciones efectivas con las autoridades políticas, promoviendo la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización.</p> <p>Se destaca en la información divulgada que las acciones aplicables cubren una necesidad de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Página de Transparencia del Sitio Web de la ADESS; ● Publicaciones en las redes sociales, nota de prensa. <p>info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do  @AdessRD  @AdessDO</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La ADESS, realiza de forma periódica el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el cual se toma como base para la formulación de las estrategias y objetivos de la institución. En el Plan Estratégico PEI 2021 - 2024 se muestra el análisis del Contexto Organizacional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional 2021-2024; ● Registro de las Partes Interesadas de contexto. ● Análisis de contexto. ● Listado de asistencia ● Fotos ● Infografías ● Correos 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo se ha sistematizado la recolección de información de los grupos de interés mediante una metodología integral que contempla la periodicidad, herramientas y técnicas para el análisis sistemático de las informaciones relevante de los grupos de interés (DC-DPD-01) el resultado del análisis de esta información permite detectar las expectativas, necesidades y requerimientos por cada grupo de interés y su nivel de impacto.</p> <p>Se tienen identificados a los grupos de interés con una matriz de registro de las partes interesadas, en la cual se analizan las necesidades y expectativas del entorno.</p> <p>La ADESS, luego de recopilar la información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés, realiza un análisis de los datos</p>	

	<p>obtenidos, diseña, desarrolla y ejecuta planes de acción para fortalecer las áreas de mejora identificadas. El control y monitoreo de la información permite dar respuesta oportuna a los grupos de interés para dar respuesta y asegurar la disponibilidad, la equidad y satisfacción de los servicios a nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de los grupos de interés; ● Registro de las Partes Interesadas de contexto. ● Informes de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos (QRSA). ● Correos 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>A través del monitoreo de los ámbitos estratégicos y operativos la ADESS, se mantiene en constante análisis del impacto que tienen las reformas, mejoras e implementaciones en las estrategias establecidas en el PEI 2021-2024 y vinculadas al PNSP. En base a esto el Departamento de formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos redefine y modifica las estrategias en conjunto con las áreas y los directivos y la máxima autoridad. Los cambios realizados son difundidos a todo el personal a través del canal establecido para estos fines.</p> <p>La institución planifica anualmente la recolección y revisión de las informaciones relacionadas a las variables externas e internas que puedan incidir en el desarrollo eficaz y eficiente de sus productos o servicios. Se toman en consideración los cambios políticos, demográficos, geográficos, económicos,</p>	

tecnológicos, socioculturales y medioambientales que impacten los servicios de la organización.

La ADESS enfocada en las políticas de Estado, prevé e identifica cualquier cambio legal o de gobierno que refleje una modificación en el marco constitucional y en los ejes estratégicos que conforman la naturaleza de la ADESS. En cuanto al factor económico, se analiza y concilia la información financiera relevante, que incide en las familias beneficiarias, en los comercios adheridos a la RAS, y en las Entidades Financieras, dinamizando su flujo de Caja.

En cuanto a la variable sociodemográfica, la ADESS obtiene la información a partir de la inclusión de nuevos beneficiarios al Sistema de Pago de los Subsidios Sociales, al cruzar esta información con la base de datos de beneficiarios existentes, lo cual arroja el crecimiento por Provincia.

Otra forma de recabar información son los reportes comunitarios, herramienta establecida por el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, donde participan el trípode de instituciones que manejan los subsidios sociales en la República Dominicana.

Esta metodología se realiza con reuniones puntuales con las familias beneficiarias, dividido en dos fases: la primera fase aborda el ciclo de escucha de las familias, quienes exponen sus necesidades y expectativas, así como cualquier situación de riesgo en la prestación del servicio.

	<p>En la segunda fase, se realizan reuniones de trabajo con las familias beneficiarias donde se exponen las necesidades y expectativas de los grupos de interés a las instituciones que componen el trípode y responsable de dar respuesta. Dentro de este accionar, se buscan soluciones conjuntas para los clientes ciudadanos, se le da seguimiento trimestralmente a las soluciones acordadas en dichas reuniones, para lograr la mejora de los servicios y la satisfacción de los participantes de los programas sociales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2021-2024 ● Procedimiento de Planificación Institucional ● Informe de Seguimiento del POA; ● Indicadores de proceso. ● Matriz PNSP. ● Listado de asistencia ● Fotos ● Correos 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución realiza de manera periódica la recolección y revisión de las informaciones relacionadas con aspectos relevantes a su gestión, por medio de la Planificación Estratégica y Plan Operativa Anual se establecen indicadores de gestión que permiten el seguimiento, monitoreo y evaluación del desempeño de la organización a todos los niveles de la estructura organizativa.</p> <p>Estos se realiza a través de la plataforma “ADESSCLOUD” que permite monitorear, medir y controlar la productividad colectiva e individual, así como el desarrollo integral de la organización,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>apoyándose en está, nos permite dar seguimiento de los indicadores donde se analiza y procesa la información y controlar la incidencia en el nivel de cumplimiento de las metas.</p> <p>Anualmente se realiza el autodiagnóstico CAF y se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización.</p> <p>ADESS asume el compromiso de establecer y gestionar la implementación de su Manual para la Valorización y Administración de Riesgos y Oportunidades Operacional, el cual establece la metodología y estrategias para abordar la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos y oportunidades que podrían impactar a la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) alineado a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 ● Comunicación de Compromiso a Implementación NOBACI. ● Manual de Identificación y Valoración de Riesgos y Oportunidades. ● Análisis de contexto. ● Análisis FODA ● Listado de asistencia ● Fotos ● Correos 	
--	--	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>La ADESS en su compromiso con el desarrollo sostenible del país, ha definido su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 se elaboró acorde a las normativas del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la Ley núm. 1-12, a la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 el cual permite fortalecer y traducir la misión y visión institucional en objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>La ADESS, mediante el PEI y el POA controla los indicadores de gestión a largo, mediano y corto plazo. En este sentido, la organización posee una estrategia para comunicar su sistema de gestión a los grupos de interés, donde se involucra y se comparte la Misión, Visión y Valores, así como el diseño y la mejora de los planes basados en la comunicación efectiva.</p> <p>En ese orden, se alinearon los ejes estratégicos y operativos mediante el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la ADESS 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) 2023, desplegando a través de toda la organización planes que permiten controlar, medir y evaluar los procesos por medio a indicadores de gestión.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PEI 2021-2024 ● Plan Operativo Anual ● Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos y Oportunidades ● Listado de asistencia de reuniones ● Fotos de reuniones 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Correos 	
2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>La ADESS involucra a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación con la recolección de información mediante una metodología integral que contempla la periodicidad, herramientas y técnicas para el análisis sistemático de las informaciones relevante (DC-DPD-01), el resultado del análisis de esta información permite detectar las expectativas, necesidades y requerimientos por cada grupo de interés y su nivel de impacto.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estratégica Institucional 2021-2020; ● Plan Operativo Anual (POA) 2023; ● Registro de las Partes Interesadas de contexto ● Análisis situacional 2021. ● Listado de asistencia de reuniones ● Fotos de reuniones 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>La ADESS integra los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social y género en el Plan Operativo Anual (POA). Se evidencian aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental, ya que la institución cuenta con un Plan y políticas de medioambiente y responsabilidad social e igualdad de género.</p> <p>La ADESS, luego de certificar sus procesos bajo las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, INTE G-35:2012, INTE G-38:2015, instala y reafirma su sistema de gestión y el compromiso con los principios de calidad total. En ese sentido,</p>	

	<p>desarrolla acciones para el mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI), dando seguimiento a los objetivos del SGI y garantizando la sostenibilidad y mejora continua del sistema de gestión.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional (PEI) Institucional 2021-2024 ● Plan Operativo Anual (POA) 2022/2023. ● Informe de responsabilidad Social 2022 ● Listado de asistencia de reuniones ● Fotos de reuniones ● Certificados de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, INTE G-35:2012, INTE G-38:2015 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La Alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos con la planificación de recursos humanos, la planificación operativa, la definición de la estructura programática para los productos terminales institucionales, el plan anual de compras y contrataciones (PACC), así como, la formulación, ejecución y seguimiento del presupuesto financiero y los acuerdos de cooperación internacional.</p> <p>A partir de las asignaciones trimestrales, se gestiona y garantiza el uso adecuado de las partidas presupuestarias entregadas a la institución por concepto de planes y proyectos, los cuales son manejados con apego al principio de transparencia, y a las normativas de los órganos rectores, pilares esenciales para el manejo de fondos públicos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto anual 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de compras y Contrataciones (PACC 2022) ● Ejecución presupuestaria mensual 2023 ● Reuniones con las áreas ● Correos 	
--	---	--

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>Seguimiento del plan estratégico, la nueva estructura aprobada Arreglar texto.</p> <p>A partir del seguimiento, medición y monitoreo de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, se analiza el cumplimiento de los indicadores, se realiza un informe y en caso de incumplimiento, se realiza un plan de acción para establecer las áreas de mejora en la planeación institucional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 ● POA 2023 ● Mapa de procesos ● Resolución 1-2023 Estructura organizativa aprobada. ● Reuniones con las áreas ● Correos 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La institución dispone de un Plan Operativo Anual 2023 que contiene los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados	

	<p>e indicadores de medición, además se dispone de la Estructura Programática del Presupuesto 2023 en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>Las unidades organizativas desarrollan tareas y acciones puntuales que aportan a la consecución de objetivos y metas organizacionales. Estas acciones se evidencian a través del seguimiento a los indicadores de gestión que impactan proporcionalmente la misión institucional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual (POA) 2023 ● Acuerdos de Desempeño ● Informe de indicadores ● Presupuesto 2023 ● Fichas de Procesos ● Correos ● Listado de asistencia con las áreas 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El Departamento de comunicaciones formuló el plan de comunicación 2023, que tiene los elementos para implementar una comunicación eficaz y seguimiento para monitorear su efectividad y, por ende, su oportunidad de mejorar la información relevante sobre las acciones, productos y servicios de la ADESS.</p> <p>Se evidencia que la ADESS comunica de manera eficaz el desarrollo de sus planes operativos a cada una de las áreas.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de comunicaciones 2023. ● Socialización ● Correos 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Listado de asistencia ● Fotos 	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo realiza seguimiento y la monitorea de los indicadores de procesos se realiza mediante mecanismos de control mensuales y trimestrales, elabora informes trimestrales que contienen la ejecución de las diferentes tareas contenidas en el POA y en los indicadores del Sistema de Gestión Integrado que lo realiza el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión. También, realiza el monitoreo de los procesos, del cumplimiento de los requisitos de las normas, mediante auditorías internas y externas.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de Indicadores procesos 2023 ● Informes trimestrales del POA 2022. ● Informes de auditorías internas y externas 2022 ● Correos ● Infografías 	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		no se evidencia

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se evidencia
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La institución a través de los recursos presupuestarios asegura las partidas necesarias para la ejecución de procesos y proyectos. Para la gestión del cambio planificado se le asignan las apropiaciones necesarias de los recursos a ser empleados en los planes operativos anuales.</p> <p>Se monitorea y da seguimiento trimestralmente a la ejecución de los proyectos y se vincula a la ejecución presupuestaria establecida de acuerdo a la ley de presupuesto y la ley de gasto público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual (POA) 2023; ● Presupuesto Anual 2023. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se planifica anualmente el proceso de reclutamiento de personal, para lo cual el Departamento de Recursos Humanos realiza reuniones con el personal directivo de las diferentes áreas, a fin de determinar la necesidad de recursos humanos actual y futura, según la planificación estratégica de la institución y los planes de acción de cada Departamento. El departamento de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas y procedimientos, tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales, además de planificar previamente todas sus actividades en el plan operativo.</p> <p>Se evidencia que la ADESS analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>Anualmente la ADESS realiza un levantamiento de necesidades por áreas la utiliza como insumo para su planificación.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de los Recursos Humanos • Reporte de Evaluación del Desempeño • Reporte de Acuerdos de Desempeño • Capacitación redacción de metas de desempeño. • Listado de asistencia • Coreos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Matriz de Detención de Necesidad • Indicador 03.1 del SISMAP (planificación de recursos humanos). 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución tiene establecidos procedimientos de Recursos Humanos respaldados por la Ley No. 41- 08 de Función Pública y el Reglamento 524-09 de Reclutamiento y Selección en la Administración Pública. Se evidencia que se ha desarrollado e implementado políticas tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales. Dentro de la política y procedimiento Gestión de los Recursos Humanos, están establecidas las políticas operacionales como son Reclutamiento y Selección, Capacitación, Análisis del trabajo, y Relaciones Laborales, además cuenta con una política toma en consideración la flexibilidad organizacional, la igualdad de oportunidades, la diversidad cultural y de género, principios generales que rigen las relaciones humanas y sociales dentro de la organización.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2023; • Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos • Procedimiento de reclutamiento y selección, Procedimiento de Evaluación de Desempeño, Manual de funciones, Procedimiento de Inducción, sensibilización, Capacitación y Desarrollo. • Resolución de aprobación Manual de Cargos • Expediente de personal • Publicaciones de vacantes • Formulario de entrevista de Entrada 	

3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.

El departamento de Recursos Humanos desarrolla su misión según las directrices de la Ley No. 41-08 de Función Pública del Ministerio de Administración Pública como órgano rector de empleo, desarrollo y protección del personal. Cuenta el Reglamento 524-09 de reclutamiento y selección, así como también la requisición de personal y la descripción de puesto, la institución se asegura de que la persona elegida sea la adecuada para desarrollar la misión, tareas y responsabilidades asignadas. En cuanto a las capacidades en el proceso de Reclutamiento y Selección son aseguradas mediante un proceso muy riguroso de selección de candidatos el cual incluye: desde entrevistas estructuradas por competencias, pruebas de conocimientos técnicos y medición de rasgos conductuales.

Se evidencia que las actividades de recursos humanos son previamente planificadas en el plan operativo de RRHH. Todos los colaboradores tienen un día libre por motivo de su cumpleaños, la inclusión de los días de licencia que se otorgan de acuerdo con cada caso, permisos especiales para estudios, maternidad, paternidad, entre otros casos plasmados en la política de gestión de los beneficios laborales.

Evidencia(s):

- POA 2023
- Manual de Recurso Humanos.
- Formulario de requisición de personal
Procedimiento de reclutamiento y selección.
- Resolución de aprobación Manual de Cargos
- Expediente de personal
- Publicaciones de vacantes
- Formulario de entrevista de Entrada

Documento Externo
SGC-MAP

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La ADESS gestiona el proceso de reclutamiento y selección respetando las normas establecidas para la gestión de recursos humanos para el sector público por el MAP, implementando políticas y procedimientos institucionales. El proceso de reclutamiento y selección de personal se realiza en cumplimiento de los establecido en el Reglamento núm. 524-09 y el procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación de personal de la ADESS con el objetivo de disponer de talentos humanos idóneos para realizar el trabajo, asignando las funciones en estrecha relación con el talento, lo cual conduce al logro de las metas institucionales.</p> <p>Se cuenta con una Política de Compensación y Reconocimientos, incluida dentro del Manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos, que le facilita mantener una adecuada compensación por el servicio prestado y reconoce la eficiencia y calidad del trabajo realizado.</p> <p>Se evidencia la elaboración de acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen tareas y responsabilidades de forma individual y estableciendo tiempos para el cumplimiento de esas metas. Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos MA-RRHH-01; ● Certificados y fotos de reconocimientos a empleados; ● Acuerdo de Desempeño; ● Evaluación de Desempeño. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ● Correos 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución estimula y practica la cultura de la excelencia en el desempeño, aplicando el esquema de reconocimiento/ incentivo que para tales fines está descrito en el programa de Reconocimientos.</p> <p>Al final de cada trimestre son reconocidos públicamente los equipos y empleados que han dado la “Milla Extra”.</p> <p>Se evidencia que se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Así mismo, se hace uso de plataformas digitales como: Teams, Zoom y entre otras, para garantizar la accesibilidad a las mismas.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. ● Manual de Recursos Humanos. ● Acuerdos de desempeño ● Evaluaciones de desempeño. ● Correos ● Capacitación redacción de metas de desempeño. ● Listado de asistencia ● Fotos 	

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La Institución dispone de una política de Igualdad de Género, la cual promueve iniciativas con las diferentes áreas que conforman la institución la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, políticas, acciones.</p> <p>Además, se evidencia que la institución tiene una Matriz de Brechas de género donde se identifican las necesidades y se realizan planes de mejoras.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política del Sistema de Gestión Integrado ● Política de Igualdad de Género. ● Matriz de brecha de género. ● Listado de asistencia ● Coreos ● Fotos ● Certificación en la norma INTE -G38 Igualdad de Género en el Ámbito Laboral 	
--	--	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>ADESS identifica las capacidades y competencias de los candidatos durante el proceso de reclutamiento y selección a través de la aplicación de las entrevistas. Evalúa las capacidades de sus talentos humanos de forma anual conforme lo establecido por el Ministerio de Administración Pública, el Departamento de Recursos Humanos realiza el Plan</p>	

	<p>de Capacitación, además prepara cursos, talleres tanto internos como externos.</p> <p>La estrategia establecida se nutre de las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño por Resultados, según las competencias específicas en el perfil de cargos y las directrices institucionales instruidas por la máxima autoridad.</p> <p>Una vez elaborado el Plan de Capacitación, socializado con los colaboradores(as) a través de los medios electrónicos institucionales (Outlook, Intranet), se procede a las acciones de formación y/o entrenamiento que garanticen el desarrollo de las capacidades del personal encaminadas a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas y de la organización, así como al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación 2023; ● Matriz de detección de necesidades; Correos electrónicos convocando a capacitaciones; ● listados y fotos de participantes en cursos de capacitación; ● Métricas de personal capacitado, ● Certificados de capacitación Solicitado a RRHH 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución mediante el proceso de reclutamiento y selección se contrata el personal adecuado para el puesto/cargo, además, se sensibiliza y capacita a través de planes anuales de inducción, sensibilización y capacitación.</p>	




	<p>El Departamento de Recursos es el que se encarga de realizar el plan de capacitaciones anual, el cual se basa en la determinación de las necesidades de adiestramiento y capacitación actuales y futuras de los empleados, a través de las evaluaciones de desempeño y las solicitudes de los supervisores.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Métrica de personal- rotación. ● Plan de capacitación 2023 ● Matriz de detección de necesidades; Correos electrónicos convocando a capacitaciones; ● listados y fotos de participantes en cursos de capacitación; ● Métricas de personal capacitado, ● Certificados de capacitación Solicitado a RRHH 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>ADESS trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de socializar el desarrollo laboral cada colaborador al momento de evaluar el personal bajo su supervisión realiza una entrevista donde socializan las necesidades de formación para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p>En otro orden, cada supervisor aplica, después de 3 meses de impartida la capacitación, la evaluación de Post Entrenamiento al colaborador con el objetivo de medir el nivel de conocimiento adquirido y aplicado en dicha formación.</p> <p>Se evidencian que se llevan a cabo capacitaciones virtuales. Los colaboradores(as) participan en</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>entrenamientos y cursos para adquirir destrezas y habilidades de forma virtual desde su puesto de trabajo, para este año 2023 reciben diferentes opciones de formación a través del uso de las TIC.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Programa de Capacitación 2023; ● Programa de capacitación Virtual INAP-INFOTEP y CAPGEFI. ● Evaluación de la eficacia de las capacitaciones. ● Certificados de las capacitaciones ● Correos 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos elabora sus Planes de Capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación detectadas a raíz de las evaluaciones de desempeño aplicadas a todos los colaboradores de la institución. Igualmente incluyen aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus PACC.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de capacitaciones 2023; ● Detección de Necesidades (DNA). ● Acuerdo de Desempeño ● Formulario de Solicitud de Curso Individual 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de realizar la inducción del personal de nuevo ingreso. En esta inducción se le orienta al nuevo empleado(a) informaciones generales de los procesos de la institución. La institución dispone de políticas para guiar al personal de nuevo ingreso,</p>	

	<p>asistiéndole con acompañamientos y tutoría que permiten a los talentos humanos conocer la naturaleza institucional e inducirlos sobre las funciones y tareas generales y las relativas al cargo.</p> <p>Esta política establece asignar al empleado de nuevo ingreso un colaborador con experiencia en los procesos institucionales, que funge de tutor. La guía del tutor dispone la metodología a seguir en la dinámica del acompañamiento y la efectividad del coaching.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Guía del Mentor ● Procedimiento de sensibilización, inducción, capacitación y desarrollo; ● Listado de participantes a Inducción; ● Fotos. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>ADESS implementa políticas de cara al desarrollo de sus talentos humanos estimulando, por ejemplo, el crecimiento de sus colaboradores(as) a lo interno de la organización. La movilidad interna se gestiona desplegando una estrategia de forma ascendente y horizontal, reconociendo el mérito y permitiendo el desarrollo de la carrera profesional, según dispone la Ley de Función Pública.</p> <p>Además, promueve que sus colaboradores asuman responsabilidades importantes dentro de la estructura. Esto permite medir los movimientos de personal tanto en un mismo nivel de cargos como a un cargo superior, tomando en consideración la evaluación por resultados, el impacto del resultado personal en el resultado de la organización, entre otros elementos como el apego a los valores</p>	

	<p>institucionales, y el interés demostrado por el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Se evidencia movilidad interna y externa de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Indicador de movilidad interna y externa; Matriz de movimiento de personal de ADESS; ● Matiz Indicadores de Gestión Recursos Humanos (Movilidad)2023. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución desarrolla y promueve métodos modernos de formación, capacitamos en la modalidad virtual, presencial, sincrónica y asincrónica, haciendo uso de las aplicaciones para videoconferencias, a través de las plataformas Zoom y Microsoft Teams, incluido los adiestramientos necesarios para ser utilizados en el puesto de trabajo.</p> <p>ADESS ha creado facilidades de acceso a sus empleados y motiva el e-learning, lo que se traduce en un uso más eficiente y efectivo de las tecnologías, con beneficios para los talentos humanos y la organización.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial. ● Listado de Capacitaciones realizadas 2023 ● Plan de Capacitación 2023 	

	<p style="text-align: center;"> info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do   @AdessRD  @AdessDO </p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución planifica las actividades formativas y de desarrollo. Se evidencia que en el Plan anual de capacitación están establecidas las formaciones sobre gestión de riesgo, ética, conflictos de interés. Igualmente, en dichos planes están incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas y otros temas que surjan como resultados de la detención de necesidad.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de capacitación 2023 ● Convocatoria a capacitaciones; ● Plan de compras y contrataciones. 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución tiene en el procedimiento de inducción, sensibilización, capacitación y desarrollo que el responsable del área de la cual la persona tomó la capacitación debe evaluar la eficacia de la capacitación completando el formulario mediante el FO-RRHH-12 de Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones.</p> <p>En el presupuesto general anual con que cuenta la institución se consigna y se cumple una partida dedicada a las actividades formativas ofertadas a los empleados. Se establecen montos para estos fines en el Plan Operativo Anual, los cuales deben ser coordinados con el Departamento de Recursos</p>	

	<p>Humanos, responsabilizada de dar el visto bueno a dicha propuesta.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento de inducción, sensibilización, capacitación y desarrollo; ● FO-RRHH-12 de Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones. 	
--	--	--

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>ADES promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas mediante los buzones internos de sugerencias y externos, así como, los distintos comités institucionales que realizan labores de promoción de una cultura abierta a través de capacitación al personal sobre trabajo en equipo, también se incentiva el trabajo grupal.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convocatorias a la reunión de Director(a)es y equipos de trabajo; ● Minutas de reuniones; ● Listado de asistencia. ● Plan de capacitación 2023. 	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>ADESS aplica anualmente una encuesta de satisfacción para la valoración que tienen nuestros colaboradores(as) hacia la gestión, y así tomar decisiones hacia el mejoramiento combinando estos resultados con los de las Encuestas de Clima y levantamientos de satisfacción sobre elementos de la organización.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de satisfacción de clima organizacional. ● Buzón de Sugerencias ● Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QRSDA) ● Informe de Gestión de QRSDA 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p> <p>Se evidencia la creación de la Asociación de Servidores Públicos de la ADESS con el propósito de estimular y animar los derechos colectivos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resolución Asociación de Servidores Públicos de la ADESS. ● Reuniones asociación de servidores públicos ● Correos ● Fotos 	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución siempre procura el acuerdo de desempeño entre el/el director(a) y los/as colaboradores/as mediante la elaboración de los acuerdos de desempeño de forma anual.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formulario de acuerdos del desempeño directivos y empleados. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se realizan periódicamente encuestas de clima organizacional con el fin de analizar los niveles de satisfacción de los/as colaboradores/as en su entorno laboral, identificar áreas de mejoras y asegurar un clima laboral armonioso. Por otra parte, para determinar la imagen y rendimiento global de la organización, se aplican encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos, encuesta de género, entre otras,</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuestas de satisfacción clima laboral. ● Informe de encuesta de género. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y la seguridad laboral y jornadas de salud.</p> <p>ADESS implementa este programa a través de Salud Ocupacional el cual vela por la salud de los/as colaboradores(as), asegurando, en primer lugar, la asistencia básica a la salud, así también la atención</p>	

	<p>preventiva de enfermedades cardiovasculares y enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes.</p> <p>Cuenta con una cartera de servicios médicos: consultas de Medicina General, Cardiología, Urología y Ginecología. La atención a la salud emocional es igualmente garantizada a través de consultas, exámenes y seguimiento, con énfasis en el tratamiento a conductas que puedan afectar el rendimiento laboral. La institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual cuenta con un equipo de brigadistas que se encargan de guiar a los/as colaboradores/as y dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Charlas impartidas sobre temas de salud, ● Tipos de salud por correo electrónico, ● Listado de participación en Charlas/participación en jornadas. ● Correo de servicios médicos. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>ADESS gestiona las condiciones de trabajo amparadas en las disposiciones de la Ley de Función Pública No. 41-08, partiendo de la jornada laboral establecida para los servidores públicos, así también el establecimiento de una política de flexibilidad de horario con el objetivo de conciliar la vida laboral y familiar, mejorar el clima laboral, aumentar el rendimiento, reducir los niveles de ausentismo y elevar la satisfacción y motivación del personal de la ADESS y sus dependencias directas.</p>	

	<p>También el otorgamiento de permisos para la realización de estudio y/o pasantía, para cuidado de familiares, eventos particulares, permisos extraordinarios y especiales para la gestión de asuntos personales y un día libre de cumpleaños. Además, la asignación eventual del personal en teletrabajo que les permite dar continuidad a sus asignaciones y participar en reuniones y capacitaciones.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de flexibilidad de horario ● Política de Sala de lactancia ● Política de Paternidad ● Manual de procedimiento de Recursos Humanos ● Formulario de Permisos, Ausencias y tardanzas. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución fomenta la inclusión y la equidad en todos los ámbitos y niveles, reflejándose la atención a discapacitados y personas vulnerables en las estrategias que desarrolla tanto para clientes externos como internos.</p> <p>Se evidencia la existencia de un programa de subsidio de almuerzo a los grupos ocupacionales 1, 2, 3. La ADESS en la sede central cuenta con rampas y sillas de ruedas para facilitar el acceso a personas o con discapacidad, también cuenta con baños condicionados para las personas con discapacidad. La ADESS en sus delegaciones provinciales cuenta con rampas para facilitar el acceso a personas o con discapacidad.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Foto de la rampa 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Baños ● Silla de rueda. ● Listados de subsidio de comida 	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>Dentro de las Iniciativas de la ADESS en este sentido es proveer de transporte institucional y almuerzo, de preferencia al personal de menores ingresos y otorgamos bonos por desempeño y cumplimiento de metas.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Recursos Humanos - Programa de reconocimiento; ● Correos ● Fotos 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones	ADESS mantiene relaciones con organizaciones claves del sector público, privado y de la sociedad civil. Los actores claves de la ADESS están identificados en la matriz de grupos de interés y con las que ya tenemos, relaciones sostenibles.	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>En ese orden, la institución desarrolla alianzas con aliados estratégicos como son los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), mediante los cuales las familias beneficiarias adquieren los bienes o servicios otorgados a través de las diferentes transferencias condicionadas que reciben.</p> <p>Asimismo, sostiene alianzas con el sector privado donde mantiene relación con las Entidades Financieras mediante las cuales presta servicio de forma eficiente y efectiva con un alto nivel de calidad y profesionalidad, con el fin de asegurar que los Beneficiarios tarjetahabientes reciban oportunamente las disponibilidades de los subsidios focalizados. Además, mantiene relaciones comerciales con diferentes proveedores mediante las directrices que establece la Ley No.340-06 de Compras y Contrataciones Públicas</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz acuerdos Interinstitucionales. ● Matriz de partes interesadas PEI 2021-2024 ● Reuniones ● Fotos ● Correos 	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y</p>	<p>La ADESS amparada en su naturaleza social establece acuerdos con Entidades Financieras y comercios adheridos a la RAS, mediante las cuales se mide el impacto económico por región de los subsidios entregados oportunamente.</p> <p>La gestión de los acuerdos interinstitucionales se inicia en mesas de trabajo con los representantes de las Entidades Financieras, comerciantes</p>	

<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>adheridos a la RAS y empresas privadas que prestan servicios, se determinan programas y acciones conjuntas, y se organizan actividades de trabajo. En ese</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo gestiona todos los acuerdos de colaboración que firma la institución y de igual manera, le da seguimiento a lo establecido en los acuerdos a través de una matriz de monitoreo de convenios</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contratos con las entidades financieras participantes y el centro de servicio telefónico; ● Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA) con las Entidades Financieras y con el Centro de Atención Telefónica. ● Reuniones ● Fotos ● Correos ● Matriz acuerdos Interinstitucionales. 	
---	--	--

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La ADESS tiene claramente establecido con sus asociados claves y sus aliados las responsabilidades de cada una de las partes en los acuerdos o convenios suscritos. Las responsabilidades de las partes están descritas en los Acuerdos establecidos</p> <p>Las responsabilidades son identificadas, discutidas, consensuadas y establecidas en los mismos, tomando en consideración que el aporte de cada una de las partes agrega valor a la prestación del servicio. Las Responsabilidades contenidas en los convenios definen la gestión de las alianzas o acuerdos. Asimismo, incluye la medición y evaluación de los convenios, a partir del nivel de servicio de los aliados y la prestación de estos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos de Nivel de Servicios con Entidades Financieras; ● Acuerdo de nivel de servicios ● Matriz acuerdos Interinstitucionales. 	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>ADESS pondera la posibilidad de alianzas público-privada, poniéndose a disposición de instituciones del sector público y privado, mediante requerimientos de información de la base de datos para realizar estudios socioeconómicos, demográficos y de otra índole.</p> <p>Se han identificado las necesidades de alianzas, acuerdos o convenios, así como posibles asociados claves para el corto, mediano y largo plazo, con el fin de asegurar la prestación del servicio, eficaz y oportuna a los beneficiarios tarjetahabientes. Las alianzas inciden en la prestación del servicio y</p>	

	<p>contribuyen al desarrollo integral de los grupos de interés.</p> <p>Estas colaboraciones son monitoreadas mediante un plan de acción, reuniones periódicas, mesas de trabajo, y el seguimiento a los indicadores de gestión. Así como, la verificación del cumplimiento de los SLA o acuerdos para la gestión de los servicios.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de acuerdos interinstitucionales. ● Reuniones ● Fotos ● Correos 	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>El departamento de Compras trabaja basado en el cumplimiento de la Ley no. 340-06 de Compras y Contrataciones para la selección e interacción con los proveedores, asimismo, posee una metodología para evaluar a los proveedores que prestan servicio a la institución. En adición a estas medidas normativas, la gestión administrativa fundamenta la selección en principios éticos, la transparencia e importancia que los proveedores del servicio enfoquen el mismo a disminuir la huella ecológica.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimientos de compras y contrataciones de bienes y servicios. ● Evaluación de proveedores; ● Portal de compras y contrataciones. ● Políticas Nacional Guía verde, ● Guía para realizar compras verdes, ADESS 	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>ADESS cuenta con un Portal de Transparencia a los fines de garantizar la transparencia en la gestión, mediante una política de información proactiva proporcionando datos abiertos de la institución, y mantener la ciudadanía informada, transparentando cada proceso ejecutado en la institución. También, definió un procedimiento donde los grupos de interés pueden solicitar información referente a la gestión de la organización, la cual es suministrada a estos por los medios establecidos. Asimismo, ponemos a La Oficina de Acceso a la Información Pública responde publicando información institucional acorde a la normativa vigente por la DIGEIG.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web de Transparencia ● Manual de procedimientos de OAI ● Portal 311 ● Datos abiertos. 	

2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, entre otros.

La ADESS ha considerado como un factor clave el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la Planificación Estratégica y Operativa.

La Dirección de Planificación y Desarrollo lleva a cabo acciones puntuales para la recolección de información y retroalimentación de los grupos de interés, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes internos, externos, asociados claves y aliados estratégicos, utilizando herramientas de gestión como son Análisis FODA, lluvia de ideas y Diagrama de Ishikawa, aplicación de encuestas, entre otros.

A partir de estas herramientas se evalúan, enriquecen y mejoran los productos y servicios de la ADESS, priorizando las necesidades que impactan significativamente el rendimiento institucional, así como los servicios prestados por la institución, llevando a la mejora continua de los procesos.

Evidencia(s):

- Planificación Estratégica Institucional PEI 2021-2024;
- Plan Operativo Anual;
- Taller de socialización e inducción sobre Plan Estratégico Institucional (PEI) de la ADESS 2021-2024; P
- Plan Operativo Anual (POA) 2022/2023; Análisis FODA y Diagrama de Ishikawa. Reuniones de socialización con BTH y reuniones con RAS y EF sobre los POA.

<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La ADESS ha definido una metodología que permite recabar la opinión de los/as ciudadanos(as)/clientes mediante encuesta de satisfacción a las partes interesadas, a través de la línea telefónica por el centro telefónico y los buzones de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas que están en las delegaciones y en cada pasillo de la oficina principal de la entidad. Además, los buzones virtuales o app (QRSDA) que se encuentran en la página web de ADESS y encuestas en los talleres de la RAS.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resultados de encuestas; ● Buzones de quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y agradecimiento. ● Informe de quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y agradecimiento 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>ADESS cuenta con el catálogo de servicio publicado en el Portal Institucional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Catálogo de servicio Página WEB. 	<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>El presupuesto de la ADESS está alineado con los objetivos institucionales y contiene por programas los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas. Bajo la Dirección Administrativa Financiera, realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuestos 2023; ● Portal de transparencia ejecución presupuestal; ● Informe trimestral Metafísicas Ejecución presupuestaria. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido. El presupuesto institucional se elabora en base a resultados, incluyendo metas físicas y financieras que aseguren la correcta y eficiente ejecución del gasto.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto 2023; ● Informe de trimestral T1 Metafísicas 2023; ● Estructura programática del presupuesto 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>ADESS asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de las publicaciones en el portal de transparencia, directrices establecidas por la DGCP, referentes a las leyes núm. 423-06 de Presupuesto, Ley núm. 340-06 de Compras y Contrataciones, Ley núm. 126-01 de Contabilidad y Ley núm. 200-04 Libre Acceso a la Información, donde la ADESS emite informe de gestión y lo pone a disposición de las partes interesadas.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Publicaciones en el Portal de Transparencia; ● Presupuesto 2023 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>ADESS procura gestionar de manera eficiente sus recursos, utiliza el SIGEF para las transacciones presupuestarias, uso del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), para el pago de remuneraciones y contribuciones a los colaboradores. La ADESS cuenta con un Sistema de Contabilidad, Contabilidad 2000, que garantiza registros confiables de las transacciones realizadas en la institución, en consonancia con el Plan Operativo Anual (POA) 2022/2023 para el logro de los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estado de Recaudación e Inversión de la Renta 2022 ● Informe de la ejecución presupuestaria; ● Captura pantalla SIGEF. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia la existencia del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria de la ADESS en coherencia con los lineamientos establecidos por la DIGEPRES como órgano rector del sistema presupuestario. En coordinación con esta institución, se trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados. Además, los planes institucionales tanto operativos como de los proyectos en ejecución incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados. El presupuesto institucional incluye por programas y conforme las necesidades de la institución, la planificación de las proyecciones de gastos del año.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto aprobado 2023 ● Portal de transparencia. ● POA 2023 ● Ejecución presupuestaria. ● Plan Plurianual 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La ADESS se evidencia la descentralización y delegación de las responsabilidades financieras a través de la Dirección Administrativa Financiera y mediante la implementación de los controles establecidos por los órganos rectores. Se cuenta con una Estructura y Manual Organizacional, ambos aprobados por el MAP.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP; ● Procedimientos Administrativo Financiero. 	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La ADESS planifica, desarrolla y establece estrategias destinadas a gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización. Utilizado la herramienta tecnológica ADESSCLOUD que abarca a todas las áreas de la organización.</p> <p>Mediante esta se gestionan, monitorean, registran y evalúan todos los procesos y proyectos de la institución, haciendo más fácil las tareas de seguimiento y control, y la generación de información para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen ADESSCLOUD ● Plataforma de Intranet institucional ● Correo ADESS INFORMA 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>ADESS cuenta con ADESSCLOUD que permite recopilar informaciones a lo externo de la institución, a través del Registro de los Casos tanto de los Beneficiarios Tarjetahabientes como la RAS, Georreferencia de los comercios adheridos a la RAS, monitoreo de las Delegaciones Provinciales.</p> <p>En otro orden, se cuenta con otra herramienta tecnológica, el CRM, a través del cual se gestionan y procesan informaciones de los procesos claves del Departamento RAS. Luego de recopiladas dichas informaciones se procesan, analizan y se generan</p>	

	<p>los informes correspondientes para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen ADESSCLOUD ● Plataforma de Intranet institucional ● Correo ADESS INFORMA 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La ADESS tiene canales establecidos para la difusión de la información a todos los colaboradores. Con la evaluación del desempeño y grupos de enfoque se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos. Todo el personal tiene acceso a la información que es general para todos los empleados de la ADESS, es enviada vía por correo electrónico, para asegurar la comunicación horizontal y vertical.</p> <p>ADESS aprovecha las oportunidades de transformación digital realizando talleres, socializaciones y sensibilizaciones a través de la plataforma digital Zoom y Teams con las delegaciones provinciales.</p> <p>Cuento con un correo para compartir informaciones con infografías informativas mediante las cuales se difunden informaciones relevantes del área de salud ocupacional e informaciones de interés para los colaboradores(as).</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Infografías ● Plataforma de Intranet institucional ● Correo ADESS INFORMA ● Capacitaciones por Zoom 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitaciones por Teams 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se evidencia el establecimiento de relaciones con el INFOTEP virtual, INAP virtual y Capgefi Virtual, para capacitar al personal de campo en la modalidad virtual y asincrónica.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de capacitación 2023 ● Capacitaciones por Zoom ● Capacitaciones por Teams 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La ADESS garantiza por medio al Sistema de Gestión Integrado la fiabilidad de la información, estandarizando y controlando los documentos utilizados en el desarrollo de sus procesos.</p> <p>A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, asignación de una cuenta de usuario y una contraseña que es solo de conocimiento del usuario de la cuenta. Cada usuario tiene límites de acceso según sea su jerarquía, a las informaciones que resultan relevantes para el desempeño de su función, de esta manera se asegura que el usuario utilice la información exacta para desempeñar un trabajo fiable y tener resultados seguros.</p> <p>ADESS asegura su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad mediante el proceso estandarizado de gestión de comunicaciones interna y externa.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual Sistema Gestión Calidad. ● Encuesta de Clima Organizacional 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La ADESS tiene canales establecidos para la difusión de la información a los/as colaboradores utilizando los siguientes: Intranet, Pantallas de tv, Correo institucional, portal web, las actividades formativas se notifican y desarrollan mejoras para que la organización disponga de herramientas tecnológicas que les permiten a los colaboradores, mediante el uso de la cuenta de correo, interactuar en los diferentes programas de capacitaciones y actividades de mejora continua.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correo institucional ● Print Screen portal web ● Infografías ● Plataforma de Intranet institucional ● Correo ADESS INFORMA ● Capacitaciones por Zoom ● Capacitaciones por Teams 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés público. Todas las informaciones institucionales están disponibles vía web, se pueden solicitar vía OAI, redes sociales, presenciales o telefónicas.</p> <p>Las informaciones publicadas en el Portal de Transparencia permiten el acceso e intercambio de la información y datos abiertos relevantes con</p>	

	<p>todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nortic A5 ● Portal de Datos Abiertos ● Printscreen Portal Transparencia ● Printscreen Portal Web ADESS <p>info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do  @AdessRD  @AdessDO</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando la información. Asimismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. También se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje. Adicionalmente a esto, al ingresar a la institución, todo colaborador debe firmar un Acuerdo de Confidencialidad, según lo establece el Manual de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Recursos Humanos ● Acuerdo de Confidencialidad 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución, al PEI, al PNPSP, MEPyD, ODS, END y el Sistema de Metas Presidenciales.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● POA TIC 2023 ● Reuniones ● Listado de asistencias ● Correos 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>La ADESS cuenta con la interconexión entre nuestra oficina principal con delegaciones provinciales, la misma nos permite compartir recursos como telefonía, datos y aplicativos. También optimiza el uso de los recursos, tomando como ejemplo la virtualización de servidores dentro de un servidor con características robustas, la virtualización permite alojar conjuntos de servidores dentro de uno, esto da una reducción en los costos que generan la adquisición de equipos de igual forma se reduce considerablemente el consumo de energía.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esquema de interconexión y VPN. 	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La ADESS usa nuevas tecnologías para la actualización de los nuevos procesos de la organización para lograr nuevos productos para facilitar la gestión y el desempeño institucional, destacándose la modificación de la Plataforma ADESSCLOUD para manejar el flujo de tarjetas</p>	

	<p>enmascaradas utilizando número de secuencia de integración de número de secuencia para seguridad, y la entrega de los plásticos reemplazados en las Delegaciones.</p> <p>Evidencia(s): Memoria institucional</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>		No se realiza.
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La ADESS cuenta con el uso de las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, tales como ADESS en línea donde los/as beneficiarios/as pueden consultar su balance, chat en línea para brindar servicios automatizado, las redes sociales, formulario digital para el espacio para las quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Internamente cuenta con el uso de una plataforma del ADESSCLOUD y el CRM RAS para el uso de los servicios internos y externos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print screen ADESSCLOUD. • Print screen CRM RAS. • Página WEB, formulario de quejas http://66.98.50.123/QSAES_v2/FormQDSA_gabSocial.aspx 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>ADESS en línea https://www.adessenlinea.gob.do/login</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>ADESS cuenta con la implementación y certificaciones de normas de tecnología y comunicación (NORTIC):</p> <ul style="list-style-type: none"> • La NORTIC A3 que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. • La NORTIC A5 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano tiene como propósito la normalización, homogeneización y automatización de todos los servicios del Estado dominicano, • NORTIC A6 Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, permitirá regular la uniformidad de las aplicaciones. • NORTIC E1 Redes Sociales indica las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del Estado dominicano para la implementación y manejo eficiente de los medios sociales que estos poseen, con el objetivo de homogeneizar la presencia de estas entidades en dichos medios. <p>Evidencia(s):</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Página web ADESS https://www.adess.gob.do/ 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La ADESS planifica la adquisición y uso de los equipos y materiales tecnológicos de bajo impacto medio ambiental, cuenta con una política que prevé la contaminación ambiental por medio de la tecnología de la Información. Así mismo desarrolla acciones puntuales para adquirir materiales que no inciden en la salud de nuestros colaboradores(as) y colaboradoras, así como en nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>La DTIC ha tomado como iniciativa la implementación de políticas de selección para la adquisición de impresoras con características de impresión a doble cara, para reducir la cantidad de hojas impresas y crear una cultura de “paperless” que impacte positivamente los procesos organizacionales. También, se tiene como cultura la compra de cartuchos de impresión remanufacturado, que evita el uso de material no biodegradable.</p> <p>En cuanto al factor socio-económico, la ADESS verifica el uso de la línea libre de costo a través de la conciliación de las facturas del proveedor de servicios de comunicaciones contra los reportes generados por el proveedor de servicios de llamadas.</p> <p>La institución desarrolla medios de comunicación a disposición de los Beneficiarios Tarjetahabientes y ciudadanos en general, con una línea sin cargos 1-200, para promover el acceso de usuarios por la</p>	

	<p>cual pueden acceder a informaciones relevantes sobre los servicios prestados.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Guía de compras verdes. 	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La Dirección Administrativa Financiera de la ADESS partiendo del plan para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura física y de equipos, se identifican, planifica y controla el uso efectivo de la infraestructura, así como también de los equipos de trabajo. La infraestructura interna que garantiza la prestación de servicios que se complementa con la contratación de servicios externos con el objetivo de cubrir las necesidades y satisfacer las expectativas de los usuarios.</p> <p>La institución realiza el mantenimiento del edificio principal y delegaciones provinciales, mediante equipamiento y la provisión de materiales necesarios, procurando que esto contribuya al desarrollo de las funciones.</p> <p>Por otra parte, mediante los procedimientos de mantenimiento de la flotilla vehicular preventivo y/o correctivo (PR-DISG-04, PR-DISG-05), se establecen los lineamientos para la preservación y conservación de los equipos. En ese mismo orden se controla las asignaciones de vehículos y establece lineamientos para el uso adecuado de los vehículos institucionales.</p>	

	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual División de Servicios Generales 2023. ● Plan de mantenimiento de infraestructura ● Plan de mantenimiento vehicular ● Fotos ● Correos ● Cotizaciones 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La ADESS proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas para el ingreso e incluso estancia dentro de las instalaciones de los ciudadanos/clientes. Nuestras instalaciones que cuentan con rampas de acceso, baños para discapacitados, entre otros.</p> <p>Asimismo, contamos con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual mediante su política se compromete a dirigir sus esfuerzos en promover y mantener condiciones de trabajo seguras y óptimas en cada uno de los ambientes laborales y fomentar una cultura de autocuidado y responsabilidad en todos los colaboradores. También se cuenta con un Plan de emergencias y evacuación a los fines de prever, mitigar y dar respuesta ante cualquier incidente de seguridad y de eventualidad de desastre natural que pueda impactar a los colaboradores, instalaciones físicas, los visitantes y usuarios de servicios.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de emergencias ● Norma de seguridad e higiene PL-SORL-01 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de emergencia y evacuación MA-SORL-01 ● Foto ● Coreos ● Informe de riesgo ocupacional 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>ADESS Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, incluyendo la reutilización de materiales que lo permita y clasificando aquellos no lo permiten por tipo, así como, su posterior disposición o eliminación segura.</p> <p>La ADESS desarrolla un proyecto de estandarización de la infraestructura de las Delegaciones Provinciales a nivel nacional, al mismo tiempo que interviene en el mantenimiento de equipos que mejoren la calidad del servicio.</p> <p>La Dirección administrativa y financiera de la ADESS, a través de la División de Servicios Generales se encarga de elaborar y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo anual de las instalaciones y equipos.</p> <p>ADESS gestiona de manera integral sus activos físicos partiendo de la disponibilidad de los recursos y en respuesta a los requerimientos y necesidades de reemplazo y mejora de los activos. Cuenta con procedimientos para gestionar los activos fijos a través del procedimiento de control de los bienes en uso. Para aquellos activos que requieran ser descargado remitimos estos a Bienes Nacionales</p> <p>Asimismo, se rehúsan los bienes o activos físicos en buenas condiciones para transferirlos a otras áreas organizacionales, en caso de ser requeridos.</p>	

	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento control de bienes en uso. ● Printscreen de sistema de Administración de bienes. ● Plan de emergencias ● Norma de seguridad e higiene PL-SORL-01 ● Plan de emergencia y evacuación MA-SORL-01 ● Foto ● Coreos ● Informe de riesgo ocupacional ● Guía para compras ambientales ● Certificación en la norma ISO 14001 ● Política de control Operacional Ambiental ● Procedimiento de gestión de residuos institucionales 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El Departamento de Transportación de la ADESS dispone de un subsistema para gestionar y garantizar los servicios de transportación. Se han establecido controles internos para racionalizar y efficientizar el uso y gasto de vehículos, y el sistema de control de vehículos (GPS), que permiten monitorear la trayectoria y el uso de la flota vehicular. Ha desarrollado un sistema de control para el histórico del mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular, así como también el control detallado del consumo de combustible.</p> <p>Por otra parte, se promueve una cultura para el ahorro del consumo energético, se han puesto en práctica acciones puntuales para motivar el uso</p>	

	<p>adecuado de temperatura para las unidades de aire acondicionado, apagado de los equipos eléctricos en horarios no laborables, utilización de iluminación del Edificio de la nueva tecnología LED, logrando un uso racional de energía y un ahorro significativo en la factura de energía eléctrica.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte de consumo de combustible mensual; ● Relación de vehículos con GPS; ● Printscreen de la ruta de georreferenciación vehicular. ● Plan Operativo Anual División de Servicios Generales 2023. ● Plan de mantenimiento de infraestructura ● Plan de mantenimiento vehicular ● Fotos ● Correos ● Cotizaciones 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>ADESS garantiza la accesibilidad física a la institución. La accesibilidad física a los edificios de acuerdo a las necesidades de los empleados y ciudadanos/clientes es de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Con relación al acceso por parte de los/as ciudadanos(as) / clientes, se dispone de transporte público.</p> <p>La institución está comprometida en ofrecer y garantizar el mejoramiento sostenible de las condiciones físicas de sus instalaciones que le permitan el uso adecuado de estas en beneficio de los clientes ciudadanos, lo que incide directamente en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p>	

	Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none"> ● Ubicación https://www.adess.gob.do/contacto/ ● Listado de oficina delegaciones provinciales. http://66.98.50.123/GeoWeb/Delegaciones.aspx/ ● Fotos 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La ADESS identifica, describe y documenta los procesos estratégicos, operativos y de soporte.</p> <p>La ADESS cuenta con un Mapa de Procesos actualizado que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés. A su vez, contamos con la documentación de los procedimientos, políticas, manuales e instructivos se rige por La Política de Elaboración y Control Documental que asegura la estandarización, además cuenta con el uso del INTRANET donde están disponibles todas las documentaciones actualizadas de los procesos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mapa de procesos ● Procedimiento Elaboración y Control de Documentos 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Política Elaboración y Control Documental. ● Fichas de procesos ● Instructivos ● Manuales ● Políticas ● Otros documentos controlados 	
<p>2) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El Departamento de TIC ha desarrollado aplicaciones de código abierto que aporta valor a la ADESS y las partes interesadas, automatizando una aplicación que de forma sencilla permite analizar datos como es la Plataforma ADESSCLOUD.</p> <p>En ese sentido hacia lo interno se ha creado el módulo ADESSCLOUD 365, en el cual se procura la automatización de los procesos administrativos y operacionales de la organización, considerando la interoperabilidad y la comunicación entre unidades organizativas y la trazabilidad de los procesos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen ADESSCLOUD ● CRM RAS ● Sistema Integrado de Administración de los Subsidios Sociales (SIASS) 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Los procesos son evaluados a intervalos planificados a través de seguimientos a los indicadores de procesos, auditorías internas y externa.</p> <p>Para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas en su planificación estratégica identifica sus riesgos junto con los dueños de los proyectos, así como de los procesos a través de la matriz de identificación de riesgos. Con esta herramienta se evalúan los posibles riesgos internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos plasmados</p>	

	<p>y la misión institucional, para lo cual realizan una evaluación de los procesos que tienen incidencia o vinculación a los mismos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz NOBACI ● Informe de Auditorías Interna ● Informe de Auditorías Externa ● Informe de Gestión de Indicadores de procesos ● Informe de avance POA ● Matriz de Identificación y valoración de Riesgos y Oportunidades. ● Informe de Riesgos y Oportunidades. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La ADESS identifica a los propietarios de los procesos, de estos en los procedimientos, políticos, manuales e instructivos. De igual manera definimos las responsabilidades y competencias de cada interventor en el proceso. Por otro lado, contamos con una lista maestra donde identificamos cada tipo de documento por responsable del proceso y ponemos a la disposición de los colaboradores una intranet actualizada con todos los documentos institucionales en su última versión.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de cargos ● Manual de Funciones ● Resolución aprobatoria del manual de funciones ● Manual de procesos ● Procedimientos ● Fichas de procesos ● Lista maestra de documentos. ● Descripción de Puesto ● Intranet institucional 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La ADESS periódicamente revisa, modifica y simplifica sus procesos garantizados su optimización y eficiencia, cuenta con un proceso de gestión legal estandarizado donde se auditan los requerimientos legales por procesos y se aplica los cambios según sean necesarios.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de auditoría de gestión legal. ● Programa de auditoría de gestión legal. ● Informe de auditoría legal. ● Informe de auditoría interna. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Con la certificación del Sistema de Gestión Integrado basado en las Normas ISO 9001, ISO 14000; INTE G 35 y INTE G 38, la cual son estándares internacionales de buenas prácticas, se evidencia que ADESS ha logrado un cambio cultural institucional y la mejora continua. Esto se traduce en la optimización de los procesos, la calidad en los servicios y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación Norma ISO 9001:2015 ● Certificación Norma ISO 14000:2015 ● Certificación INTE G 35:2015 ● Certificación INTE G 38:2015 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución tiene establecidos los indicadores para monitorear la eficacia de los procesos. Se cuenta a su vez, con acuerdos de niveles de servicios internos y externos (SLA), a los fines de establecer compromisos entre las partes que intervienen en los procesos.</p>	




	Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos SLA TIC ● Informe de indicadores de procesos 2023 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones revisa y mejora constantemente los procedimientos y políticas que garanticen la protección de datos, realiza Back-up, como una de las medidas necesarias para garantizar la protección de la información que se genera, todo esto está establecido en el procedimiento copias de resguardo de la información (Backup).</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento copias de resguardo de la información (Backup). ● POA TIC 2023 ● Reuniones ● Listado de asistencias ● Correos ● Normas Nortic ● Mejora de enmascara mientras de datos/Memoria institucional 	


Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos	La ADESS involucra a los ciudadanos y grupos de interés en el diseño y la mejora de servicios, aplicando encuesta de satisfacción y brindando seguimiento a las quejas o reclamaciones depositadas en los buzones físicos por la ciudadanía en general.	

<p>focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Además, la institución aplica sistemáticamente encuestas para determinar la satisfacción de los grupos de interés con miras a tomar consideraciones explícitas para la mejora y el rediseño de los procesos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes del buzón de sugerencias: Imagen del buzón de sugerencias digital; ● Encuestas de satisfacción; ● Diagnóstico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés; ● Procedimiento gestión de quejas, sugerencias, denuncias, reclamaciones y agradecimientos (PR-ADSS-02). 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La ADESS Se evidencia que la institución realiza servicio vía telefónica en forma automática al finalizar la asistencia brindada por un representante de la institución y la consulta de disponibilidad de fondos a través del portal en línea https://adessenlinea.gob.do/logi, donde el usuario/a solo debe ingresar el número de cédula para consulta su balance. También contamos con respuesta de voz interactiva o sistema IVR donde el ciudadano(a)-cliente puede consultar su balance.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Print Screen portal web. ● ADESS en línea https://adessenlinea.gob.do/logi ● Chat en línea ● Sistema de Voz de Respuesta Interactiva (IVR). 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Centro de Contacto ● Fotos ● Redes Sociales <p> info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do   @AdessRD  @AdessDO </p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución cuenta con una Certificación en la Norma INTE G- 38 de Igualdad de Género y se evidencia la política de igualdad de género, también se ha identificado la necesidad a través de la matriz de brecha de género la cual cuenta con un plan de acción para promover la igualdad de género en el trabajo, alineada al POA 2023. Este plan define los resultados programáticos de género y especifica cómo se integrará y fortalecerá mejor la igualdad de género en la institución, en todos sus procesos considera el lenguaje inclusivo y mantener la igualdad.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política de Brecha de Género ● Matriz de Brecha de Género ● Informe de encuesta de Género. ● Certificación en la norma INTE- G38 Igualdad de Género en el Ámbito Laboral ● Medalla Oro en premios Igualando RD 	

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La ADESS promueve la accesibilidad a través de un portafolio informativo y fiable que es compartido en el portal web institucional. De igual manera, en la sección “Servicios” mostramos un detalle sobre los mismos en forma general.</p> <p>Por otra parte, la institución promueve la accesibilidad de sus servicios a través del uso de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube), así como también brochures y teléfonos fijos y WhatsApp, por cualquiera de estos medios el usuario puede obtener cualquier tipo de información que necesite acerca de los servicios que se ofrecen.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional Redes sociales 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La ADESS coordina los procesos internos y compartidos con otras instituciones conforme a su misión y los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, Plan de Gobierno Central, MEPYD y PNSP, ha definido la cadena de servicio con la colaboración de otras instituciones, tales como: los Programas Sociales, Supérate, Siuben, Mescyt, MinerD, entre otros. De igual forma coordina la ejecución de las actividades conjuntas que deben llevarse a cabo para la prestación de un adecuado servicio a los beneficiarios tarjetahabiente y otros grupos de interés de la institución.</p> <p>Con la finalidad de aplicar mejoras sustantivas que creen un impacto positivo en los beneficiarios tarjetahabientes, la entidad realiza reuniones interinstitucionales en las cuales se definen estrategias conjuntas que contribuyan a la mejora continua de los servicios prestados y la satisfacción de sus clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mapa de procesos ● Procedimientos ● Flujos de procesos ● PEI 2021-2024 ● POA 2023 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La ADESS intercambio de datos con otras instituciones externas, como el Programas sociales, Supérate, SIUBEN, DIGECOG, Contraloría General de la República, Tesorería, DIGEPRES, Entidades Financieras y entre otras Instituciones públicas y privadas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>La institución gestiona las informaciones recibidas de las diferentes instituciones, las cuales son el insumo para la ejecución de los procesos de la institución vinculados a los servicios prestados a los beneficiarios tarjetahabiente. Estas informaciones son cargadas a los diferentes sistemas para fines de actualización de status, tramitación y seguimiento a solicitudes de los grupos de interés y medición de la gestión realizada dentro de la institución.</p> <p>De igual forma, se realizan reuniones y mesas de trabajo sobre tema de la prestación de servicios para establecer compromisos de mejora y para garantizar la satisfacción de los clientes ciudadanos(as).</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimientos. ● Acuerdos de nivel de servicio con las entidades financieras participantes; ● Acuerdo con Pro Consumidor 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La ADESS ha establecido grupos de trabajo con diferentes organizaciones con el propósito de evitar y solucionar problemas, creando comités de trabajo, vinculados directamente a requerimientos legales, o producto de metodologías de gestión o de proyectos asumidos por la institución, se mantienen una constante interrelación y mesas de trabajo con las Entidades Financieras, con los Programas Sociales y Asociaciones de Comerciante en la búsqueda de solución de problemas e identificación de nuevas ideas, se</p> <p>Evidencia(s):</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web ADESS; ● Listado de asistencia; ● Minuta de reuniones de Entidades Financiera. 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>En busca de la mejora continua se ha planificado hacia lo interno y lo externo de la organización nuevos módulos dentro de la herramienta tecnológica ADESSCLOUD, en ese sentido hacia lo interno se ha creado el módulo ADESSCLOUD 365, en el cual se procura la automatización de los procesos administrativos y operacionales de la organización, considerando la interoperabilidad y la comunicación entre unidades organizativas y la trazabilidad de los procesos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Print Screen ADESSCLOUD 365. ● Correos electrónicos ● Fotos 	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>La institución ha creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización que ayuda a la gestión eficiente y eficaz de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos. La ADESS utiliza varias formas de intercambio de datos entre sus colaboradores y otras instituciones como son por las diferentes vías definidas: correos institucionales, carpeta de compartidas. Con Supérate y las entidades financieras utilizamos las carpetas compartidas para las informaciones.</p> <p>Por otro lado, opera todos sus registros institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional,</p>	

	<p>donde realiza transferencias simultáneas de datos y se facilita el intercambio de los mismos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carpeta compartida entidades financieras/ Supérate. ● Correos institucionales; ● Printscreen SIGEF y Portal Transaccional 	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La ADESS en miras a fortalecer los grupos de interés y asociaciones tiene acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios, contamos con delegaciones provinciales en las Gobernaciones de diferentes provincias. Asimismo, se cuentan con buenas relaciones con instituciones privadas y del estado para la obtención de datos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen portal de las Delegaciones Provinciales ● Fotos de los puntos GOB ● Matriz de acuerdos interinstitucionales 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

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

La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, entre otros).</p>	<p>Las encuestas de satisfacción realizada a los Beneficiarios Tarjetahabientes y a los ciudadanos clientes en 2022 arrojan un resultado de satisfacción general del usuario la puntuación es de un 83% de satisfacción de los encuestados que se le ofrecieron servicios, atenciones y orientaciones en general, recibidas por el personal de la institución.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia en el Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano 09 de mayo al 26 de mayo. Correspondiente, arrojando un 96% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>El nivel de satisfacción por preguntas es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Empatía/accesibilidad 99% ● Profesionalidad/confianza 99% ● Capacidad de respuesta 93% ● Calidad de servicio 93% ● Elementos tangibles 96% <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de satisfacción ciudadana 2022. 	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La ADESS involucra y les da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos a través de las encuestas de satisfacción y el Diagnóstico Organizacional Integral de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés, mide resultados en cuanto a la accesibilidad de los clientes/ciudadanos a las Delegaciones Provinciales. A raíz de la encuesta parte del Diagnóstico Organizacional Integral, el Índice de Satisfacción de los usuarios de la institución y sus dependencias, arroja un valor de 83% dentro del rango bueno a excelente.</p> <p>Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas y comunicadas a las áreas involucradas, para lograr la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes mensuales del Sistema de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QSDA); ● La encuesta de satisfacción del Formulario (FO-ADSS-08) de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (QSDA); ● Correos de la OAI. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La ADESS cuenta con un Portal de Transparencia sección de transparencia en su Página Web donde se publican todas las informaciones relevantes para nuestros grupos de interés, fomentando la transparencia, en la cual se tiene acceso a todas las informaciones concernientes a la institución, el ciudadano/a-cliente pueden acceder y conocer todo lo relacionado al funcionamiento de la</p>	

	<p>institución, transferencias de fondos, presupuesto, nómina, proyectos, recursos humanos, etc.</p> <p>Además, la institución dentro de su estructura organizativa, y en cumplimiento de la Ley No. 200-04 de libre acceso a la información pública, cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), un espacio que facilita el acceso de los clientes ciudadanos a la información de la institución.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen del Portal de transparencia. http://transparencia.adess.gob.do ● Memorias Institucionales Publicadas. ● Evaluaciones realizadas por la DIGEIG 2022. 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Dentro del cuestionario aplicado a los beneficiarios tarjetahabientes, se tomó en consideración la medición de la percepción que estos tienen respecto a la integridad de la organización y la confianza que se genera en los clientes/ciudadanos(as) de los servicios prestados por la ADESS es de un 99%.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de satisfacción ciudadana 2022. 	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de confianza de la Administradora de Subsidios Sociales en sus productos/servicios: La confianza	

	<p>clientes-ciudadanos(as) consideran en un 99% la seguridad (confianza) que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022. 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de accesibilidad a los servicios físicos y digitales con un promedio 99% (acceso para personas, horarios de apertura y de espera).</p> <p>La ADESS garantiza a los ciudadanos clientes todos los servicios brindados en las 35 Delegaciones Provinciales y en su sede central ubicados en avenidas y calles principales de fácil acceso con transporte público dando prioridad a los ancianos, embarazadas, personas acompañadas con infantes y a personas con alguna discapacidad para los cuales las instalaciones cuentan con rampas. Estas oficinas ofrecen servicio en horario en horarios establecidos de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para todos los BTH y clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022. ● Guía de Autoevaluación CAF 2021 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de Calidad del servicio un promedio 93%.</p> <p>Acorde a estos estándares, se obtuvieron las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio; 89% 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión: 92% ● En la seguridad de la atención brindada en el trámite: 98% <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los servicios prestados por la ADESS son ofrecidos indistintamente a todos los/as ciudadanos/as-clientes dentro de un marco de igualdad y respeto, sin importar su género, su raza, ni condición cultural, ni social, enfocados siempre en la política y objetivos de la calidad y cumpliendo con la misión institucional fomentada en valores.</p> <p>El sexo de los entrevistados fue de 61% para hombre y el 39 % mujeres. Con relación al género: femenino 39 % y masculino 61%.</p> <p>Los rangos de edad, hubo la siguiente representación: 8 a 24 años representa un 2%, 25 a 31 años un 7%, 32 a 38 años un 18%, 39 a 45 años un 18%, 46 a 52 años un 19% 53 a 59 años un 15%, Más de 60 años un 20%.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La percepción de la agilidad de la organización para brindar servicios y productos ofrecidos por la institución se evidencia a través de los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción</p>	

	<p>Ciudadana. La agilidad en el cumplimiento de realización de la gestión del servicio valorada en un 93% y la modernización de las instalaciones y los equipos valorada en 97%.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022 	
7) Digitalización en la organización.	<p>La automatización de los servicios de la ADESS, los ciudadanos/clientes valoran con un 97 % la modernización de las instalaciones y los equipos disponibles para los servicios y trámites.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen ADESSCLOUD ● Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022 	

Documento Externo
SGC-MAP

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En la encuesta de Satisfacción se pudo evidenciar el tiempo de espera en la entrega de los servicios que se ofrece la institución con una puntuación de un 93% en capacidad de respuesta.</p> <p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado 92%; ● El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta del servicio solicitado 89%; ● El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron un 94% ● El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 97%. <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022. 	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La ADESS posee un Sistema de Gestión Integrado (SGI) mediante el cual se gestionan los buzones de quejas y sugerencias. Durante este periodo 2022 se ha recibido un total de 2,108 quejas, 118 sugerencias, Agradecimientos 364, todas fueron tramitadas y respondidas a nuestros ciudadanos/as-clientes.</p> <p>A través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) ha recibido 1,962 solicitudes de casos a través del sistema 3-1-1, de las cuales hemos respondido 1,929. De los 33 casos pendientes solo 2 se encuentran fuera de plazo. El 98.31 % de estas solicitudes fueron satisfechas dentro del plazo establecido por ley. En cuanto al SAIP tenemos 6 solicitudes completadas, 11 solicitudes fuera de plazo y 1 pendiente dentro del plazo, para un total de 18 en lo que va de año.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos; Indicadores de Satisfacción recibida a través Formulario (FO-ADSS-08). ● Memoria institucional. ● Informe de la oficina de Acceso a la Información. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP


<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo realiza un informe de seguimiento sobre la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) de todas las áreas organizativas, mediante el cual presenta los resultados alcanzados trimestralmente en la ejecución física del año, monitoreando la programación de los productos de plan operativo anual y su ejecución en el logro de las metas e indicadores institucionales. Para los avances del POA la institución cuenta con una herramienta de uso interno llamada ADESSCLOUD, mediante la cual los diferentes responsables de productos POA, cargan las evidencias que sustentan los avances en sus proyectos.</p> <p>La ADESS mantiene una matriz de indicadores de procesos, velando por la entrega oportuna de informaciones, de los diferentes procesos debido a las certificaciones alcanzadas que velan por el buen funcionamiento de todos los procesos y del servicio brindado a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de indicadores de procesos ● Informe de POA 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>ADESS cuenta con una cartera de servicios identificados, documentados y estandarizados, la disponibilidad óptima de estos servicios es monitoreada y medida contantemente.</p> <p>ADESS cuenta con 36 Delegaciones Provinciales que prestan los servicios a nivel país, las cuales tienen el objetivo de brindar y garantizar un servicio óptimo</p>	<p>No se realizó.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>a los/as Beneficiarios/as Tarjetahabientes, propietarios(as) o representantes legales de los comercios adheridos a la RAS y público en general que se presenten a las Delegaciones Provinciales para solicitar servicios, de manera que sean resueltos en el menor tiempo posible y con la plena satisfacción de éstos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Printscreen de la Página web https://www.adess.gob.do/ 	
--	---	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La ADESS dispone de diez (11) canales de información que permiten mantener informados de manera concisa y oportuna a los ciudadanos-clientes como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Portal de transparencia • Facebook • Twitter • Instagram • YouTube • Correos institucional • Centro de atención al ciudadano (Call Center) 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Oficina de Acceso a la información ● Chat en línea. ● ADESS en línea. <p>El Sistema de tecnología de la información de la ADESS cuenta con la protección de la información suministrada por esos canales, a la vez, garantiza información con criterios de confiabilidad, de integridad y de disponibilidad, con la finalidad de preservar la moral pública y el ejercicio a los derechos a la información, asimismo las iniciativas de la organización se enfocan en asegurar la protección de los datos y difusión de los resultados de la organización, finalmente el usuario del servicio recibe una información basada en criterios objetivos en base a resultados reales.</p> <p>La eficacia de los canales de información es medida</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● buzon@ADESS.gob.do; ● https://www.adess.gob.do/ ● Printscreen de la Página web, portal de transparencia y redes sociales. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El 99% de los beneficiarios(as) considera satisfactoria que la información proporcionada sobre el trámite o gestión fue suficiente y útil servicio, fue de utilidad y suficiente.</p> <p>La disponibilidad de la información de los procesos en el Sistema de Gestión de la ADESS cuenta con un nivel de exactitud, fiabilidad y control que permite garantizar la precisión de la misma. El uso de una plataforma tecnológica (ADESSCLOUD) que mide,</p>	

	<p>evalúa y monitorea los indicadores de gestión, facilita la precisión de la información y viabiliza, la obtención de esta en nuestros clientes ciudadanos(as).</p> <p>La gestión transparente del funcionamiento y Administración de los Subsidios Sociales permite poder suministrar información a través de la plataforma tecnológica con los más altos niveles de Seguridad, confiabilidad y flexibilidad que responden a valores reales del rendimiento organizacional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022 ● Portal Web Actualizado y sección de Transparencia. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El Dirección de Planificación y Desarrollo pone a disponibilidad de la institución los diferentes planes que tiene ADESS, así como también presenta los resultados mismos en manera estratégica, operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SISMAP 77.39% ● Portal de Transparencia 51.54% ● iTICge 84.37% ● SISCOMPRAS 92.38% <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen de los portales. 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La ADESS mantiene óptimos los alcances de la entrega de los datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos en el Portal de transparencia. Contamos con la disponibilidad del responsable de acceso a la información para que cualquier cliente/ciudadano(a) que solicite información que requiera, a través de los portales:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) y ● Portal 311 (Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias) <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes de Transparencia DIGEIG. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>ADESS cuenta con 35 Delegaciones Provinciales distribuidas a nivel nacional, las cuales prestan servicios en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, para algunas delegaciones este horario varía por estar el mismo sujeto a la hora de cierre de las gobernaciones en las cuales se encuentran ubicadas. La sede central cuenta con un horario de trabajo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para el caso de los operativos de entrega masiva de tarjetas se elabora un cronograma en el cual se establece el horario lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>El 98 % es el promedio de satisfacción con el horario de los servicios ofrecidos en la institución, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>El 93% promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP.</p>	

	Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La Institución, en la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvo un 94 %, dejando evidencia de que se cumple con los requisitos y el tiempo de respuesta a los servicios solicitados.</p> Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción al ciudadano 2022 	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios de la Administradora de Subsidios Sociales son totalmente gratuitos y accesibles a los/as Ciudadanos/as/Clientes.</p> Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none"> Página Web ADESS: https://www.adess.gob.do/ 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La institución cuenta con diferentes medios de comunicación donde el ciudadano(a)/cliente tiene disponible la información que necesite. El 93% de los ciudadanos(as)/cliente considera una buena capacidad de respuesta.</p> Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción al ciudadano 2022. 	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La Institución valora las opiniones de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, para estos contamos con las diferentes vía para canalizar las quejas, sugerencias, reclamaciones, denuncias y agradecimientos; por los buzones en las diferentes delegaciones y buzón digital, el portal 3-1-1 y el centro de telefónico (call center).</p> <p>Estos datos son registrados, analizados y gestionados a los fines de dar respuesta a los/as ciudadanos(as) clientes. En ese orden se registran los casos en una matriz, posteriormente se analiza la información y se da respuesta a los ciudadanos clientes, logrando tomar acciones o servicios no conformes que impactan la satisfacción del cliente o la realización efectiva del producto o servicio.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz Control de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Agradecimientos (DC-ADSS-01), ● PR-ADSS-02 Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos; 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se ha definido y revisado el marco que regula la obtención de información de los empleados a través del Procedimiento Gestión de Buzón, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos, en la que se establecen las metodologías para el tratamiento de ellas. Durante este periodo 2022 se ha recibido un total de 2,108 quejas, 118 sugerencias, Agradecimientos 364,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP


	<p>todas fueron tramitadas y respondidas a nuestros ciudadanos/as-clientes.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz Control de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Agradecimientos (DC-ADSS-01), ● PR-ADSS-02 Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La ADESS mantiene la utilización de medios innovadores y actuales para la atención de los ciudadanos(as)/clientes brinda mediante la siguiente vía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Centro telefónico ofrece informaciones balance de cuenta por tipo de subsidio, subsidios otorgados, dónde dirigirse para una solicitud de reemplazo en caso de pérdida o deterioro, comercios a los que dirigirse para consumir sus subsidios, entre otras informaciones. ● ADESS en línea: herramienta donde los usuarios pueden consultar si la tarjeta está disponible o tiene balance. ● Chat en línea: donde el usuario puede realizar su consulta. ● IVR (respuesta de voz interactiva o sistema IVR) donde el ciudadano(a)-cliente puede consultar su balance. <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● https://www.adessenlinea.gob.do/login 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los</p>	<p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, la división de calidad en la gestión realiza la Encuesta</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022, en dicha encuesta se puede evidenciar que el 61% de la población de la institución son hombres y el 39% son mujeres.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción al ciudadano 2022 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Cada año la institución realiza las encuestas de Satisfacción al Ciudadano donde participan los ciudadanos, los resultados de dichas encuestas nos permiten saber si cumplimos con las expectativas de los ciudadanos y de los colaboradores de la institución. En la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvimos un 83% de satisfacción. Resultados Encuestas de Satisfacción al Ciudadano.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuestas de Satisfacción al Ciudadano. 	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La ADESS informa a sus grupos de interés y ciudadanos clientes el flujo de información y las acciones sobre asuntos que son de interés en materia de políticas públicas en el ámbito social del Gobierno a través del portal de transparencia donde se publican las Memorias Institucionales, Informes de gestión, etc.</p> <p>Contamos con otras formas de suministrar información a los clientes ciudadanos-cliente, como lo son vía correos electrónicos, redes sociales, llamadas telefónicas, los medios de comunicación donde se informa las actividades más relevantes</p>	

	<p>relacionadas a la institución como son los operativos de entrega de tarjetas, aplicación del pago, actividades relacionadas a la Red de Abastecimiento Social, entre otras.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen portal de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI); http://transparencia.adess.gob.do ● Printscreen portal Web de la entidad/ notas de prensa y publicaciones. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La ADESS cumple con los lineamientos de transparencia de la información, siendo evaluada mensualmente por el órgano rector la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) cumple todos los estándares exigidos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen Portal Transparencia; ● Printscreen Portal Web ADESS ● http://transparencia.adess.gob.do 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia que el ADESS, aplicó durante el tercer trimestre del 2022 la Encuesta de Clima Organizacional realizada a colaboradores, la cual arrojó el resultado de un 88%. En el segundo trimestre del 2022 se realizó la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a los ciudadanos/clientes cuya satisfacción general fue de 83%. Evidencia(s): <ul style="list-style-type: none">● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022.● Encuesta Ciudadana	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	ADESS involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos. A través de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional se evidencia que el personal valora con un 92.8% a la comunicación de la visión, misión y valores de la organización e involucramiento	

	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Clima Laboral 2022 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La ADESS, participa de manera abierta y permanente en la realización de acciones de mejora de sus procesos clave y de apoyo. Esta participación y compromiso es motivada tomando en consideración las propuestas e iniciativas para la formulación de planes a nivel de área o departamento, y en la toma de decisiones colectivas.</p> <p>Un ejemplo el involucramiento del talento humano en las reiteradas auditorías de Calidad a las que la ADESS ha sometido sus procesos, siendo certificados y recertificados por la Norma ISO 9001-2015 Requisitos del Sistema de Gestión, Norma ISO 14001:2015 Medio Ambiente, Norma INTEL G35 Responsabilidad Social y INTEL G38 Igualdad de Género. Así también, en la elaboración de la Guía de Autodiagnóstico del Modelo CAF del Sector Público, que es un mecanismo de revisión, control y mejora continua que han estimulado el compromiso y participación de sus empleados en las actividades de mejora, para garantizar la calidad en los procesos de la institución de cara a la calidad que se espera de sus productos y servicios por los grupos de interés.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes de Mejora CAF; ● Informes de auditorías internas. 	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Para la ADESS es de suma importancia el compromiso ético de sus funcionarios y servidores, de manera que al superar el proceso de inducción los nuevos ingresos firman un acuerdo de confidencialidad y ética. Participó un total de 181 colaboradores en el Taller del Régimen Ético y Disciplinario: Ley Núm. 41-08 de Función Pública y su Reglamento Núm. 523-09 de las Relaciones Laborales en la Administración Pública, Derechos y Deberes de los Servidores Públicos.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Código de Ética Institucional; ● Convocatoria a charla; ● Listado de participantes. ● Material taller de Régimen Ético y Disciplinario 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La ADESS realizó la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, con la asistencia del Ministerio de Administración Pública (MAP) en fecha 14 de febrero hasta el 25 de marzo 2022, con el objetivo de Identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los/as colaboradores/as tienen dentro de la institución y la institución sobre ellos y tener una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Los colaboradores(as) expresaron y valoraron que utilizan los mecanismos y canales establecidos para la comunicación interna y de retroalimentación como lo son las encuestas internas y los buzones de sugerencias dispuestos para el personal. Como resultado general el personal valoró en un 85.32% el impacto de la encuesta en mi institución.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Encuesta de Clima Laboral ● Encuestas servicios internos RRHH, ● Encuestas servicios internos Servicios Generales ● Encuestas servicios internos Igualdad de Género ● Encuestas servicios internos Compras ● Encuestas servicios internos Planificación ● Encuestas servicios internos TIC ● Programa anual de encuesta de servicios internos. 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

6) La responsabilidad social de la organización.

ADESS cuenta con una cultura de responsabilidad social bajada en los principios de la Norma INTE G-35 Responsabilidad social en la cual se encuentra certificada. Implementado acciones para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

La ADESS es una organización socialmente responsable ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- a) Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- d) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.”

La ADESS impulsar proyectos que estimulan la cultura del reciclaje, así también como el aprovechamiento de recursos naturales biodegradables, como, por ejemplo, la eliminación de utensilios desechables (platos, vasos, cubiertos, etc.,) los cuales fueron reemplazados por utensilios de material reutilizable. También impulsa la cultura y el compromiso de la organización en resolver problemáticas sociales sensibles como el desarrollo humano integral de sus empleados y clientes-ciudadanos(as) desarrollando acciones dirigidas a reducir el uso de material no biodegradable.

Evidencia(s):

- Infografías:
- Convocatoria actividad de limpieza de playa
- Plan de concientización Ambiental 2023
- Plan de voluntariado 2023
- Certificado de Norma INTE G-35

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El 89% de los/as colaboradores/as dentro de la encuesta de clima organizacional 2022 de la ADESS, expresan que se promueven mejoras y cambios que agregan valor en la institución. Evidencia(s): ● Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia.
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde el 92.92% de los colaboradores calificaron el criterio enfoque a los resultados y productividad que permite evaluar la percepción del servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles. Evidencia(s): ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En la encuesta de clima laboral los colaboradores(as) el 95.31% de los colaboradores(as) está conforme sobre el diseño y	

	<p>la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022. 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La ADESS evidencia mediante los acuerdos de desempeño, asigna las tareas por las que cada colaborador rendirá su desempeño a favor del cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>A través de la encuesta de clima la medición de la percepción de la cantidad de trabajo la cual los colaboradores(as) valoran en un 69.35 % la cantidad de funciones que tienen asignadas.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022. ● Acuerdos de desempeños. 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia que para el 2022, la gestión del conocimiento en 92.15 % respecto a la capacitación especializada y desarrollo.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022; ● Política de Gestión del conocimiento. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La percepción sobre la gestión del conocimiento se evidencia en un 92.72% respecto a la comunicación y los métodos de información.</p>	

	<p>Se evidencia la existencia de mecanismos de comunicación interna, intranet, cuentas de correos electrónicos para el 100% de los/as colaboradores/as y el correo de comunicación interna ADESSINFORMA.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022; ● Correos ADESSINFORMA. ● Plan de comunicación 2023. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>ADESS reconoce a los/as colaboradores/as que durante el año se destacan por un desempeño sobresaliente, realizando un acto de reconocimiento y la entrega de un certificado. Para el 2022 se reconocieron a 26 colaboradores/as de diferentes áreas, por el buen desempeño en sus labores.</p> <p>Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipos de los servidores con una valoración de los colaboradores de 85.46 9% en la Encuesta de clima Laboral.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022; ● Informe de reconocimiento milla extra 2022; ● Relación del personal reconocimiento de millas extras. 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La ADESS cuenta con una Metodología para la gestión de los cambios para el logro de los objetivos y metas estratégicas, partiendo de una herramienta</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>práctica y sencilla que facilite el éxito de cualquier cambio que requiera la implementación en la institución, siempre que estos cambios impacten: a la Gente, los Procesos y/o Tecnología.</p> <p>Como resultado general de la encuesta de clima organizacional los colaboradores(as) valoraron en un 89.15% la mejora y el cambio.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022; ● DC-RRHH-01 Metodología para la gestión de cambio. 	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>ADESS fomenta a través de los distintos comités conformados una cultura de trabajo y organización. En la Encuesta de Clima Organizacional los colaboradores valoraron la identidad con las institución y valores con un 88.8% de satisfacción en general.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La ADESS implementa una política de flexibilidad de horario con el objetivo de conciliar la vida laboral y familiar, para garantizar a los/as colaboradores(as) flexibilidad de horarios, permite dispensas para asistir a actividades docentes, familiares, citas</p>	

	<p>médicas, licencias para el cuidado de familiares, así como una vida laboral armónica que vaya acorde con la vida personal. También se le otorga un día libre cuando existen ocasiones especiales, y licencias por maternidad, licencias para estudios, por enfermedad, entre otros.</p> <p>Los(as) colaboradores(as) valora el enfoque de la institución sobre los problemas sociales (calidad de vida laboral, flexibilidad de horarios, conciliación de vida personal y laboral, protección de la salud) con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Calidad de vida laboral 94.99%. ● Relación con los empleados/colegas /colaboradores 92.49% ● Beneficios 82.25%. ● Balance trabajo familia 84.64% ● Calidad de vida laboral 94.99% <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022; ● PL-RRHH-06 Política de Flexibilidad de Horario. 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que ADESS en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 89.08% de los/as colaboradores/as consideran entre buena y excelente la equidad y trato igualitario al momento de la toma de decisiones relativas al personal, tales como becas de estudios, promociones, reconocimiento, vacantes disponibles.</p> <p>La organización cuenta con una certificación norma INTE G-38 Igualdad de Género en Ámbito Laboral y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>ha recibido el Premio Igualdad RD “Medalla de Oro”.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022; ● PL-RRHH-05 Política Igualdad de Género. ● Certificación de INTE G-38 Igualdad de Género ● Publicación de vacante 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La ADESS dispone de un lugar de trabajo armonizado de forma adecuada, que garantiza que el trabajo se realice en condiciones óptimas, y con las condiciones ambientales necesarias. Todas las áreas están debidamente climatizadas y ventiladas, tienen excelente iluminación, espacios adecuados, áreas provistas de mobiliario ergonómico y recursos necesarios, baños en cada piso, espacios comunes adecuados, estaciones de agua y café en cada piso, ascensor, comedor amplio y equipado, y un área de descanso para los colaboradores(as) y colaboradoras.</p> <p>En la encuesta aplicada 2022 donde los/as colaboradores/as califican como positivo la calidad de vida laboral en un 94.99 %.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022. ● Foto 	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Las encuestas de percepción aplicadas al personal de la institución reportan que el 75.77%, tienen la percepción de que se desarrolla un plan de carrera sistemático y las competencias.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de capacitación 2023 ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022. 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia que el personal se siente motivado y empoderado, así lo confirman el 89.55% de los/as colaboradores/as a través del liderazgo y la participación en la encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitaciones a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional, según percibe el 92.15% participan en capacitaciones especializada y Desarrollo.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 ● Plan de capacitaciones 2023 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos tiene establecido en los indicadores de procesos la medición del nivel de absentismo dentro de la Entidad, de igual manera se lleva a cabo el cálculo de la rotación del personal tomando como base el número de personal que ingresa y el que sale de la organización en un periodo determinado.</p> <p>El Índice de rotación de personal de la ADESS es de un 0.05 % durante el primer trimestre del año 2023 y el nivel de absentismo es de un 1.14% en el mes de marzo del presente año.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Métricas de indicadores de procesos Recursos Humanos 2023 ● Indicadores del SISMAP 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La ADESS en el proceso de Auditorías al SGI Internas y Externas se involucran la participación de los colaboradores(as) en los planes de acciones correctivas y de mejoras de los procesos.</p> <p>El nivel de involucramiento de las personas en las mejoras de las actividades se evidencia mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actividades de integración interdepartamental en apoyo a la cultura organizacional y el PEI; 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas al personal sobre servicios institucionales; ● Informes de seguimiento de las áreas. ● Socialización con las áreas en la planificación y ejecución del POA. ● Los departamentos de la Institución se han involucrado en la definición de indicadores y metas del POA (mejora, ajuste, definición) ● <p>Según la encuesta de clima laboral realizada el 89.15% de los(as) colaboradores(as) participan en actividades de mejoras.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de encuesta clima laboral 2022 ● Formularios de Acciones correctivas 2022 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La institución en su interés de disminuir los dilemas éticos ha trabajado, tanto con la difusión y socialización de su Código de Ética interno, el cual se encuentra alineado a la DIGEIG, a las pautas establecidas por el MAP y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República. Además, la institución cuenta con un Comité de Integridad Institucional. En el 2023 no se presentaron casos de dilema ético.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Código de Ética; ● Comité de Integridad. ● Comité de Calidad 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El Equipo Voluntario de la Administradora de Subsidios Sociales es una expresión de responsabilidad institucional encaminada a canalizar la vocación social de sus colaboradores y fortalecer mediante las actividades ejecutadas, los</p>	

	<p>lazos fraternos y altruistas que comprometan a todos los miembros que forman parte de ADESS a trabajar por el bienestar de los más desfavorecidos.</p> <p>El voluntariado participó en actividades relacionadas a responsabilidad social, entre las que podemos mencionar: visitas a hogares de ancianos, centros educativos y/o atención a menores, reclusorios y centros médicos. También, lleva a cabo acciones medioambientales como jornadas de reforestación, limpiezas de costas y educación ambiental (talleres de reciclaje, origami, siembra, entre otros).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de responsabilidad social 2022. ● Plan de concientización Ambiental 2023. ● Fotografías. ● Reportes actividades Unidad de Salud 2022 	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>ADESS cuenta con un Sistema de Gestión Integrada (SGI) que sistematiza la recopilación, análisis y evaluación las quejas, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos de los/as ciudadanos(as)-clientes, con el fin de conocer su percepción sobre los productos y servicios que ofrece. Por otra parte, la ADESS dispone de buzones de quejas y sugerencias instalados en las delegaciones provinciales y la sede central los cuales arrojan los datos estadísticos a partir de los que se redactan planes de acción para fortalecer o mejorar los procesos institucionales.</p> <p>La ADESS en el 2022 capacito al personal vinculado con la atención del servicio ciudadano-cliente un total de 150 colaboradores/as.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de quejas, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos. ● Programa General de Entrenamiento 	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La ADESS realiza evaluaciones de desempeño anuales, en cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público.</p> <p>El promedio general fue de un 85%, atendiendo a todos los grupos ocupacionales, se evaluaron un total de 363 colaboradores(as).</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de Evaluación de Desempeño 2022 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La ADESS consulta a sus colaboradores(as) sobre los procesos de la organización a través de encuestas de satisfacción. Se evidencia la medición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de uso de la tecnología con un 87.88% y comunicación con un 92.72%, los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022. 	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La ADESS apoya a todos sus empleados y directivos en el desarrollo de sus tareas, lo que les permite crecer profesionalmente y en consecuencia incidir en el logro de los objetivos generales de la organización. De igual manera, aplica las disposiciones que para los fines establece el Reglamento 525-09 de la Ley de Función Pública.</p> <p>Se evidencia que la medición de la eficacia de las capacitaciones para el año 2022 corresponden a un 78.49%, este indicador de procesos se mide semestralmente.</p> <p>Evidencia(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte de ejecución de las capacitaciones ● FO-RRHH-12 Evaluación de la eficacia de las capacitaciones. 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La ADESS reconoce los esfuerzos individuales y de equipo. Al cierre de cada trimestre se reconocen a los/as colaboradores/as que se destacan por un desempeño sobresaliente, realizando un acto de reconocimiento y la entrega de un certificado, para el año 2022 se reconocieron 26 colaboradores.</p> <p>Se cuenta con un Manual de Recursos Humanos donde tiene establecida la política Reconocimiento.</p> <p>Cuenta con los resultados de la evaluación del desempeño constituyen el punto de partida para reconocer el trabajo meritorio de los colaboradores(as), y permite, a su vez, medir los esfuerzos individuales y colectivos de cara a los logros en ese mismo orden.</p> <p>Evidencia(s):</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Recursos Humanos ● Reconocimiento de millas extras 2022, fotografías. ● Relación del personal reconocido en milla extras 2022. 	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La Institución Impactó positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos, realizando operativos casa por casa en diferentes provincias con 1 millón de familias beneficiadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pasantía para estudiantes universitarios, con el objetivo de apoyar a estudiantes que se encuentran en término de sus carreras universitarias a afianzar los conocimientos adquiridos a lo largo de sus estudios, y realizar actividades prácticas que contribuyen a su formación como profesionales ● Día de las Madres: nuestro Voluntariado Social visitó a las madres ingresadas en el Oncológico Heriberto Pieter, con quienes compartieron una mañana amena y les entregaron kits de higiene personal. ● Visita a los menores en conflicto con la ley que están reclusos en el CAIPACLP (Najayo Menores), donde compartieron un partido de baloncesto amistoso. 	

	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de responsabilidad Social 2022. ● Programa de pasantía. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En el marco del Sistema de Gestión Integrado implementado en la Administradora de Subsidios Sociales y en atención a los requerimientos de la norma ISO 14001:2015, en materia de controles operacionales y la consideración de la perspectiva del ciclo de vida de cada uno de los productos y servicios adquiridos por la organización, apoyados por el proceso de gestión de compras, ha elaborado la Guía para realizar compras ambientales con el enfoque de esta guía permitirá identificar los criterios que deben considerarse para la selección de productos eco amigables y realización de compras verdes a fin de incluirlos en las solicitudes de compra a través del Formulario de Solicitud de Compras (FO-DADM-09) y al momento de elaborar pliegos de condiciones y/o Términos de Referencia (TDR), según aplique a cada caso. Como contribuyente a la sociedad local/global en relación a la sostenibilidad se evidencia a través de la compra de productos ecológicos, Plan de concientización ambiental donde tenemos las iniciativas de la “3R” y “Tapas x Quimio”.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tapitas x Quimio y Green Love ● Guía de compras ambientales. ● Política Nacional de Compras Verdes. ● Matriz semestral de compras verdes julio-diciembre 2022. ● Plan de Concientización Ambiental 2023 ● Plan de Protección del Medio Ambiente 2023 	

<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), impacto en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros se resumen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El total otorgado por subsidios sociales durante el periodo citado es de DOP\$36, 010, 865,289.53 (Treinta y Seis Mil, Diez Millones, Ochocientos Sesenta y Cinco Mil, Doscientos Ochenta y Nueve Pesos Con 53/100 centavos. • Tarjetas entregadas: Para el año 2022 se programó la entrega de 300 mil tarjetas, según disposición del Presidente de la República, Lic. Luis Abinader Corona. Esta cantidad incluiría tantos ciudadanos que recibirían los subsidios por primera vez, como a los ciudadanos que recibirían una tarjeta por cambio de cédula. De esta programación se han entregado al cierre del mes de noviembre un total de 355,148 tarjetas, lo que representa un 118% de ejecución. • Actualmente la RAS cuenta con un total de 6,466 comercios activos que brindan servicio a los participantes de los programas. De este total durante el año 2022 se han adherido unos 864 nuevos comercios, lo que representó un incremento de 72.8% en función de la meta programa para el año que fue de 500 nuevos comercios adheridos a la RAS, y un incremento en 	

función del año anterior 2021 cuyo total de comercios activos fue de unos 5,900 comercios.

- La Red de Abastecimiento Social (RAS) con el objetivo de ampliar el catálogo de comercios que brindan el servicio en beneficio de los participantes que reciben los subsidios sociales fueron adheridos 21 nuevos comercios del tipo carnicerías, pescaderías, polleras y gasolineras, de un total de 30 programados para el año en curso.
- Supervisión de los comercios Adheridos a la RAS Para el 2022 se programó la visita de supervisión a unos 1,655 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS, de los cuales al mes de noviembre se han supervisado la cantidad de 768 comercios, que representa un 46% del total planificado para el año. Esta meta se vio afectada en su cumplimiento debido a una reestructuración del Departamento de Revisión y Control para dar paso a la creación
- Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS: En el año 2022 se han realizado 20 encuentros con los representantes de comercios, mediante los cuales se ha trabajado en la capacitación de unos 474 propietarios y/o representantes. Los que son capacitados en relaciones humanas, talleres tributarios, adecuado manejo de alimentos, inclusión bancaria y descripción del proceso de supervisión de la RAS a los comercios.

Evidencia(s):

- Memoria institucional 2022

<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La institución se destaca por la calidad y la ética de sus servicios, dando apertura a una cultura de derecho igualitario, integridad e igualdad.</p> <p>La ADESS capacita a sus socios clave sobre la ética y los compromisos éticos, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Asumido a través de talleres RAS a los comerciantes y le entrega un compromiso ético de la RAS y a los proveedores se le imparte un taller donde se le da a conocer el código ética institución.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética institucional, • Compromiso ético RAS • Listado de participantes de Talleres RAS y fotos. 	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La Administradora de Subsidios Sociales realiza un impacto en la sostenibilidad medioambiental y cambio climático a través de la reducción de energía eléctrica utilizada para sus operaciones paneles solares, así mismo, en las compras de productos ecológicos que se utiliza como insumo para algunas actividades.</p> <p>ADESS 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.</p> <p>Día a día trabajamos orientados a la gestión del impacto ambiental dando pasos hacia la mejora de la huella ambiental de la institución siendo</p>	



	<p>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.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación Norma ISO 14001 ● Plan de concientización ambiental. ● Matriz de Aspecto e Impactos Ambientales 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La Administradora de Subsidios Sociales para garantizar la accesibilidad y transparencia en los procesos de la institución dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la cual responde a lo establecido en la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y tiene la misión de garantizar el acceso de los clientes ciudadanos a las informaciones que se producen en la ADESS.</p> <p>También cuenta con un portal de transparencia, que es de libre acceso para los ciudadanos y ciudadanas, bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>A la fecha se han formado el 100% de los/as colaboradores(as) en el Taller Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos. Ley núm. 41-08 de Función Pública y su Reg. Núm. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen portal de transparencia; ● Listados de capacitación; ● Material de la capacitación. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La institución se caracteriza por impulsar soluciones enfocadas al desarrollo humano, social y económico de las familias en condiciones de pobreza extrema, además promueve el desarrollo de las comunidades y el respeto a la naturaleza y al medioambiente.</p> <p>En cuanto a la selección los proveedores se tomen en consideración la preservación de los recursos y que cumplan con las disposiciones legales establecidas en compras y contrataciones y con los requerimientos del Sistema Integrado bajo las Normativas ISO 9001, ISO 14001 Medio Ambiente, la INTE G 35 Responsabilidad Social y INTE G 38 para preservar sus recursos implementa acciones para vincularse con proveedores socialmente responsables.</p> <p>Las mediciones del rendimiento organizacional respecto a las actividades para preservar y mantener los recursos se evidencia a través de la compra de productos ecológicos, Plan de concientización ambiental donde tenemos la iniciativa de la "3R" y "Tapas x Quimio".</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tapitas x Quimio y Green Love ● Guía de compras ambientales. ● Política Nacional de Compras Verdes. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Matriz semestral de compras verdes julio-diciembre 2022. ● Plan de Concientización Ambiental 2023 ● Plan de Protección del Medio Ambiente 2023. 	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>La ADESS analiza, consulta de forma consensuada con los clientes ciudadanos los planes para disminuir la condición de pobreza en sus localidades y asegurar una adecuada prestación de las transferencias monetarias a los Beneficiarios Tarjetahabientes.</p> <p>La institución evalúa la calidad de las alianzas y convenios con las autoridades relevantes mediante indicadores de gestión, que miden el nivel de cumplimiento de las mismas.</p> <p>Asimismo, contrae colaboración directa para la prestación del servicio con las autoridades relevantes de las Gobernaciones Provinciales donde se encuentran instaladas algunas de las Delegaciones Provinciales para la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>La institución evalúa la calidad de las alianzas y convenios con las autoridades relevantes mediante</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos ● Matriz de Acuerdos Interinstitucionales 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El grado de importancia de la cobertura mediática se evidencia mediante informes e indicadores gestionados por el Departamento de Comunicaciones de la ADESS.	

	<p>Contamos con presencia en las redes sociales y publicaciones en nuestra página web donde tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nuevos seguidores en las diferentes plataformas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Facebook 9,511 ○ Instagram 22,633 ○ Twitter 3,117 ● Total, de reproducciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Facebook 33,369 ○ Instagram 185,141 ○ Twitter 4,219 ● Engagement: <ul style="list-style-type: none"> ○ Facebook 4,396 ○ Instagram 1,1190 ○ Twitter 1,064 ● Comentarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Facebook 18,833 ○ Instagram 12,086 ○ Twitter 2,765 <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de indicadores comunicaciones 2023 ● Memoria institucional 2022. <p style="text-align: center;"> info@adess.gob.do Adessenlinea.gob.do  @AdessRD  @AdessDO </p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear</p>	<p>La ADESS realiza un apoyo continuo a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de las minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas y para ello hemos emitido resoluciones y políticas que fortalecen esta iniciativa institucional.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La captación de capital humano y proceso de evaluación para ocupar cualquier cargo vacante en las estructuras organizativas de la Administradora de Subsidios Sociales se ejecuta con la participación de hombres y mujeres sin discriminación; esto implica que tanto hombres como mujeres podrán optar por nominarse en la vacante cumpliendo los requisitos del perfil del puesto y el Procedimiento PRRRHH-02 DE Reclutamiento y Selección del personal. El proceso de selección del (la) candidato(a) se hace sin discriminación, tomando en consideración el recurso más competente para el cargo (requisitos de formación, competencias, habilidades, conocimientos, experiencia). Es decir, se escoge la persona más competente para el perfil requerido.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos de cada institución lleva registros de plantillas de personal, hombres y mujeres considerados para cada puesto vacante</p> <p>También contamos con un Programa de Pasantía Institucional con el objetivo de facilitar la incorporación de estudiantes, al trabajo profesional, respetando la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política Igualdad de Género ● DC-ADSS-04 Programa de Pasantía Institucional. ● Estadísticas de diversidad de género. ● Certificado Norma INTE G-38 Igualdad de Genero Ámbito Laboral 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La ADESS realiza un apoyo permanente a proyectos de desarrollo y participación de los empleados como programas de voluntariado y programa “Tapitas x Quimio”.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de responsabilidad social ● Plan de concientización ambiental 2023. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>ADESS establece programas de prevención de riesgos de salud y accidentes a los/as ciudadanos(as) clientes y empleados. La seguridad y la salud de cada uno de los/as colaboradores(as) son prioritarios para la Administradora de Subsidios Sociales, más allá del cumplimiento estricto de las obligaciones legales en la materia.</p> <p>Este programa también tiene el objetivo de prevenir temas de salud que impacten en deterioro la productividad y bienestar social de nuestros colaboradores y colaboradoras.</p> <p>Salud Ocupacional brinda servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Primeros Auxilios ● Consultas médicas ● Medicina General ● Endocrinología ● Cardiología ● Salud Emocional 	

	<p>Jornadas de Salud por la Institución a las partes interesadas: Con la finalidad de acercar los servicios médicos a nuestro personal, en lo que va de año se han llevado a cabo algunas jornadas de salud, cuya finalidad pretende impulsar actividades de prevención y tratamiento en tiempo oportuno según las necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Jornada de Pruebas PCR COVID 19. ● Jornada de Vacunación COVID 19. ● Jornada de Vacunación contra el tétanos, Hepatitis y la Influenza. ● Jornada salud visual. ● Levantamiento Ergonómico y Riesgo por puesto de trabajo, Sensibilización en Plan de Emergencia, Charla de Primeros Auxilios, Simulacros de Evacuaciones, identificación ruta de evacuación, y uso del extintor para el control de incendio en la Sede Central. ● Cursos de primeros auxilios, evacuaciones y uso de extintores para la sede central. ● Levantamiento Ergonómico y Riesgo por puesto de trabajo, Sensibilización en Plan de Emergencia, ● Charla de Primeros Auxilios, Simulacros de Evacuaciones, identificación ruta de evacuación, y uso del extintor para el control de incendio en todas las delegaciones de ADESS en todo el país. <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Normas de seguridad, higiene, medio ambiente y plan de emergencia. ● Convocatorias a jornadas de salud. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,</p>	<p>La percepción de los resultados de la responsabilidad social en la organización se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>evidencia a través del informe de la responsabilidad social de la ADESS.</p> <p>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 (INTEG 35:2012). 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.</p> <p>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</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de responsabilidad social ADESS 2022. 	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La Administradora de Subsidios Sociales para el año 2022 se programó la entrega de 300 mil tarjetas, según disposición del presidente de la República, Lic. Luis Abinader Corona. Esta cantidad incluiría tantos ciudadanos que recibirán los subsidios por primera vez, como a los ciudadanos que recibirían una tarjeta por cambio de cédula.</p> <p>De esta programación se han entregado al cierre del mes de noviembre un total de 355,148 tarjetas, lo que representa un 118% de ejecución.</p> <p>Actualmente la RAS cuenta con un total de 6,466 comercios activos que brindan servicio a los participantes de los programas. De este total durante el año 2022 se han adherido unos 864 nuevos comercios, lo que representó un incremento de 72.8% en función de la meta programa para el año que fue de 500 nuevos comercios adheridos a la RAS, y un incremento en función del año anterior 2021 cuyo total de comercios activos fue de unos 5,900 comercios.</p> <p>Con el objetivo de ampliar el catálogo de comercios que brindan el servicio en beneficio de los participantes que reciben los subsidios sociales fueron adheridos 21 nuevos comercios del tipo carnicerías, pescaderías, pollerías y gasolineras, de un total de 30 programados para el año en curso.</p>	

	<p>Se han realizado 20 encuentros con los representantes de comercios, mediante los cuales se ha trabajado en la capacitación de unos 474 propietarios y/o representantes. Los que son capacitados en relaciones humanas, talleres tributarios, adecuado manejo de alimentos, inclusión bancaria y descripción del proceso de supervisión de la RAS a los comercios.</p> <p>Supervisión de los comercios Adheridos a la RAS se programó la visita de supervisión a unos 1,655 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS, de los cuales al mes de noviembre se han supervisado la cantidad de 768 comercios, que representa un 46% del total planificado para el año</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memoria institucional; ● POA 2022. ● Informe de indicadores de procesos ● Encuesta de satisfacción ciudadana 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia el fortalecimiento de las capacidades de la institución y mayor eficiencia en la gestión y manejo de los recursos, igualmente el impacto positivo de las decisiones administrativas.</p> <p>La ADESS viene dada en el apoyo brindado a los Programas Sociales, al servir de enlace entre los y las participantes, las entidades financieras y los comercios adheridos, de forma que se garantice la materialización de los derechos a la protección social que fueron conferidos por el Estado Dominicano.</p>	

	<p>Impacto de los subsidios: el Gobierno Dominicano ha destinado y administrado por la ADESS en los diferentes subsidios: Bono Gas, Bono Luz, Alimento, Incentivo a la Educaciones, Avanza, Incentivo a la policía, Programa a los Alistados de la Armada, Suplemento Alimenticio-Envejecientes, Aprende (ILAE), Transformado MI País, Motoben, Familias Valle Nuevo, Supérate Mujer, Oportunidad 14/24 durante el 2022 en desembolso de un total de RD \$ 9,086,382,760.00</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional – Matriz de Subsidios 2022 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Para el logro de los objetivos estratégicos, la organización suscribe acuerdos con asociados clave, aliados estratégicos y con los grupos de interés. La institución monitorea, controla y da seguimiento a los convenios y acuerdos suscritos con las autoridades e instituciones portadoras de servicios que impactan directamente en los resultados de los procesos clave de la ADESS. En este sistema de medición y control se establecen indicadores de cumplimientos de las responsabilidades establecidas en los convenios.</p> <p>Acuerdos Internacionales y con otras Entidades: El objetivo principal es formalizar las relaciones y compromisos interinstitucionales que acuerdan las partes involucradas, con la finalidad de desarrollar acciones conjuntas, entre la Administradora de</p>	

Subsidios Sociales (ADESS) y otras instituciones u organizaciones.

- Acuerdo de colaboración entre ADESS y Banreservas y el acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de dicho acuerdo, con la finalidad de garantizar la operatividad, emisión, entrega y servicios de los medios de pagos electrónicos y la administración de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), la habilitación de las cuentas de beneficiarios, las cuentas de los comercios RAS y de los puntos de ventas (POS), para el buen funcionamiento del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS). Dicho acuerdo fue firmado en agosto de 2022.
- Acuerdo con el Banco BHD León para manejo de reclamaciones Lote 1, sobre transacciones dudosas del sistema de pago de los subsidios sociales del Gobierno Dominicano, firmado en el mes de abril de 2022. 3.
- La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) tiene un acuerdo con la Fundación Patria, la cual nos cede un local de su propiedad para la implementación de la Delegación Provincial de Puerto Plata de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), en el que se especifica que es un préstamo de uso o comodato del local. El convenio se firmó el 23 de febrero del año 2022 y su vigencia termina el 16 de agosto del 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Al 04 del mes de diciembre se han realizado acuerdo con propietarios de 65 comercios para reembolso de fondos sustraídos a los participantes tarjetahabientes (PTH), con una 59 suma que asciende a un valor de DOP\$13,001,208.84, en el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2022. 5. ● Convenio de colaboración interinstitucional, suscrito entre la Administradora de Subsidios Sociales y el Defensor del Pueblo. Firmado en el mes de agosto de 2022. ● En la ADESS también se realizaron 26 contratos de alquileres de Delegaciones y de parqueos que pertenecen a la institución. <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de los acuerdos Internacionales ● Memoria Institucional 2022. 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La Administradora de Subsidios Sociales ha realizado auditorías internas y externas INTECO al Sistema de Gestión Integrado revisado los procesos de la organización para medir los niveles de eficiencia y eficacia de los mismos, así como el cumplimiento de los indicadores de gestión.</p> <p>Los resultados de las auditorías externas realizadas por INTECO para la certificación del Sistema Integrado arrojan resultados de impacto que evidencian la prestación de servicios de calidad, un manejo adecuado y transparente de los recursos, así como el cumplimiento de los procesos dentro de los estándares de calidad.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de Auditoría Externa de INTECO. ● Informe de Auditoría Interna 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La Administradora de Subsidios Sociales en su gestión con las entidades financieras, se han comprometido a disponer de un medio de pago reforzando los niveles de seguridad de las nuevas tarjetas que se están reemplazando, además suministrar la información de los comercios con transacciones sospechosas. De igual manera, se modificaron las estructuras de datos de forma que solo sea visible los primeros 4 números y los últimos 4 números de la tarjeta. Dentro de las acciones dispuestas para reformar la seguridad del medio de pago, está la disposición del Gobierno de reemplazar el parque completo de tarjetas con banda a tarjetas con chip, programado en el POA 2023 de la DOP.</p> <p>Durante el año en curso 2022 la ADESS en materia de tecnología realizó innovaciones e implementación consistentes en los siguientes trabajos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementamos POC con herramientas de ciberseguridad: para mejorar la seguridad de la base de datos. ● Modificación plataforma ADESSCLOUD: para manejar el flujo de tarjetas enmascaradas utilizando número de secuencia de integración de número de secuencia para seguridad, y la entrega de los plásticos reemplazados en las Delegaciones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Optimización de consultas de beneficiarios para agilizar el servicio brindado en las Delegaciones. ● Modificación SIASS nombre de Programa y Subsidios: esta modificación fue realizada según decreto 377 -21 donde cambian de nombres los siguientes subsidios: APRENDE sustituye al Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE). AVANZA sustituye al Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP). ALIMÉNTATE sustituye al Bono Comer Es Primero (CEP). ● Modificación SIASS Nómina - Aumentar Montos de 6 a 9 Posiciones: el Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS) solo permitía nomina con montos hasta 9,999, ante la necesidad de pagar una nómina con un monto mayor se tuvo que modificar la estructura de recepción de nómina de los programas, la estructura de envío a los bancos, de DIGECOG y Contraloría para aumentar el monto de 6 posiciones a 9 posiciones. ● Implementación de reportes automatizados: para consultar transacciones sospechosas reportadas por los/as ciudadanos/as. <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● POA 2022 ● POA 2023 ● Memoria Institucional 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La ADESS en cumplimiento de las normativas emitidas por órganos rectores y autoridades ha tenido un impacto significativo en la institución. En el 2022 la ADESS recibió las certificaciones en las	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Normas para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, “NORTIC A2” y de la norma “NORTIC A4” sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● NORTIC A2 ● NORTIC A4 ● Printscreen de portal web ADESS: https://www.adess.gob.do/ 	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que el ADESS trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecuciones presupuestarias ● Plan de capacitación 2023 ● POA 2023 ● Indicadores de SISMAP (Gestión de compensación y Beneficios, Gestión del Rendimiento, Gestión, del Desarrollo, Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales, Planificación de Recursos Humanos, Gestión del empleo) 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Como parte del proceso de la mejora continua de la ADESS se ha implementado las mejoras en los	

Documento Externo
SGC-MAP

procesos, asegurar el cumplimiento de los requerimientos del marco jurídico de los órganos rectores y de las normas (ISO 9001:2015, ISO14001:2015, G-35, G-38, CAF, etc.), que certifican el Sistema Integrado de Gestión Institucional y velar por el buen estado de los recursos y la infraestructura física de la entidad.

Igualmente, destacamos el Proyecto de Mejora "Simplificación de Trámites", la Dirección de Tecnología y Comunicación para el uso de las TIC ha identificado las mejoras para la simplificación de trámites y los procesos durante el año 2022. Dentro de la las mejoras implementadas se encuentran:

- Modificación SIASS Nómina - Aumentar Montos de 6 a 9 Posiciones: el Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS) solo permitía nomina con montos hasta 9,999, ante la necesidad de pagar una nómina con un monto mayor se tuvo que modificar la estructura de recepción de nómina de los programas, la estructura de envío a los bancos, de DIGECOG y Contraloría para aumentar el monto de 6 posiciones a 9 posiciones.
- Implementación de reportes automatizados: para consultar transacciones sospechosas reportadas por los ciudadanos.
- Inclusión de número de contacto: registrado en la vista de consulta para facilitar el contacto con el ciudadano en caso de que se tenga que notificar.

Evidencia(s):

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de POA 2022; ● Memoria Institucional 2022. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se realiza.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>La ADESS dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas dentro de los mismos, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de acuerdos interinstitucionales. 	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>Referente al uso de la TIC, ADES nuestro resultado es de un 84.32% índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge). Con la plataforma tecnológica “ADESSCLOUD”, ha permitido mejorar el seguimiento y control de los procesos de la institución, refleja una simplificación de trámites y disminución en los tiempos de respuesta, además de que exhibe resultados favorables en la comunicación con las Delegaciones Provinciales en tiempo real, así como la automatización de los servicios o productos solicitados a través de las delegaciones.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Printscreen del portal iTICge. https://www.iticge.gob.do/results.php ● Printscreen del Portal ADESSCLOUD. ADESS CLOUD 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	La ADESS se rige bajo el Sistema de Gestión Integrado (SGI) que realiza auditorías internas y externas por entes certificadores anualmente a los procesos de la organización, a los fines de conocer	

	<p>y medir los niveles de eficiencia y eficacia y los indicadores de gestión.</p> <p>En la auditoría externa del 2022 nos recertificamos en la normativa INTEL G35 Responsabilidad Social y INTEL G-38 Igualdad de Género.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de auditoría interna 2022 ● Informe de auditoría externa INTECO 2022 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>ADESS ha asumido el compromiso del fortalecimiento institucional, la calidad, la promoción de la ética y la transparencia, enfocado siempre al ciudadano/cliente y con el alto compromiso de todos sus colaboradores, reflejado esto en cada uno de los siguientes logros obtenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación ISO 9001 2015, Sistema de Gestión de Calidad; ● Certificación ISO 1400 2015, Sistema de gestión medioambiental; ● Recertificación INTE G-35 Sistemas de gestión de responsabilidad social; ● Recertificación INTE G-38 :2015 Sistema de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral; ● Reconocimiento NORTIC ORO 2020 por la obtención de 5 o más certificaciones, a través de implementación y Comunicación y el Gobierno Digital. <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación ISO 9001 2015, Sistema de Gestión de Calidad; ● Certificación ISO 1400 2015, Sistema de gestión medioambiental; 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Recertificación INTE G-35 Sistemas de gestión de responsabilidad social; ● Recertificación INTE G-38 :2015 S Reconocimiento NORTIC ORO 2020 	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La ADESS asegura el cumplimiento de las metas físicas - financieras establecidas en la estructura programática del Presupuesto. En este sentido, trimestralmente, la DIGEPRES mide el nivel del logro del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), cuyo objetivo es medir la eficiencia del gasto público. En el primer trimestre del 2023, el porcentaje de ejecución es de un 18%.</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras 2023. 	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Actualmente evidenciamos los resultados entre costo efectividad a través de las compras y los compromisos asumidos por la institución. De hecho, realizamos una planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecución Presupuestaria 2023 ● Presupuesto 2023 ● POA con presupuesto financieros (compras vs objetivos específicos) 	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP