

2024

# Informe de Autoevaluación CAF 2024



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Administradora de Subsidios Sociales**

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Evaluador

Santo Domingo, Distrito Nacional

Junio 2024



## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO

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

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

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), actualmente es dirigida por el señor Catalino Correa Hiciano, Director General de la institución, la cual es designada mediante decreto del Poder Ejecutivo Número 15-23, de fecha siete (07) del mes de marzo del año dos mil veintitrés (2023).

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

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



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

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

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

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

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

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

- Los contratos deben obtener la previa homologación de la Administradora de Subsidios Sociales, que se otorgará por tipo de comercio que cumpla con las normas mínimas dispuestas por esta entidad a efectos de proteger los intereses de los beneficiarios, imposibilitando tergiversar el uso de la tarjeta asegurando la transparencia del sistema.



- La Administradora de Subsidios Sociales puede denegar el derecho de adhesión de un comercio cuando las características del mismo sean incompatibles con los objetivos del sistema.
- Dar apoyo a los distintos programas en el proceso de seguimiento del funcionamiento del sistema, verificando que no existan conductas anticompetitivas o tratamiento discriminatorio de los usuarios o beneficiarios.
- Prevenir conductas inequitativas, identificando e informando a los distintos programas aquellas personas que, acreedores de la totalidad de los diversos subsidios obtienen un beneficio que puede considerarse excesivo respecto a la media estimada, fomentando la dependencia de acciones asistencialistas e improductivas.
- Recibir, analizar, proponer y derivar los reclamos a las entidades, instituciones o sistemas integrantes del programa, propiciando la rápida solución de la demanda.



## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### 1.1.1. MISIÓN

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

#### 1.1.2 VISIÓN

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

#### 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

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

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



#### 1.1.4 BASE LEGAL

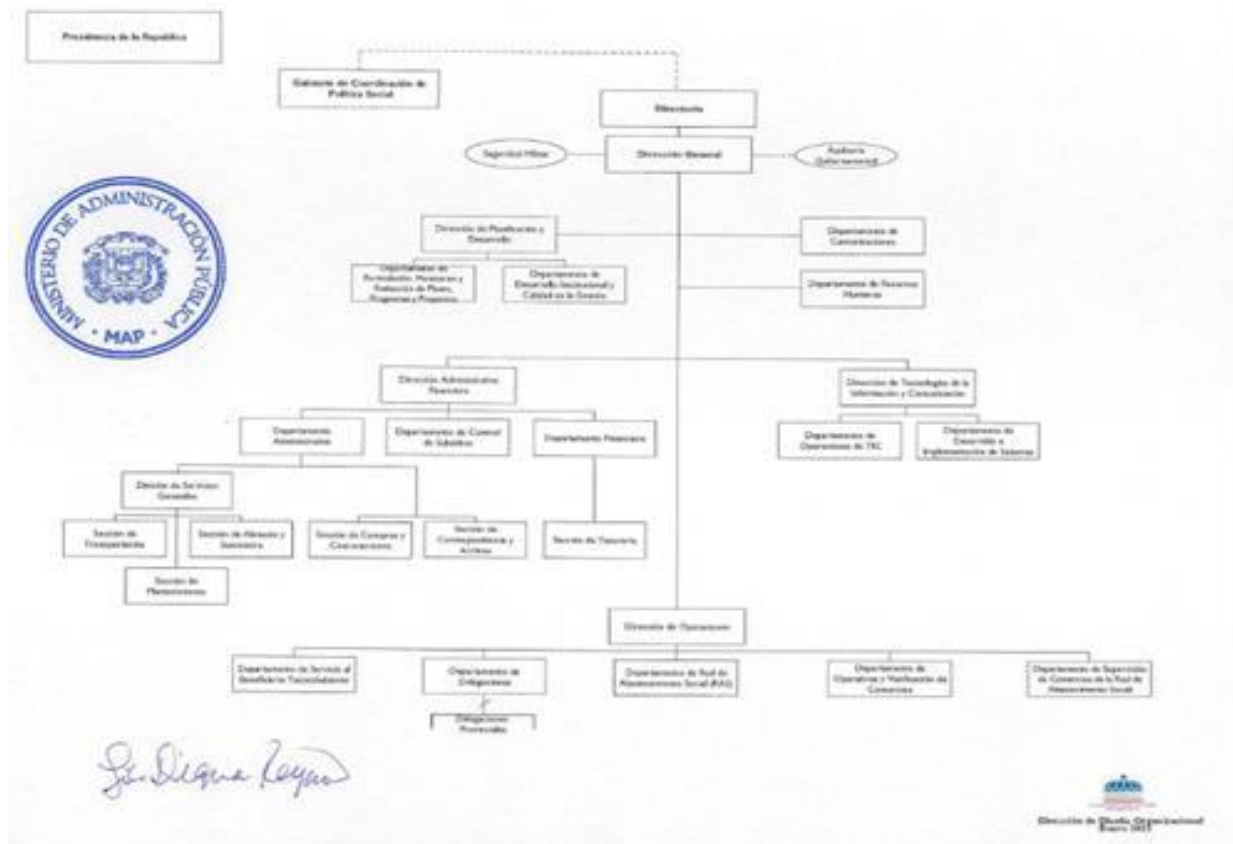
- **Decreto Número: 1560-04** Se crea la ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES adscrita al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera, el cual actuará como un organismo, unificador de los pagos de los subsidios sociales.

**Decreto del Poder Ejecutivo Número 15-23**, de fecha siete (07) del mes de marzo del año dos mil veintitrés (2023). La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), actualmente es dirigida por el señor Catalino Correa Hiciano, Director General de la institución.

- **Decreto no.28-01**, que crea e integra los Gabinetes de la Política Institucional, de Política Económica y de Política Social.
- **Ley 20.285**, Es la ley que reconoce a todas las personas su Derecho de Acceso a la Información Pública. Entró en vigencia en abril del 2009 con el nombre de Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, más conocida como Ley de Transparencia.
- **Ley No. 340-06** La presente ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales que rigen la contratación pública, relacionada con los bienes, obras, servicios y concesiones del Estado, así como las modalidades que dentro de cada especialidad puedan considerarse, por lo que el Sistema de Contratación Pública.



## 1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





### 1.1.5 SERVICIOS DE LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

SERVICIOS Y/O PRODUCTOS QUE OFRECEMOS	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	FORMA DE ACCESOS A LOS SERVICIOS
Solicitud de Reemplazo de Tarjeta	Servicio brindado a los BTH, Las razones para solicitar un reemplazo pueden variar e incluyen: perdida, Robo, Daño, Vencimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegaciones de ADESS</li> </ul>
Adhesión a la Red de Abastecimiento Social (RAS)	Servicio brindado a nivel nacional a los comercios seleccionados para formar parte de la Red de Abastecimiento Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegaciones de ADESS</li> </ul>

Fuente: Carta Compromiso ADESS



## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- **Análisis del Contexto**

El marco estratégico de la institución es descrito en el Plan Estratégico y el mismo articula la relación y consecución de los ODS, la END, el PNPS, a través de sus Planes Operativos Anuales (POA), presentando así la contribución institucional al desarrollo nacional.

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

Dentro de las proyecciones para el año 2024 la ADESS, con las directrices establecidas por la estrategia superior descrita, programa en el plan operativo 2024 con los planes, programas y proyectos siguientes:



Plan Estratégico ADESS 2021 – 2024

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Proyecciones
Gestión de los Subsidios Sociales.	Incrementar la acreditación eficaz y oportuna de los subsidios sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completivo del cambio de tarjetas de banda magnética por chip (310,000).</li> </ul>
Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	Mejorar la competencia y cobertura en la RAS para contribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización Reglamento RAS.</li> </ul>
Fortalecimiento Institucional.	Fortalecida la calidad, seguridad e integridad basada en la automatización de los procesos institucionales y la transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la Norma de Seguridad de la Información.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de Sistema de Gestión de Entrega de tarjeta.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del Sistema de Gestión de Subsidios.</li> </ul>

Fuente: Plan Estratégico Institucional (PEI)



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

### **Político**

- Políticas Gubernamentales protección social.
- Compromisos supranacionales con los objetivos de desarrollo sostenible: ODS1, fin de la pobreza y ODS2, cero hambres.
- Responsabilidad Social
- Entrega de subsidios a través de ADESS.

### **Económico**

- Presupuesto destinado a Asistencia Social

### **Social**

- Pobreza

### **Tecnológico**

- Transformación Digital
- Estrategia Nacional de Ciberseguridad NORTIC'S

### **Ambiente**

- Sostenibilidad Ambiental: ODS 13. Acción por el clima
- Desastre Naturales Condiciones Ambientales

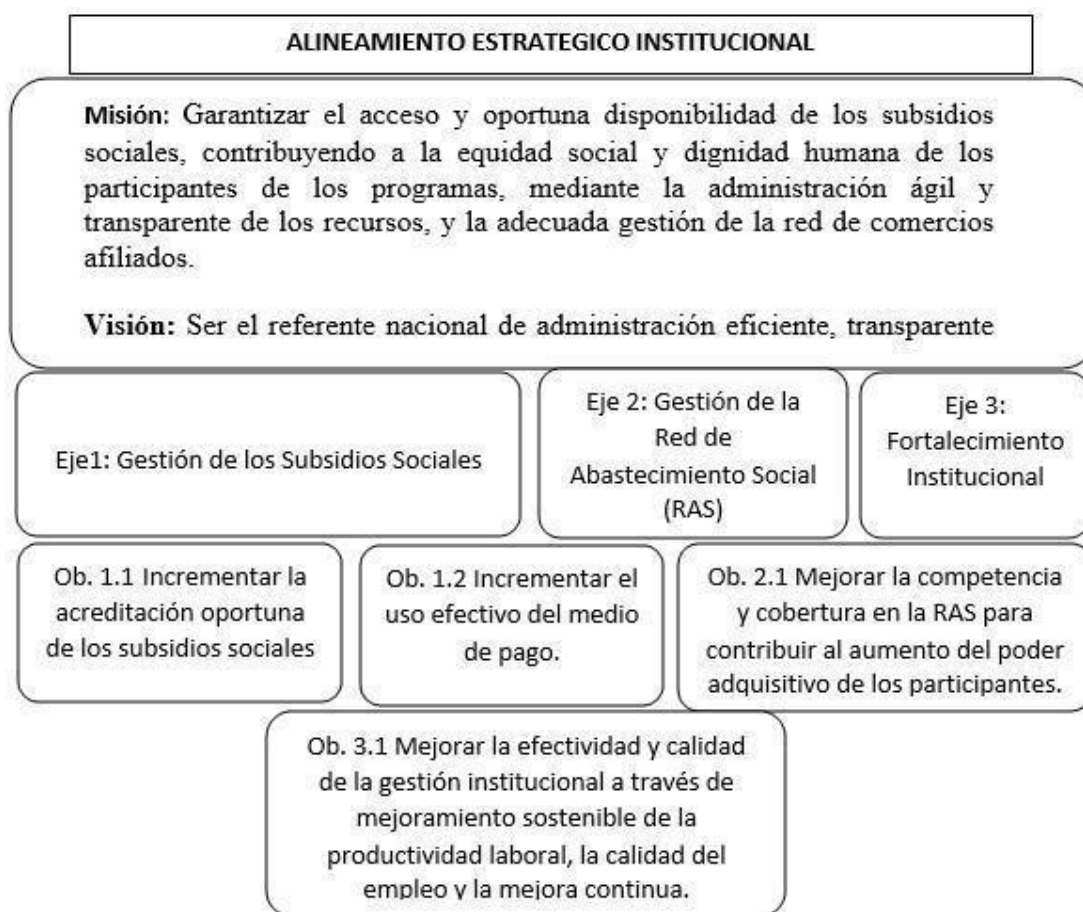
### **Legal**

- Marco Legal (constitución de la Republica Dominicana, Decreto 1560-04 que crea la ADESS, otras leyes decretos y reglamentó)
- Contratos, convenio y otros requisitos legales.
- Disposiciones normativas sobre transparencia institucional.



La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) definió un plan estratégico para el período 2021-2024 en el cual se analiza el contexto en el que se opera para trazar las metas, objetivos, riesgos, oportunidades, estrategias, y ejes de acción.

### Objetivos Institucionales:



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

### 2.1.1 Liderazgo

Desde la Dirección General define su marco estratégico alineado a las acciones estratégicas y políticas transversales que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el marco legal que crea y regula la DGCP, los informes de evaluación del PEI disponibles, estudios, documentos de políticas, diagnósticos y similares disponibles y las Metas Presidenciales establecidas en el Plan Gobierno.

En cumplimiento con el mandato de la Ley núm. 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo, y la Ley 498-06 sobre el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, inició el proceso de formulación del plan estratégico para el período constitucional 2020-2024. El enfoque de abordaje de esa adecuación estratégica permitió actualizar la misión y visión institucional de manera participativa contando con un análisis situacional interno realizado por los colaboradores pertenecientes a los procesos institucionales. En este ejercicio, los participantes tuvieron la oportunidad de registrar el objetivo de sus procesos, las principales actividades, completar un FODA interno en mapa de red, determinar cómo abordar las debilidades y amenazas, la identificación de la correspondencia de las actividades claves con la misión y situación actual de las actividades claves en referencia al FODA.

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



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

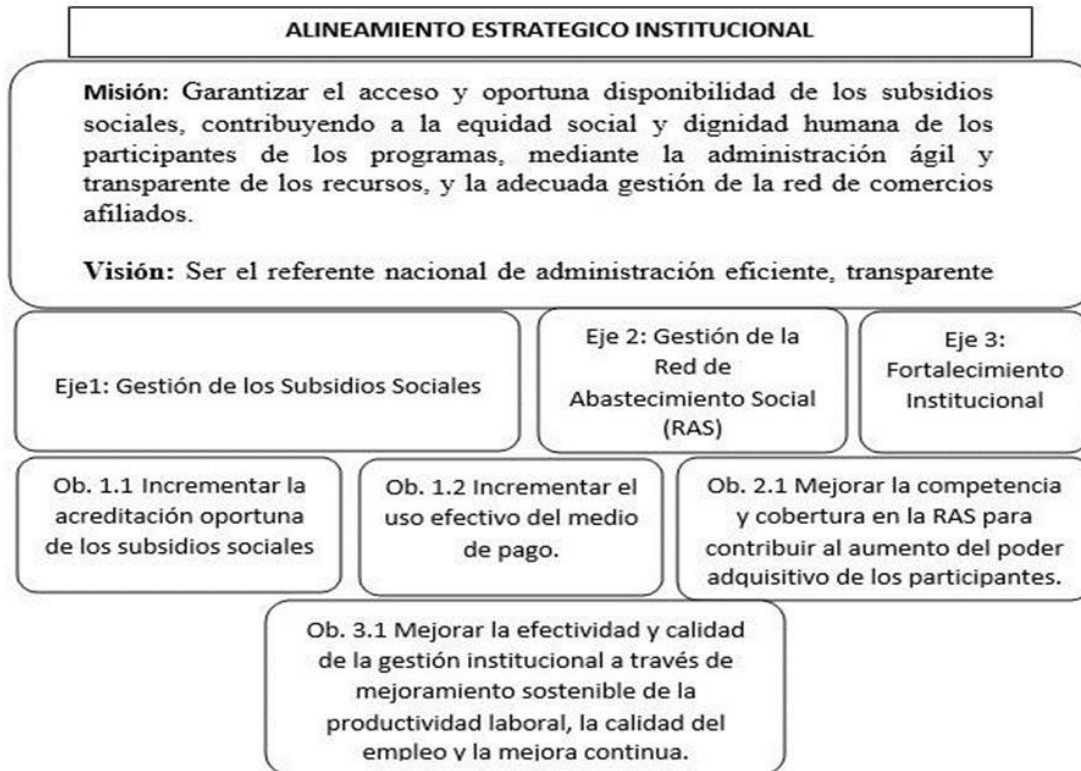
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Integrado:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado; asegurándose de que se establezcan la política de la Sistema de Gestión Integrado y objetivos, que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la Sistema de Gestión Integrado en los procesos de la institución.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado estén disponibles; comunicando la importancia de una gestión de calidad, eficaz y conforme con los requisitos legales; asegurándose de que el Sistema de Gestión Integrado logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado (SGI); promoviendo la mejora; apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.



## 2.1.2 Planificación Estratégica

### ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



### Resultados Operativos 2023

Nuestros procesos Misionales están sustentados en tres grandes ejes de acción:

Eje 1 - Gestión de los Subsidios sociales: Este eje estratégico se concentra en la gestión de los subsidios sociales, como elemento misional de la entidad, a fin de garantizar el uso oportuno de estos. La teoría de cambio detrás de este eje plantea que la acreditación oportuna de los subsidios sociales (entorno a una fecha cierta de pago) permite mejorar la planificación presupuestaria de las familias que participan en los programas.





Eje 2 - Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS): Este eje concentra su accionar en la labor misional de la entidad, es decir, el garantizar el acceso a comercios para el uso de los subsidios sociales focalizados y no focalizados. Esto se hace a través del incremento en la cobertura de servicio de los comercios RAS, que a su vez permite la disminución de los costos de traslados, mejorando el consumo de las familias y por consiguiente su seguridad alimentaria. Mediante este eje se da cumplimiento al objetivo misional de transparentar los subsidios a través de una Red de Abastecimiento Social.

Eje 3 - Fortalecimiento Institucional: Este eje procura asegurar la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y de mejora continua. En el entendido de que existe mayor probabilidad de éxito en alcanzar los resultados institucionales mediante una gestión integral y eficiente de los procesos transversales de la institución, apoyada en la equidad y la responsabilidad social



### 2.1.3 Personas

#### Capacitaciones ADESS

La ADESS 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 que toma en la 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.

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.





Plan de Capacitación Anual  
Planificación de Recursos Humanos



Documento No. RAG-ASG-001  
Fecha de emisión: 12/02/2024  
Fecha de revisión: 03/03/2023  
Versión: 1

Institución: Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)  
Ministerio al que pertenece:  Nacional  Municipal  Sectorial  
Provincia:  Nacional  Municipal  Sectorial  
Sector:  Gestión Pública  Municipal  Sectorial  
Cuenta con aulas para la capacitación?  Sí  No

Fecha: 19/2/2024

DA

No.	Departamento receptor	Tipo de programa	Programa de Capacitación	Modalidad	Componente a desarrollar	Cantidad de participantes caso base	Cantidad de participantes caso muestra	Cantidad total de participantes	¿Cubren parámetros a cursos administrativos?	Grupos responsabilidad del tipo portador	Mes de Ejecución	Presupuesto Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	Aporte usuario	Aporte total del programa
1	Varios Departamentos	Curso	Inducción a la Administración Pública I	Presencial	Conciencia Social: Párrafo por el Servicio al Ciudadano, Innovación.	20	15	35	13	1, 8	Marzo	\$100	\$100	\$100
2	Varios Departamentos	Curso	Simplificación de Trámite	Presencial	Atención para la Ciudadad: Párrafo por el Servicio al Ciudadano, Innovación, Pasaportes Académico	14	6	20	4	8	Septiembre	\$1,886.40	\$17,886.40	\$19,772.80
3	Varios Departamentos	Curso	Atendimiento al Ciudadano	Virtual	Uso de red de Empleo, Comunicación, Desarrollo Humano.	10	5	15	6	Grupos 11	Junio	\$1,447.20	\$18,947.20	\$20,394.40
4	Varios Departamentos	Curso	Inducción a la Administración Pública Nivel II	Virtual	Conciencia Social: Párrafo por el Servicio al Ciudadano.	30	43	73	12	Grupos 10, 11	Marzo	\$600	\$600	\$600
5	Varios Departamentos	Curso	Manejo de la Estrategia en la Gestión Pública	Presencial	Planificación y Organización, Metas Estratégicas, Procesamiento Académico, Atención para la Ciudadad, Innovación.	15	10	25	2	Grupos 10, 11	Septiembre	\$1,748.00	\$1,748.00	\$1,748.00

504

504

Activar Windows  
Ve a Configuración 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.



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.

Reconocimiento a Millas Extra, entregado por el Director General y Encargado(a) de Recursos Humanos.

La ADESS, el reconocimiento a la “Excelencia en el Servicio”, con el cual se premia la responsabilidad, el compromiso, la profesionalización, la creatividad y la entrega que cada colaborador/a imprime a la labor que realiza.

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.



#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

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.

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.

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/as Beneficiarios/as 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.

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

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.



Reunión con representantes de las entidades de intermediación financiera.

La gestión de los acuerdos interinstitucionales se inicia en mesas de trabajo con los representantes de las Entidades Financieras, comerciantes adheridos a la RAS y empresas privadas que prestan servicios, se determinan programas y acciones conjuntas, y se organizan actividades de trabajo.

Reunión con comerciantes adheridos a la RAS, en las regiones Norte, Sur y Este.

Director de operaciones se reúne con comerciantes adheridos a la RAS en la provincia María Trinidad Sánchez, en fecha 21 de octubre 2023.

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.

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.

Se han identificado las necesidades de alianzas, acuerdos o convenios, así como posibles asociados claves para el corto, mediano y largo plazo, con el fin de asegurar la prestación del servicio, eficaz y oportuna a los beneficiarios tarjetahabientes. Las alianzas inciden en la prestación del servicio y contribuyen al desarrollo integral de los grupos de interés.

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.



### 2.1.5 PROCESOS

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.

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.

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.

Los procesos son evaluados a intervalos planificados a través de seguimientos a los indicadores de procesos, auditorías internas y externas. 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 y la misión institucional, para lo cual realizan una evaluación de los procesos que tienen incidencia o vinculación a los mismos.

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:

- 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





## Política Integrada

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

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

## Objetivos

- **Garantizar** la acreditación eficaz de la nómina a los tarjetahabientes.
- **Entregar** el medio de pago de forma eficaz.
- **Asegurar** la confiabilidad de los servicios ofrecidos por los comerciantes de la Red de Abastecimiento Social (RAS).
- **Asegurar** la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y con responsabilidad social.
- **Aumentar** el nivel de satisfacción y compromiso de los(as) colaboradores/as con la institución.
- **Reducir** el consumo de papel.
- **Optimizar** el consumo de energía eléctrica.
- **Mejorar** el desempeño ambiental de la institución.
- **Sensibilizar** al personal de la Administradora de Subsidios Sociales en temas de igualdad de género.



- **Aumentar** la participación de hombres y mujeres en las capacitaciones impartidas.
- **Promover** la igualdad de derecho de los beneficios no económicos de hombres y mujeres (permisos de corresponsabilidades).
- **Impartir** charlas sobre prevención de la salud sexual y reproductiva, enfocados a hombres y mujeres, de forma segregada, para la toma de conciencia.
- **Asegurar** el lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones.

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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 92.4% dentro del rango bueno a excelente.

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.

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



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.

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 83.95% en capacidad de respuesta.

Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes:

- El trato que le ha dado el personal 94.69%;
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta del servicio solicitado 83-95%;
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron un 92.08%
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 93.40%.

El sexo de los entrevistados fue de 47.27% para hombre y el 52.73 % mujeres. Con relación al género: femenino el 52.73 % y masculino 47.27%. Los rangos de edad, hubo la siguiente representación:

- 26 a 34 años un 13.42%,
- 35 a 43 años un 18.15%,
- 53 a 61 años un 18.22%,
- 62 a 70 años un 22.12%
- 44 a 52 años un 24.73%,

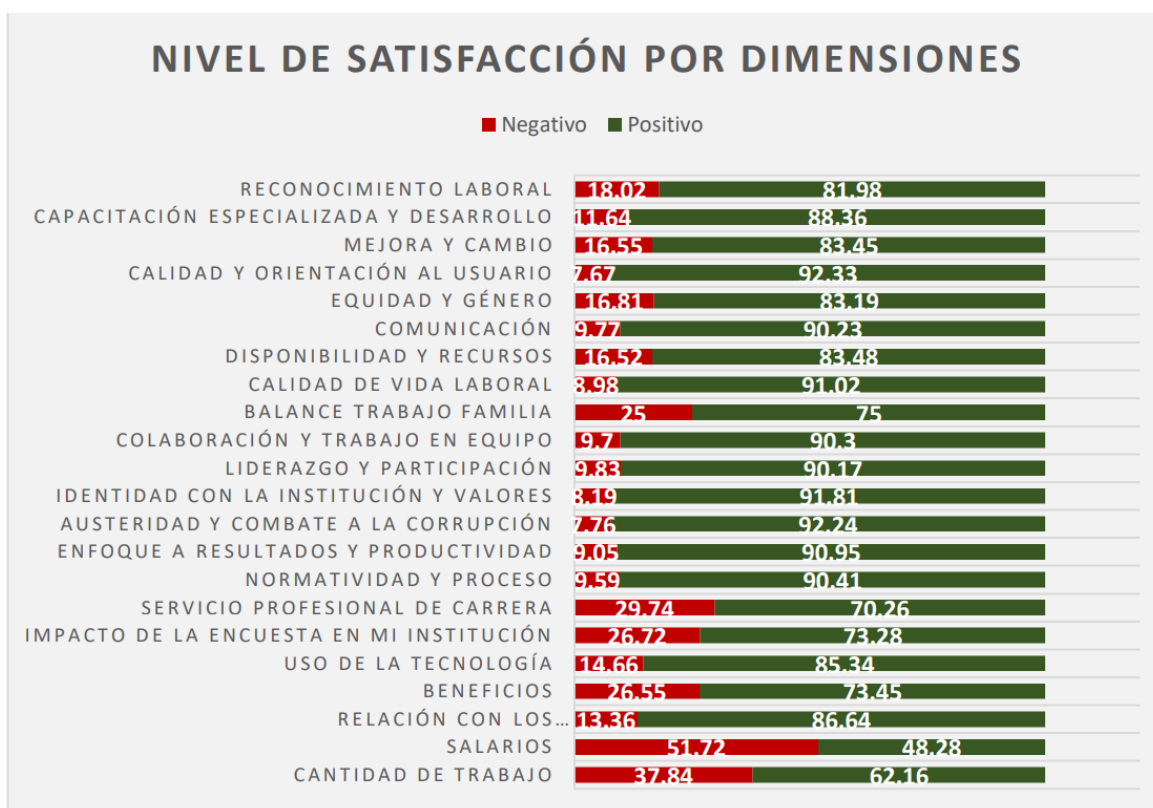


## 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

La Administradora de Subsidios Sociales (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 2023 realizada a colaboradores, la cual arrojó el resultado de un 83%.

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

Gráfico #01



Fuente: Informe de aplicación de encuesta de Clima Organizacional



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

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

### **2.2.3 RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN**

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

La Administradora de Subsidios Sociales (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 impulsa 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.

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



Fuente: Informe de Responsabilidad Social

En la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) estamos comprometidos con ser una institución socialmente responsable. Gracias al compromiso de todo el personal de la institución contamos con la certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTE G3 5:2012).

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

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

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

A través de esta norma buscamos fomentar una conciencia tanto en hombres y mujeres en el ámbito laboral, social, familiar y personal. Una de nuestras iniciativas ha sido la elaboración de la campaña 100% iguales.



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:

- El total otorgado por subsidios sociales es de DOP\$39,994,123,934.25.
- Tarjetas entregadas: Para el año 2023 se programó la entrega de 800,000 mil tarjetas, correspondientes a las entregas de los cambios de banda magnética a tarjetas con chip, según disposición del presidente de la República. Este cambio surge para la entrega de un medio de pago más seguro debido a las reclamaciones de transacciones sospechosas y no reconocidas.
- Durante el año 2023, se tenía programada la adhesión de 280 comercios a la Red de Abastecimiento Social (RAS). Sin embargo, hasta el 30 de noviembre de 2023, se ha aprobado la adhesión de 520 comercios, superando la meta inicial. En cuanto a la supervisión de los comercios adheridos a la RAS, se había planificado la visita a 900 establecimientos para verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento, lo que representa un 77% del total planificado para el año.
- Supervisión de los comercios Adheridos a la RAS Para el 2023 se programó la visita de supervisión a unos 900 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS, de los cuales supervisado la cantidad de 692 comercios.
- Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS: En el año 2023 se han realizado 19 encuentros con los representantes de comercios, mediante los cuales se ha trabajado en la capacitación de unos 748 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.





La institución se destaca por la calidad y la ética de sus servicios, dando apertura a una cultura de derecho igualitario, integridad e igualdad.

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 se 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 de integridad de la institución.

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.

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.

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.

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.



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.

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”.

El grado de importancia de la cobertura mediática se evidencia mediante informes e indicadores gestionados por el Departamento de Comunicaciones de la ADESS.

### Análisis de las estadísticas de las Redes Sociales:

Medios	Facebook	Instagram	X
Nuevos Seguidores	5419	37,411	793
Total de Seguidores	93,806	100,000.00	12,516
Engagement	1569.51	17,113.49	698.46
Comentarios	11728	15049	300
Alcance	1,140,639	1,023,560.	626
Reproducciones	32563	892,225.	(Impresiones) 59,288

Fuente: Informe del Departamento de Comunicaciones de la ADESS



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.

Este programa también tiene el objetivo de prevenir temas de salud que impacten el deterioro la productividad y bienestar social de nuestros colaboradores y colaboradoras.

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:

- 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.



## 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

La Administradora de Subsidios Sociales para el año 2023 se programó la entrega de 800,000 mil tarjetas, correspondientes a las entregas de los cambios de banda magnética a tarjetas con chip, según disposición del presidente de la República. Este cambio surge para la entrega de un medio de pago más seguro debido a las reclamaciones de transacciones sospechosas y no reconocidas.

Durante el año 2023, se tenía programada la adhesión de 280 comercios a la Red de Abastecimiento Social (RAS). Sin embargo, hasta el 30 de noviembre de 2023, se ha aprobado la adhesión de 520 comercios, superando la meta inicial. En cuanto a la supervisión de los comercios adheridos a la RAS, se había planificado la visita a 900 establecimientos para verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento, lo que representa un 77% del total planificado para el año.

Supervisión de los comercios Adheridos a la RAS Para el 2023 se programó la visita de supervisión a unos 900 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS, de los cuales supervisado la cantidad de 692 comercios.

Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS: En el año 2023 se han realizado 19 encuentros con los representantes de comercios, mediante los cuales se ha trabajado en la capacitación de unos 748 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.



Durante el trimestre Octubre -Diciembre el Departamento de Supervisión de Comercios no alcanzo la meta trimestral ya que no se llevó a cabo la ejecución de la supervisión, debido a la decisión estratégica de integrarse a colaborar con el Departamento de Operativos y Verificación de Comercios en lo que es la organización, identificación y distribución de las tarjetas, así como en la participación de los operativos a nivel nacional.

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.

A fecha del 30 de noviembre se han gestionado 14 programas de los cuales 12 son programas recurrentes y los demás son programas por excepciones o por temporadas como lo es el caso de "PMA-VIH SUPERATE", el cuál es parte de las transferencias monetaria dentro del Régimen de Bono de Emergencia

En la actualidad más de 1,587,947 beneficiarios únicos han recibido las transferencias de nómina de estos programas. A la fecha del 30 de noviembre del presente año se han entregado RD \$39,994,123,934.25.



### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

#### Lecciones Aprendidas:

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) con el análisis de la Guía Caf de autodiagnóstico (autoevaluación), tuvo la oportunidad de realizar un levantamiento de los diferentes controles Internos y procesos, que realizado con la transparencia, la oportunidad de conocer las fortalezas y las debilidades, pudiendo así continuar con una correcta Gestión Institucional debido a que en el proceso del desarrollo de la misma proporciona estrategias de trabajo y una visión general de la correcta ejecución de los procesos.

El diagnóstico CAF sirvió como base para la mejora y optimización de nuestro sistema de Gestión de Integrado (SGI) que este certificado con la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Calidad, Norma ISO 14001 Medioambiente, Norma INTE G-35 Responsabilidad Social y Norma INTE G-38 Igualdad de Género en Ámbito Laboral cada año nos permite identificar debilidades que son subsanadas, lo cual nos permite una mejora continua.

También nos sirve de insumo en la planificación estratégica y en la satisfacción de nuestras partes interesadas. A través del autodiagnóstico aprendemos año tras año a gestionar de forma más eficiente todos los procesos de la institución.

Los criterios que resultaron con mejor valoración fueron el de Liderazgo, Estrategia y Planificación, Procesos y Resultado en la Sociedad relacionado al criterio facilitadores, en ese mismo tenor en cuanto a los criterios resultados podemos evidenciar que los de mayor avance fueron los criterios de resultados orientados a personas y resultados en las personas Al concluir este proceso de evaluación, como parte de las lecciones aprendidas en la aplicación de la gestión de la calidad (Modelo CAF), podemos concluir que, a pesar de los cambios institucionales en que la institución se ha visto envuelta en los últimos dos años, el sistema de gestión de integrado institucional ha ido madurando y mostrando resultados concretos.



#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución: Contraloría General de la República</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	130	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	88	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	92	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	83	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	91	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>  (100 puntos)	88	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	90	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	95	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	67	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>824</b>	<b>1000</b>

#### ANEXO:

- GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN
- PUNTAJE CAF

