



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**Administradora de Subsidios Sociales**



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**Administradora de Subsidios Sociales**



## TABLA DE CONTENIDOS

---

I. Tabla de contenidos	4
II. Resumen Ejecutivo	5
III. Información Institucional	10
IV. Resultados de la Gestión del Año	14
a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía	14
b. 2. Perspectiva Operativa	46
i. Índice de Transparencia (OAI)	46
ii. Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico	47
iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	48
iv. Gestión Presupuestaria (DAF)	48
v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	49
vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)	49
vii. Comisiones de Veedurías Ciudadanas	50
viii. Auditorías y Declaraciones Juradas	50
b. 3. Perspectiva de los Usuarios (OAI) públicos	50
C. Otras acciones desarrolladas	51
V. Gestión Interna	52
a) Desempeño Financiero	52
b) Contrataciones y adquisiciones	53
VI. Implementaciones y certificaciones de calidad alcanzadas	58
VII. Proyecciones al Próximo Año	59
VIII. Anexos	60



## II. Resumen Ejecutivo

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

Su contribución viene dada en el apoyo brindado a los Programas Sociales, al servir de enlace entre los participantes(as), 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. En Tal sentido se presentan las principales ejecutorias del año 2020:

Logros alcanzados por la ADESS durante la gestión del excelentísimo Señor  
Presidente de la República Dominicana Lic. Luís Abinader Corona desde  
el 16 de Agosto 2020 a Diciembre del 2020.

Las principales ejecutorias de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), desde el 16 de agosto de 2020, fecha en que asumiera su mandato presidencial, el excelentísimo Presidente Lic. Luís Abinader Corona, se resumen a continuación:

Programa Quédate en Casa: desde el 16 agosto a la fecha, el total de pesos en montos otorgados por subsidios sociales del programa, asciende a \$33,951,279,000.00 (Treinta y Tres Mil, Novecientos Cincuenta y Un Millones, Doscientos Setenta y Nueve Mil Pesos Con 00/100 DOP).

Comercios Adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS): desde el 16 de agosto a la fecha se han adherido de manera temporal la cantidad de 62 comercios a la RAS. Esto así con miras de facilitar la logística de consumo a los participantes de los programas, en especial a los de “Quédate en Casa”, ya que la cantidad de participantes temporales que fueron adheridos a nivel nacional ha conllevado un aumento en la cantidad de comercios de la RAS, para poder cubrir la demanda de los nuevos participantes.



Esto al final se traduce no solo en un beneficio de las familias que reciben el subsidio, si no que contribuye además a dinamizar económicamente las zonas donde se encuentran ubicados estos comercios.

Es preciso citar que una de las responsabilidades de la ADESS tan pronto se efectúa la transferencia de los fondos de los distintos programas, es verificar que las mismas hayan sido realizadas en razón del consumo objetivo previsto, es por esto que asegurarnos de que los comercios adheridos a la RAS cumplan con el reglamento de funcionamiento establecido es una de nuestras principales funciones.

Es en ese sentido que atendiendo a denuncias recibidas por parte de los participantes de los programas, sobre transacciones irregulares y no reconocidas por ellos, que nos hemos visto en la necesidad de suspender 112 comercios en el último cuatrimestre del 2020. Estos comercios fueron sometidos a una supervisión por nuestro equipo técnico, determinándose incumplimientos que no permiten que los mismos continúen operando como miembros de la RAS y en los casos donde se ha determinado fraude, se han realizado las debidas denuncias a la procuraduría de las comunidades pertenecientes para su debido proceso.

Entrega de Bono Navideño: Este bono fue una nueva iniciativa del gobierno del Presidente Luis Abinader Corona, mediante el cual se sustituye las cajas de alimentos y golosinas que tradicionalmente se entregaban a los ciudadanos con motivos de las fiestas navideñas. El motivo principal de esta modalidad es evitar las largas filas y el desorden habitual que producían anteriormente las entregas de dichas cajas.

El bono consiste en la entrega de una tarjeta prepago, del Banco de Reservas, conteniendo la suma de \$1,500.00 (Mil Quinientos Pesos DOP). Esta tarjeta con chip, ofrece una experiencia de uso más rápido, fácil y seguro ya que protege la información haciendo imposible su clonación.

Los fondos pueden ser utilizados por las familias en los comercios que forman parte de la Red de Abastecimiento Social (RAS).



Por medio de la ADESS, se planificó la entrega de 270,000 tarjetas de bono a familias que fueron seleccionadas por el sistema único de beneficiarios (SIUBEN), las cuales actualmente no se encuentran incluidas en el programa “Quédate en Casa”. A la fecha se han entregado 251,000 tarjetas y se continúan los operativos de entrega hasta cumplir con la totalidad planificada.

Reemplazos Cédula por Tarjetas Temporales, Programa Quédate en Casa: Se realizó el cambio de medio de pago de tarjetas virtuales o cédulas a tarjetas físicas, a unos 40,000 participantes temporales del programa “Quédate en Casa”. Estos cambios se realizaron en un piloto de prueba con el objetivo de disminuir los riesgos de transacciones fraudulentas que han reportado los beneficiarios que actualmente reciben los subsidios mediante su cedula de identidad.

### Resumen General de logros del Año 2020.

El total de pesos en montos otorgados por subsidios sociales en el año en cuestión, asciende a setenta y cinco mil setecientos cincuenta y tres millones quinientos ochenta y cuatro mil quinientos ochenta pesos con 25/100 centavos, (75,753,584,580.25 DOP) cuyo monto se ha visto grandemente impactado hacia el aumento, debido a la inclusión del Programa temporal “Quédate en Casa”.

Resumen Subsidios Otorgados Enero a Noviembre 2020	
Tipo Subsidio	Valor Otorgado en DOP
Bono Gas Chofer (BGCh)	539,549,460.00
Bono Gas Hogar (BGH)	2,316,551,820.00
Bono Luz (BL)	1,805,876,830.00
Comer es Primero (PCP) PTH Con Tarjeta	42,246,481,550.00
Comer es Primero (PCP) PTH Con Cédulas	27,291,178,500.00
Comer es Primero (PCP) Subsidios Especiales	33,088,280.25
Incentivo a la Educación Superior (IES)	120,344,000.00
Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP)	680,620,900.00
Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)	158,219,360.00
Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De Rep. Dom. (PIAARD)	41,514,080.00
Suplemento Alimenticio - Envejecientes (SA)	365,984,400.00
Incentivo A La Asistencia Escolar (ILAE)	154,175,400.00
<b>Total General</b>	<b>75,753,584,580.25</b>



En este año 2020, solo se han entregado 61 nuevas tarjetas y reemplazado 41,291, por pérdidas o deterioro de los plásticos. Esto es debido a la situación del estado de Emergencia Nacional y las medidas de distanciamiento social, que han sido generadas por la pandemia del COVID-19, por lo que no fue posible realizar operativos masivos de entrega de nuevas tarjetas, ni operativos de verificación y autenticación de datos.

Durante el 2020 la Red de Abastecimiento Social (RAS) ha contado con un total de 7,298 comercios en estado activo para brindar el servicio a los participantes de los programas. De este total se han adherido de manera temporal 1,577 comercios, para dar cobertura a los requerimientos del programa “Quédate en Casa”. De los cuales 1,417 corresponden a Colmados y 160 a grandes cadenas de Supermercados.

Un total de 148 representantes de comercios de la RAS recibieron talleres de capacitación e inducción integral, para el fortalecimiento de su gestión y cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la ADESS, lo que repercute en una mejor atención a los participantes de los programas sociales. De esta cantidad 53 son comercios permanentes y 95 temporales. Es preciso citar que la meta no pudo llevarse a cabo como se había programado inicialmente debido a la pandemia de la COVID-19.

Por esa misma razón, se cancelaron las visitas rutinarias de supervisión a los comercios adheridos a la RAS. No obstante, se procedió atender la solicitud del Programa Mundial de Alimentación (PMA), en el levantamiento de la cadena de distribución de alimentos, mediante lo cual se realizaron 57 visitas a igual número de comercios. Del mismo modo se visitaron 38 comercios en diferentes partes del país, para atender solicitudes y denuncias recibidas de participantes del programa “Quédate en Casa”, sobre transacciones irregulares y no reconocidas por los participantes.

Se logró formalizar la utilización de un sistema de facturación e inventario en 2,647 comercios pertenecientes a la RAS, con el propósito de obtener una mayor transparencia en el manejo y uso de los recursos que les son transferidos a los participantes por el Estado dominicano a través de los programas sociales.



Entre sus beneficios se encuentran: i) Lograr una atención de calidad a los usuarios; ii) Mejorar el control de los empleados y del inventario; saber en tiempo real las compras y ventas que se realizan y; iii) Una mayor rapidez en la entrega de la mercancía; iv) Información estadística disponible sobre el consumo de los PTH.

Con el programa “Quédate en Casa”, que fue diseñado para proteger los hogares y los trabajadores informales del país en situación de vulnerabilidad frente a la COVID-19, ADESS tuvo la misión de crear un Portal Web que sirviera como punto virtual de consulta sobre la afiliación de un dominicano/na al programa. Este portal de Autogestión (IVR, PORTAL QUEDATEENCASA), fue delineado en tiempo record y cuenta con todos los protocolos de seguridad informática requeridos para salvaguardar la información de las bases de datos del portal, que a la fecha ha tenido 123,092,616.00 visitas de ciudadanos y participantes de los programas sociales.

El portal “Quédate en Casa” ha sido reconocido a nivel nacional e internacionalmente como “Caso de éxito” por el fabricante Microsoft, al hacer uso de su plataforma en la Nube Azure. Durante el año 2020 continuamos trabajando en la mejora continua y fortalecimiento de nuestro sistema tecnológico, logrando así nuevos productos para facilitar la gestión y el desempeño institucional. Estos se detallan a continuación:

Reconocimiento y Certificación de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, la NORTIC A5. Por otro lado, Reconocimiento y Certificación por parte de la OPTIC en la Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, la NORTIC A6:

Ampliación del Centro de Contacto de la ADESS, debido al cierre de las Delegaciones Provinciales por la pandemia de la COVID-19, que produjo un incremento en las llamadas a dicho centro, de forma que desbordó la capacidad de respuesta, ya que los servicios que normalmente son solicitados en dichas oficinas, estaban siendo atendidos a través del Centro de Contacto.



Ampliación del Centro de Contacto de la ADESS, debido al cierre de las Delegaciones Provinciales por la pandemia de la COVID-19, que produjo un incremento en las llamadas a dicho centro, de forma que desbordó la capacidad de respuesta, ya que los servicios que normalmente son solicitados en dichas oficinas, estaban siendo atendidos a través del Centro de Contacto.

A esto se sumó la implementación del programa “Quédate en Casa”, lo que ocasionó que la población se volcara aún más en llamar a los números de contacto, ya fuera para conocer si habían sido incluidos en el programa, conocer su balance, solicitar inclusión, solicitar adhesión de su comercio de manera temporal, o buscar cualquier tipo de información relacionada a los programas sociales normales, más los creados en función de la Pandemia.

Más de 300 colaboradores de diferentes áreas de la ADESS, incluido el personal de Delegaciones Provinciales, y de las instituciones del GPS, conformaron este gran equipo de trabajo, lo que constituyó un gran apoyo estratégico para dar respuesta a los ciudadanos. En total se realizaron 180,998 llamadas, y se atendieron 297,006, de un total de 1,561,177 llamadas entrantes, al 31 de julio del 2020.

### III. Información Institucional

Misión y Visión de la institución (Filosofía Institucional)

#### Visión

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

#### Misión

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



## Valores

Con relación a las expectativas de la sociedad respecto a la ADESS, esta sustenta su quehacer en los siguientes valores:

Calidad: Hacerlo bien desde el principio.

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

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

### 1. Breve reseña de la base legal institucional

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), creada por el Decreto No. 1560-04, del 16 de diciembre de 2004, es la entidad responsable de instrumentar el sistema de pago de todos los subsidios sociales focalizados que establezca el Gobierno dominicano, cuya operación se realiza con el concurso del sistema financiero nacional.

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

Según indica en Decreto No. 1560-04, la ADESS debe contar con un Directorio formado por siete (7) miembros, de los cuales uno (1) será el Presidente y los seis (6) restantes los vocales. La Presidencia del Directorio es ejercida por quien coordina el Gabinete de Políticas Social (GPS).

El enfoque de la política social desarrollada por el Gobierno dominicano asume plenamente el compromiso indelegable de desarrollar acciones públicas de aplicación inmediata, para asistir a las familias o grupos sociales en situación de pobreza, hasta tanto las mejoras en la economía y el desarrollo económico permitan a todos los ciudadanos, sea cual fuere su condición económica, alcanzar niveles propios de sustento y bienestar.



Con este fin, el Gobierno dominicano ha dispuesto mecanismos transparentes de focalización que posibiliten identificar y diferenciar aquellas familias con características o niveles de extrema pobreza, que requieren un enfoque estructural, de las no consideradas vulnerables pero que son afectadas por situaciones coyunturales.

Es propicio resaltar un aspecto importante y novedoso de este enfoque, se están dando los pasos de lugar para que la instrumentación de estas ayudas se ejecute a través de un medio de pago, el cual consiste en una tarjeta de débito de última generación, denominada “Tarjeta Progresando con Solidaridad”, implementado, conducido y gestionado por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), según los estándares tecnológicos que usa el sector financiero de la República Dominicana y que operan con la Red de Abastecimiento Social (RAS) de alcance nacional. Esta posibilita garantizar el destino principal de las ayudas, ya sea nutrición, educación o compensación de precios de un bien de consumo determinado.

La Tarjeta Progresando con Solidaridad se caracteriza fundamentalmente por permitir administrar y ejecutar varios subsidios diferentes, conforme con la disposición del Gobierno Dominicano. En consecuencia, cada programa de subsidio social instrumentado por el Gobierno está obligado a utilizar este medio de pago, con la responsabilidad de elaborar la nómina de participantes correspondientes y determinar la inclusión, suspensión o exclusión de los mismos, monto del beneficio a otorgar y periodicidad del pago.

La gestión de la ejecución de los recursos de los diferentes subsidios, el proceso de transferencias de recursos a las distintas Entidades Financieras (EF's) y la supervisión de la acreditación de los fondos en la cuenta de cada participante-tarjetahabiente (PTH), están a cargo de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).

Cabe señalar que la posesión de una Tarjeta Progresando con Solidaridad no concede por sí misma un beneficio al portador o a miembros de su hogar. La potestad de asignar un subsidio es facultad de cada programa, de acuerdo con el perfil de los participantes a quien está dirigido. Cada participante recibe los subsidios que se corresponden con sus condiciones de elegibilidad o nivel de pobreza, según lo establecido por el Sistema Único de Participantes (SIUBEN), o por el respectivo programa.



Esta tarea de identificar y diferenciar las características o niveles de extrema pobreza ha sido asignada al Sistema Único de Participantes (SIUBEN), institución creada mediante el Decreto No. 1073-04, del 31 de agosto del 2004, entidad que a su vez debe identificar a las familias que serán elegidas para recibir los beneficios de los programas sociales y subsidios que se efectúen con recursos públicos.

La política de instrumentación de los subsidios sociales focalizados, establecida por el Estado dominicano, es ejecutada en forma articulada por entidades de apoyo técnico y programas sociales específicos, bajo la dependencia del Gabinete de Políticas Social (GPS), atribución dispuesta mediante el Decreto No. 1082-04, del 15 de diciembre del 2004, quien tiene la tarea de la reorganización del sector social y dicha responsabilidad recae en quien ejerza la coordinación de dicho Gabinete.

## 2. Principales funcionarios de la institución:

Lic. Digna Reynoso de Pacheco, Directora General.

Ing. Felipe Antonio Llaugel Emiliano, Subdirector General.

Lic. Raymundo Rodríguez Javier, Director de Planificación y Desarrollo.

Ing. Carlos Ricardo, Director Financiero y Administrativo.

Lic. Zoila América Turbi González, Coordinadora General de Operaciones.

Ing. Josías Emmanuel Riverón Vargas, Director de Tecnología de la Información y Comunicación.

Lic. Josefina Lissette Capellán Meléndez, Coordinadora de Comunicaciones.



## IV. Resultados de la Gestión del Año

### a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía

#### Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual

##### a.1 Avances en los ODS, el PNPSP y en la END

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES ADESS MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR					
ODS	VISIÓN END	EJES, OBJETIVOS END	PLAN PLURIANUAL SECTOR PÚBLICO	MARCO ESTRATÉGICO GABINETE	MARCO ESTRATÉGICO ADESS
No.1 Fin de la pobreza	República Dominicana es un país próspero, donde se vive con dignidad, seguridad y paz, con igualdad de oportunidades, en un marco de democracia participativa, ciudadanía responsable e inserción competitiva en la economía global, y que aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora y sostenible.	EJE 2:  Procura una Sociedad con Igualdad de Derechos y Oportunidades. "Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial".	Objetivo General  Igualdad de Derechos y Oportunidades	MISIÓN:  Trabajamos para garantizar la efectividad y la eficacia de la estrategia y de las políticas sociales del gobierno, articulando los programas y las acciones que en materia de demanda social formlen las instituciones que integran el gabinete, enfocados en incidir en el desarrollo integral de las familias dominicanas en situación de vulnerabilidad y en la reducción de la pobreza.	MISIÓN:  Garantizar el acceso y oportuna disponibilidad de los subsidios sociales, contribuyendo a la equidad social y dignidad humana de los participantes de los programas, mediante la administración ágil y transparente de los recursos, y la adecuada gestión de la red de comercios afiliados.
No.2 Hambre		OBJETIVO GENERAL 2.3  Creando igualdad de derechos entre hombres y mujeres.	Objetivo específico No.6  Construir una cultura de igualdad y equidad entre hombres y mujeres.	VISIÓN:  Protección, Promoción y Desarrollo integral de las familias, impulsando el progreso para superar la pobreza en la República Dominicana.	VISIÓN:  Ser el referente nacional de administración eficiente, transparente y racional de los subsidios sociales.
		OBJETIVO ESPECÍFICO 2.3.3 Disminuir la pobreza mediante un efectivo y eficiente sistema de protección social.	Objetivo específico No.8 Disminuir la pobreza mediante un efectivo y eficiente Sistema de protección social.		



El marco estratégico de la institución es descrito en el Plan Estratégico, el cual 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.

## a.2 Análisis de Cumplimiento Plan Estratégico y Operativo

La Planificación Estratégica para el período 2017 - 2020 de la Administradora de Subsidios Sociales, 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), el Plan Plurianual del Sector Público y las directrices establecidas por el Gabinete de Política Social (GPS), a través del Plan Sectorial para la Inclusión Social y Económica (PEISE).

### ALINEAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

**MISIÓN:** Unificar y administrar de forma ágil subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno, garantizando su oportuna disponibilidad y adecuado uso por los beneficiarios; a fin de asegurar la equidad social y dignidad humana de los dominicanos que viven en condiciones de pobreza.

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

EJE 1: Gestión de los Subsidios Sociales

EJE 2: Gestión de la Red de Abastecimiento Social

EJE 3: Administración eficiente, transparente y orientada a resultados

1.1 Desarrollar un modelo de gestión integral para el otorgamiento de los subsidios

1.2 Entregar el medio de pago de forma eficaz y con calidad

2.1 Asegurar la continuidad y confiabilidad de los servicios ofrecidos por los comerciantes de la RAS

3.1 Mejorar los procesos de la entidad con impacto en la calidad de los productos institucionales



### a.3 Resultados Operativos 2020

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

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

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

Gráfica 1: Porcentaje de Ejecución por Meta Institucional, al 3er Trimestre 2020.



### a.3.1 Entrega, verificación y autenticación del medio de pago a participantes de los subsidios sociales:

Esta meta tiene como objetivo garantizar la eficacia en el proceso de entrega de tarjetas Solidaridad a los participantes de los programas sociales, a través de la cual reciben los subsidios sociales destinados a mitigar situaciones de desigualdad social.

Dada la situación de Estado de Emergencia Nacional y las medidas de distanciamiento social que han sido instruidas, debido a la pandemia de la COVID-19, con el objetivo de evitar la propagación por la conglomeración de personas, no fueron realizados operativos de entrega de nuevas tarjetas, ni operativos de verificación y autenticación de datos.

En ese sentido en este año 2020, solo se han entregado en las Delegaciones Provinciales, 61 nuevas tarjetas y reemplazado 41,291, estas últimas por causa de pérdidas o deterioro de los plásticos.

Producto de no poder realizar entrega de nuevas tarjetas en operativos masivos, en el mes de mayo de 2020, la Armada de la República Dominicana solicitó la inclusión de 135 marinos para cobrar con la cédula de identidad y electoral, fruto de lo cual durante dos meses se acreditó el subsidio a dicha cantidad de marinos.

Por otro lado, en el mes de agosto 5,275 estudiantes de la UASD fueron acreditados con el programa Incentivo a la Educación Superior (IES).

### a.3.2 Programa Quédate en Casa:

Debido a la Pandemia provocada por la COVID-19 y el estado de emergencia nacional, dentro de las medidas tomadas para ayudar a los más vulnerables, se creó el programa “Quédate en Casa”, iniciativa de carácter temporal, implementada por el Gobierno dominicano para aliviar las consecuencias socioeconómicas.



Quédate en casa tiene como objetivo principal proveer alimentos de la canasta básica y artículos de higiene, a través de la plataforma de comercios pertenecientes a la Red de Abastecimiento Social (RAS). El monto de la transferencia fue ampliado de DOP\$825 pesos mensuales a DOP\$5,000.00 pesos y a DOP\$7,000.00 en el caso de hogares que posean jefes de familia en rangos de la tercera edad.

Una de las acciones que forman parte de esta iniciativa, es incrementar de manera temporal la cantidad de participantes que reciben las transferencias monetarias a 1,500,000 hogares; es decir, aproximadamente 600 mil personas se adicionaron al programa para recibir el beneficio económico.

Dado que no era posible entregar nuevas tarjetas a los ciudadanos que no poseían el medio de pago para recibir el bono del Programa “Quédate en Casa”, se crearon tarjetas virtuales en el Banco de Reservas para 600,646 ciudadanos, los cuales recibieron los montos de DOP\$2,500.00 y DOP\$3,500.00 por cada quincena, a partir del mes desde abril del 2020. Para simplificar el funcionamiento del programa, y salvaguardar la salud del personal de ADESS y de los participantes de dicho programa, fue implementado un medio de pago digital, a través de una cuenta virtual que vincula el código bancario genérico BIN con la cédula de identidad y electoral, con lo cual las nuevas familias beneficiarias solo necesitan presentar su cédula para realizar las compras permitidas por el programa en los establecimientos de la RAS.

En cuanto a los participantes que poseían tarjetas Solidaridad, se les aumentó el monto recibido en el subsidio Comer es Primero a fin de que los 1,500,000 hogares recibieran los mismos montos.

Los participantes sin tarjeta reciben el subsidio entre los días 7 y 20 de cada mes; en tanto que las fechas de depósito para los hogares que poseen la tarjeta son entre los días 3 y 17 de cada mes. Los fondos permanecen 90 días hábiles después de su depósito en las cuentas asignadas a cada participante.

Al 15 de noviembre del 2020 se han pagado 15 nóminas del Programa “Quédate en Casa” (2 nóminas por mes). La cantidad máxima de ciudadanos recibiendo este bono es de 718,603 personas en la segunda quincena del mes de agosto.



Una de las acciones que hacen parte de las iniciativas del Gobierno en el Programa Quédate en Casa, es la adhesión temporal de comercios a la RAS, a fin de facilitar el consumo de los 1,500,000 hogares que estarían recibiendo las transferencias monetarias temporales. En ese sentido, se han adherido 1,625 comercios de manera temporal, de los cuales 160 corresponden a grandes superficies. Al 31 de octubre 2020 se encuentran activos 1,577 comercios temporales.

Al finalizar el mes de noviembre del 2020, el programa “Quédate en Casa” ha desembolsado aproximadamente DOP\$69,570,748,330.25.

### a.3.3 Fortalecimiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS):

Meta cuyo objetivo es mejorar la calidad en el servicio ofrecido a los participantes de los programas sociales en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), mantener la institucionalidad y asegurar la continuidad del servicio, a través de:

Garantizar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS: por parte de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), mediante capacitaciones, supervisiones, y asegurar la disponibilidad del servicio por medio del uso de energías renovables.

En el año 2020 la RAS cuenta con un total de 7,298 comercios en estado activo para brindar el servicio a los participantes de los programas. De este total, durante el mismo año se han adherido de manera temporal unos 1,577 comercios para dar cobertura a los requerimientos del programa “Quédate en Casa”, los cuales se encuentran distribuidos a nivel nacional. De estos comercios temporales, 1417 corresponden a Colmados y 160 a grandes cadenas de Supermercados.

Durante el 2020 se había programado la visita de supervisión a unos 1,387 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social, pero debido a la situación actual provocada por la pandemia de la COVID-19, se tuvo que reprogramar la labor habitual de supervisión para el año 2021, con el objetivo de cumplir con las normas de distanciamiento social instruidas por las autoridades para disminuir la proliferación del virus a nivel nacional.



No obstante, para atender la solicitud del Programa Mundial de Alimentación (PMA), en el levantamiento de la cadena de distribución de alimentos, se realizaron 57 visitas de supervisión a igual número de comercios. En ese mismo sentido se visitaron 38 comercios para atender solicitudes y denuncias recibidas de participantes del programa “Quédate en Casa” sobre transacciones irregulares y no reconocidas en comercios de zonas y barrios como: los Mameyes, Los Guandules, Los Alcarrizos, Pedro Brand, Villa Mella, Villas Agrícolas y algunas Provincias como San Juan de la Maguana, La Vega, Barahona y San Cristóbal.

Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS en: Relaciones humanas, trato digno y humano al cliente, Talleres tributarios, adecuado manejo de alimentos, inclusión bancaria y descripción del proceso de supervisión de la RAS a los comercios.

Esta meta no pudo llevarse a cabo como se había programado inicialmente, debido a la situación de emergencia nacional que vive el país fruto de la pandemia de la COVID-19, y a las medidas de distanciamiento social dictadas con el objetivo de evitar la conglomeración de personas y detener así la propagación del virus.

De acuerdo con lo antes citado, durante el año 2020 solo fue posible capacitar un total de 148 propietarios y/o representantes de comercios de la RAS, de los cuales 53 corresponden a comercios permanentes y 95 a comercios temporales. Estos propietarios recibieron talleres de capacitación e inducción integral, para el fortalecimiento de su gestión y cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la ADESS, lo que asegura que ofrezcan a los participantes de los programas sociales la calidad en el servicio que exigimos y la cultura orientada a la responsabilidad medioambiental que caracteriza a la institución.

Estos comercios se ven beneficiados con el incremento en los volúmenes de sus ventas, ya que reciben cada mes las demandas de los diferentes participantes de los programas sociales, permitiendo de esta forma un crecimiento económico para las localidades en las que están ubicados los comercios.



La realización del Programa Integral Líder de mi Barrio: el cual está basado en la intervención, re-mozamiento y estandarización de la infraestructura física de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), para que sirvan de modelo a los demás comercios adheridos y los que están por integrarse a la red.

En la actualidad se tienen 30 comercios de la RAS en estado activo con la imagen de su infraestructura mejorada y estandarizada que pertenecen al Programa.

Implementación Sistema de Facturación e Inventario: Surge por el interés del Gabinete de Políticas Social de conocer la realidad sobre que productos los participantes tarjetahabientes (PTH) consumen con los fondos transferidos a sus cuentas, en especial atención al subsidio “Comer es Primero” (PCP).

Asimismo, conocer de manera detallada las ventas realizadas por los comercios de la Red de Abastecimiento Social (RAS), como algo de impacto estratégico para la gestión adecuada y transparente de los Subsidios Sociales. Por tal razón se hace necesario trabajar de la mano con los comercios adheridos a la RAS para realizar el levantamiento de información y una oportunidad identificada fue hacerlo desde la facturación de los productos en los comercios, donde los participantes compran sus alimentos (canasta básica).

Implementación Sistema de Facturación e Inventario: Surge por el interés del Gabinete de Políticas Social de conocer la realidad sobre que productos los participantes tarjetahabientes (PTH) consumen con los fondos transferidos a sus cuentas, en especial atención al subsidio “Comer es Primero” (PCP).

Asimismo, conocer de manera detallada las ventas realizadas por los comercios de la Red de Abastecimiento Social (RAS), como algo de impacto estratégico para la gestión adecuada y transparente de los Subsidios Sociales. Por tal razón se hace necesario trabajar de la mano con los comercios adheridos a la RAS para realizar el levantamiento de información y una oportunidad identificada fue hacerlo desde la facturación de los productos en los comercios, donde los participantes compran sus alimentos (canasta básica).



A la fecha, 2647 comercios cuentan con el Sistema de Facturación e Inventario instalado.

Debida Diligencia a Propietarios Y/O Representantes Legales de Comercio: en el 2020 se continuó la implementación de la Debida Diligencia a propietarios y/o representantes legales de los comercios, que consiste en prevenir y detectar actividades que comprometen la reputación de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), y evitar que los servicios ofrecidos por esta sean utilizados para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, al adherir o mantener adheridas, acusadas o condenadas por delitos graves.

A la fecha se le ha realizado debida diligencia a 3,519 comercios definitivos activos de la RAS y a los 1580 comercios adheridos temporalmente.

#### a.3.4 Fortalecimiento de las Delegaciones Provinciales:

Meta cuyo objetivo es la intervención por medio del remozamiento o construcción de la infraestructura física de las Delegaciones Provinciales, con miras a la estandarización de las mismas. Esto también incluye la realización de visitas de supervisión a las Delegaciones, a fin de velar por el correcto funcionamiento de las mismas y la calidad en el servicio ofrecido a los participantes de los programas sociales y clientes ciudadanos.

Este año ha sido extremadamente marcado por las problemáticas de la Pandemia del COVID-19, y las acciones que como país se han llevado a cabo con miras a tratar de aminorar la propagación del virus, por lo cual la institución se vio en la necesidad de tomar la decisión de proceder al cierre temporal de las Delegaciones Provinciales desde el 23 de marzo del 2020, a fin de acatar las medidas de distanciamiento social y cuarentena establecidas para evitar y frenar la propagación del virus.



En ese sentido, la continuidad del servicio se ofreció mediante los canales de comunicación alternos establecidos por la institución: Centro de contacto, página web, correo electrónico, chat en línea y redes sociales. Para esto, se amplió la capacidad del Centro de Contacto, incluyendo a los Delegados y Oficiales Provinciales, de manera tal que se pudieran brindar los servicios de las reclamaciones, el bloqueo de plásticos por pérdida, aplicación de nómina y darles respuestas a otros casos puntuales de los participantes, tales como se realizan de manera presencial en las instalaciones y oficinas de las Delegaciones.

Asimismo, se habilitó el uso de la cuenta virtual mediante la cédula de identidad a los beneficiarios de los programas sociales que no disponían de su tarjeta, ya que estaban en estatus pendientes de entrega o en proceso de reemplazo. Con este mecanismo se pudo habitar para que puedan realizar sus transacciones de manera temporal hasta que se les entregara su tarjeta.

En el mes de mayo se elaboró un plan de acción con miras a la reapertura de las Delegaciones Provinciales, a fin de establecer todas las medidas necesarias y requeridas para asegurar la salud e integridad, tanto de nuestro personal como la de los clientes ciudadanos.

En ese orden, se determinó la reapertura de las Delegaciones Provinciales de manera escalonada: 19 delegaciones fueron puestas en marcha a partir del lunes 3 de agosto, y 15 delegaciones más a partir del lunes 10 de agosto. Para esto se estableció una acción de remitir a todas las Delegaciones las tarjetas reemplazadas, recibidas desde las Entidades Financieras durante el período de cierre, así como la recepción, carga y conciliación de estas en el sistema por parte de los Delegados y Oficiales.

Durante este 2020 no se han remozado Delegaciones Provinciales, debido a la Pandemia de la COVID-19 y a las medidas de distanciamiento dictadas por las autoridades para disminuir la tasa de propagación del virus.

De igual manera, se realizaron 19 visitas a las Delegaciones, complementadas con una (1) reunión técnica con el personal para mejora de la gestión en las mismas.



### a.3.5 Ampliación del Centro de Contacto Por el Programa Quédate en Casa:

Debido al cierre de las Delegaciones Provinciales por la pandemia de la COVID-19, se produjo un incremento en las llamadas al centro de contacto, de forma que desbordó la capacidad de respuesta, ya que los servicios que normalmente son solicitados en dichas oficinas, estaban siendo atendidos a través del Centro de Contacto. A esto se le sumó la implementación del programa “Quédate en Casa”, lo que ocasionó que la población se volcara aún más en llamar a los números establecidos, ya fuera para conocer si habían sido incluidos en el programa, saber sobre su balance, solicitar inclusión y adhesión de su comercio de manera temporal, o buscar cualquier tipo de información relacionada a los programas sociales normales, más los creados en función de la Pandemia.

Debido a esto, y a que las llamadas para informar a los ciudadanos sobre su inclusión en el Programa Quédate en Casa serían coordinadas por la ADESS, y de igual manera se estaría contactando a comerciantes para que sus comercios fueran adheridos temporalmente a la RAS, se elaboró toda una logística para la ampliación de la capacidad del Centro de Contacto, y la puesta en funcionamiento vía remota, dadas las medidas de distanciamiento y cuarentena establecidas. Esto requirió la adquisición de equipos y la adecuación de la plataforma utilizada, a fin de que pudiera funcionar adecuadamente a distancia.

El centro de contacto ampliado se dividió en dos grandes grupos: los que recibirían las llamadas, y los que las realizarían, para de esta forma poder efectuar una labor más eficiente. Más de 300 colaboradores de diferentes áreas de la ADESS, incluido el personal de Delegaciones Provinciales, y de las instituciones del GPS, conformaron este gran equipo de trabajo, lo que constituyó un gran apoyo estratégico para dar respuesta a los clientes ciudadanos. En total se realizaron 180,998 llamadas, y se atendieron 297,006, de un total de 1,561,177 llamadas entrantes, al 31 de julio del 2020.



### 3.6 Fortalecimiento del sistema tecnológico de la ADESS:

Esta meta se basa en gestionar de forma eficiente la infraestructura tecnológica de la institución, implementar las mejoras correspondientes, asegurar el cumplimiento de los protocolos informáticos en seguridad de la información y velar por el buen estado de los recursos de la entidad.

Debido a esto, y a que las llamadas para informar a los ciudadanos sobre su inclusión en el Programa Quédate en Casa serían coordinadas por la ADESS, y de igual manera se estaría contactando a comerciantes para que sus comercios fueran adheridos temporalmente a la RAS, se elaboró toda una logística para la ampliación de la capacidad del Centro de Contacto, y la puesta en funcionamiento vía remota, dadas las medidas de distanciamiento y cuarentena establecidas. Esto requirió la adquisición de equipos y la adecuación de la plataforma utilizada, a fin de que pudiera funcionar adecuadamente a distancia.

El centro de contacto ampliado se dividió en dos grandes grupos: los que recibirían las llamadas, y los que las realizarían, para de esta forma poder efectuar una labor más eficiente. Más de 300 colaboradores de diferentes áreas de la ADESS, incluido el personal de Delegaciones Provinciales, y de las instituciones del GPS, conformaron este gran equipo de trabajo, lo que constituyó un gran apoyo estratégico para dar respuesta a los clientes ciudadanos. En total se realizaron 180,998 llamadas, y se atendieron 297,006, de un total de 1,561,177 llamadas entrantes, al 31 de julio del 2020.

### 3.6 Fortalecimiento del sistema tecnológico de la ADESS:

Esta meta se basa en gestionar de forma eficiente la infraestructura tecnológica de la institución, implementar las mejoras correspondientes, asegurar el cumplimiento de los protocolos informáticos en seguridad de la información y velar por el buen estado de los recursos de la entidad.



La infraestructura TIC ha sido el garante donde se sostienen las iniciativas que van en busca de la mejora de los procesos. La misma requiere irse fortaleciendo para enfrentar los retos de las cargas de trabajos. Este año 2020 hemos renovado la Central Telefónica y migrado al concepto de Solución Colaborativa; además de las funciones básicas y avanzadas tradicionales, se le agregan nuevas maneras de colaborar e interactuar con clientes internos y externos.

La infraestructura de redes fue migrada en un 80%. El diseño fue implementado bajo el concepto de alta disponibilidad, donde los recursos más críticos son redundantes y sustituyendo Firewall tradicionales a tecnología UTM, con una seguridad más robusta; permitiendo todo esto una mayor velocidad de transmisión de los datos, mayor seguridad y disponibilidad de los recursos.

“Lo que no se mide, no se mejora”, es por esto que hemos implementado herramientas para la gestión y monitoreo de los recursos TIC’s, lo cual nos permitió un “Reconocimiento Internacional como caso de éxito por el fabricante”. Estas herramientas nos admiten a su vez medir cualquier evento que afecte la disponibilidad a los fines de tomar medidas preventivas o correctivas de manera proactiva.

Nuestras herramientas de atención a los participantes en el sistema de pago de los subsidios sociales, son las más críticas por el valor que representan; atender más de un millón de participantes requiere de recursos que estén bien integrados, nuestra herramienta de servicios ADESSCLOUD cuenta con una mejora que permite mejor carga de trabajo y seguridad, llamada ADESSCLOUD365.

La seguridad de la Información es importante para nosotros, La infraestructura física requiere de una vigilancia acorde a los nuevos tiempos 24x7x365; es por esto que contamos con un sistema de circuito cerrado en un 50% de nuestras localidades físicas, en proceso de completarlas al 100%; esto nos permite además la supervisión a distancia de la operatividad de nuestros servicios en las DP’s.

En ese sentido, la ADESS es una institución certificada en cuatro (4) Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación – NORTIC, estas son:



Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, la NORTIC A2: Es la norma que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.

Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano, la NORTIC A3: Es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. La información para la ADESS es un activo muy valioso y poder ofrecer datos de manera oportuna, bajo una estructura fácil de consumir para el cruce de variables, algo que tenemos muy en cuenta, por eso hemos mantenido y ampliado las normativas de la A3, ofreciendo informaciones de alto valor a nuestros ciudadanos.

Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno dominicano, la NORTIC A4: Esta establece las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr interoperar con organismos del Estado dominicano, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva.

Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, la NORTIC E1: Debido a la importancia que conlleva informar de manera oportuna todo lo relacionado a la gestión de la institución hacia los ciudadanos, la ADESS ha desarrollado una estrategia de comunicación por medio digitales y en el año 2020 esta se ha ampliado y mejorado, con lo cual recertifica la Normativa E1. Dicha norma establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.

Durante el año 2020 continuamos trabajando en la mejoría continua y fortalecimiento de nuestro sistema tecnológico, logrando así nuevos productos para facilitar la gestión y el desempeño institucional. Estos se detallan a continuación:

Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, la NORTIC A5: La ADESS en su proceso de madurez en la implementación de las mejores prácticas en materia TIC's ha desarrollado mejoras y el fortalecimiento de nuevos canales de servicios, los cuales han permitido lograr el reconocimiento y certificación en la Norma A6.



Es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano.

Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano, la NORTIC A6: La ADESS se propuso mejorar sus procesos internos de desarrollo de aplicaciones, alienado a las mejores prácticas en dicho ámbito, por eso contamos con ambientes segmentados de desarrollo, prueba y producción de sus servicios, razón por la cual la OPTIC nos ha reconocido con la certificación en la Norma A6, que es la que establece las pautas necesarias para la correcta implementación y gestión de Software en el Estado dominicano.

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

Teletrabajo y Movilidad: Nuestro compromiso en la atención de los procesos y servicios al participante tarjeta habiente, no se limitan a los esquemas tradicionales de trabajo, es por esto que en la ADESS se desarrolla una metodología denominada WorkShifting, la cual es una tendencia de trabajo móvil. Para esto se sustituyen las tradicionales estaciones de trabajo por laptop, reduciendo el consumo eléctrico y permitiendo movilidad dentro y fuera de la institución. Dicha estrategia hizo posible que la institución se pudiera adecuar y adaptar rápidamente a la metodología de teletrabajo, lo que permitió una operatividad casi al 95% de su empleomanía por razones vinculadas a la COVID 19; la institución sirvió de modelo de trabajo a otras instituciones afines.



Establecimiento de un centro de llamadas vía remota: Dentro de las acciones más importantes implementadas por ADESS frente a la Covid-19, ha sido el garantizar la información de manera oportuna y eficiente a las familias beneficiarias y la ciudadanía en general, sobre el programa “Quédate en Casa” y de otras acciones relacionadas al funcionamiento de la protección social. Para lograr tales fines, la institución ha implementado un sistema remoto de asistencia telefónica, en el cual los operadores pueden llevar a cabo sus labores en un 100% directamente desde sus hogares, salvaguardando así la salud de sus colaboradores y garantizando el servicio de asistencia telefónica a los usuarios.

Otros de los beneficios que posee este sistema, es que permite ampliar la red de agentes, siempre y cuando cumplan los requisitos tecnológicos, sin limitaciones de espacio físico. A pesar del reto que representaba brindar atención telefónica en medio de la crisis generada por el COVID -19, todo el personal del centro de contacto trabajó de manera remota, además de que se amplió su capacidad en un 500%. Igualmente se brindó la misma facilidad a los operadores del proyecto de la Vicepresidencia de la República, llamado cultura ciudadana, para la iniciativa de atención telefónica para casos de violencia doméstica durante la cuarentena.

Autogestión (IVR, PORTAL QUEDATEENCASA): Con el lanzamiento del programa “Quédate en Casa”, que fue diseñado para proteger el ingreso de los hogares y de los trabajadores informales del país en situación de vulnerabilidad frente al COVID-19, ADESS tuvo la misión de crear un portal web que sirviera como punto virtual de consulta sobre la afiliación de un dominicano/a al programa.

Este portal fue diseñado en tiempo récord y cuenta con todos los protocolos de seguridad informática requeridos para salvaguardar la información de las bases de datos del portal, e implicó ampliar el ancho de banda para soportar la conectividad generada en el portal.



Como resultado de la implementación del portal de Quédate en casa, se han obtenido los siguientes beneficios:

Mayor accesibilidad. Las personas pueden consultar su afiliación al programa las 24 horas del día, sin interrupciones, desde cualquier dispositivo con acceso a internet y desde cualquier lugar de la República Dominicana. Esto lo convierte en un recurso inestimable y siempre disponible para obtener información que de otro modo sólo sería accesible mediante asistencia telefónica o presencial, prolongando significativamente el tiempo de respuesta. A la fecha el portal ha tenido 123,092,612 visitas de ciudadanos y participantes de los programas sociales, que además de introducir sus números de cédulas, también deben validar su fecha de nacimiento.

Mejoras en el servicio al cliente. Al dirigir el proceso de consulta del programa a este portal web, se ha centralizado la información y ha permitido librar de una posible descongestión el centro de llamadas de la institución, que actualmente está disponible para tratar asuntos de mayor prioridad.

Excelente relación coste-beneficio. La creación del portal no ha generado costes adicionales a la ADESS, dado que no ha requerido la contratación de ingenieros informáticos externos para su elaboración y mantenimiento, ni de servicios de terceros para su adecuado funcionamiento. Además, ha significado un ahorro también para los participantes, dado que no tienen que llamar ni moverse a ningún lado para tener la información que el portal provee.

El portal “Quédate en Casa” ha sido reconocido a nivel nacional e internacionalmente como caso de éxito por el fabricante Microsoft al hacer uso de su plataforma en la Nube Azure.

Servicio IVR: El COVID-19 ha motivado acelerar el desarrollo de canales de autogestión, de modo que se evite el contacto y movilidad en tiempos de toque de queda, en respuesta a estos nuevos tiempos la ADESS lanza el Servicio IVR, con el cual el ciudadano o Participante Tarjeta Habiente (PTH) puede hacer consultas relacionadas a los servicios ofrecidos por la institución, presentando esto un ahorro al usuario.



### 3.7 Fortalecimiento del sistema de Gestión Integrado:

El objetivo de esta meta es gestionar de forma eficiente el capital humano de la entidad, sensibilizar y promover la ética pública en los colaboradores/as, implementar las mejoras en los procesos, asegurar el cumplimiento de los requerimientos del marco jurídico de los órganos rectores y de las normas (ISO 9001:2015, ISO14001:2015, CAF, NOBACI, 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.

En tal sentido la ADESS sigue inmersa en mantener un Sistema de Gestión de la Calidad Integrado, orientado a la oferta de servicios, mediante la conservación de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008, certificación obtenida por la institución en fecha 2 de septiembre del 2015, la implementación de su nueva versión ISO 9001:2015, obtenida en el 2017 y recertificada en el 2018 y 2019. En búsqueda de continuar atenuando el daño medioambiental y accionar en pro del cuidado del mismo, se mantiene su certificación en la Norma ISO 14001:2015, la cual fue recertificada en el año 2019.

De igual manera, desde el 2019 se cuenta con la acreditación oficial de la Norma de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (G38:2015), que otorga el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

Con la inclusión de esta norma internacional al Sistema de Gestión Integrado, La ADESS incorpora la perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación; garantiza la igualdad salarial; implementa acciones para prevenir y atender la violencia laboral; y realiza acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadoras y trabajadores, con igualdad de trato y de oportunidades.

En ese tenor actualmente también mantenemos la certificación en la Norma de Responsabilidad Social G35:2012 de la casa certificadora INTECO, la cual nos acredita como una institución comprometida a contribuir al bienestar social desde una perspectiva sostenible.



Todas estas certificaciones alcanzadas por la ADESS velan por el buen funcionamiento de todos los procesos y del servicio brindado a la ciudadanía. El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) es la casa certificadora, la cual ha aprobado, validado y certificado el Sistema de Gestión Integrado de la Institución (SGI). A pesar de la pandemia de la Covid-19 que ha marcado todo el año 2020, se trabaja en el fortalecimiento del SGI mediante capacitaciones e inducciones de forma virtual y semipresencial a los colaboradores, con el objetivo de mantener el estándar de todos los procesos e indicadores involucrados.

La institución también mantiene las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con un 98.34% de cumplimiento y el modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

### 3.8 Plan de Comunicaciones ADESS 2020:

Las acciones que dieron respuesta a los objetivos establecidos en el plan de comunicación, realizado como apoyo a los procesos de las diferentes dependencias de la institución, están contenidas a continuación:

Se brindó soporte de cobertura en medios digitales y se diseñaron cápsulas informativas de las actividades realizadas según plan de trabajo de la Comisión de Ética Pública. Asimismo, se brindó el apoyo correspondiente al departamento de Recursos Humanos en materia de actividades que vinculen a los colaboradores y voluntariados, al igual que acompañamiento para desarrollo de estrategia de comunicación interinstitucional.

Se promovieron las zonas de los operativos según calendario de entrega de nuevas tarjetas y operativos de verificación y autenticación de datos. Igualmente se promocionó el cronograma de los talleres a comerciantes de la RAS y producción de vídeos de algunos participantes, de sus experiencias sobre el sistema de facturación de los comercios.



Contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional, se realizaron procesos de readecuación en diferentes Delegaciones Provinciales, a nivel nacional, que conllevó a ejecutar cambios de fachadas, letreros y señaléticas correspondientes a las necesidades de comunicación presentadas y de posicionamiento institucional.

Se desarrolló un plan de contenidos para integrar la comunicación interna en los televisores de la institución, ubicados en las áreas de integración personal dando soporte a temas de medioambiente e igualdad de género.

Se otorgó apoyo fotográfico en los actos de entrega de cheques, referentes a pago de indemnización, como evidencia interna sobre el proyecto “Póliza Seguro de Vida” a participantes de los programas sociales.

Con relación al Sistema de Gestión Ambiental se realizaron planes y campañas en torno a las necesidades de formación en materia de medioambiente.

De manera especial se realizaron acciones de comunicación para respuestas ante la Pandemia del COVID-19, tales como:

Promoción de entrega de kits preventivos contra el coronavirus a comercios de la RAS y orientación para llevar a cabo el distanciamiento social en los comercios. Coberturas de actividades y promoción conjunto a Pro-Consumidor de visitas a comercios de la RAS para verificación de cumplimiento de medidas de prevención de la COVID-19.

Adecuación de Delegaciones Provinciales conforme al protocolo de distanciamiento social establecido para evitar la propagación de la COVID-19, con el objetivo de que los usuarios puedan asistir de manera más segura a solicitar los distintos servicios que les son ofrecidos.

Desarrollo de contenido de orientación en plataformas digitales para evitar la propagación de la pandemia.



### a.3.9 Seguro de vida para familias participantes de los programas sociales:

Se trata del Seguro Solidario, un nuevo mecanismo de protección para los más necesitados propuesto por organismos internacionales, cuyo objetivo es asegurar a los cabezas de familia de los hogares que se encuentran recibiendo los programas sociales, para evitar que un eventual deceso ocasione la pérdida de la inversión social realizada por el Estado en la lucha contra la pobreza.

La póliza de seguro es por un valor de DOP\$100,000.00 pesos dominicanos, con un costo unitario mensual de DOP\$6.00 por persona, con edad de aceptación entre 18 y 70 años. El Programa Progresando ha identificado una cantidad de 185,000 posibles participantes.

Durante el año 2020 fueron entregados 28 pagos de indemnizaciones a participantes de la póliza de seguro, con lo cual suman a la fecha un total de 113 pólizas entregadas desde que fue creado el seguro.

## b. Indicadores de Gestión

### 1. Perspectiva Estratégica

#### Metas Presidenciales

Una de las 30 metas que el Gobierno dominicano se propuso lograr dentro de los próximos cuatro (4) años, en el contexto de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2012-2030, es la de: “Incorporar 200,000 nuevas familias pobres al programa Progresando con Solidaridad”.

Hasta noviembre del 2020 se han entregaron 61 tarjetas a Nuevos participantes de los programas INTRAN, PROSOLI, MESCyT y la (PIAARD) Armada Dominicana. Es importante citar que dada la situación de Estado de Emergencia Nacional y las medidas de distanciamiento social que han sido instruidas, debido a la pandemia del COVID-19, con el objetivo de evitar la propagación por la conglomeración de personas, no fueron realizados operativos de entrega de nuevas tarjetas, ni operativos de verificación y autenticación de datos, por lo cual esta meta se ha visto grandemente afectada durante el año 2020.



Producto de no poder realizar entrega de nuevas tarjetas en operativos masivos, en el mes de mayo de 2020, la Armada de La República Dominicana solicitó la inclusión de 135 marinos para cobrar con la cédula de identidad y electoral y el resultado es el siguiente: dos meses aplicando nómina a 135 marinos y en el mes de agosto 5,275 estudiantes de la UASD del programa Incentivo a la Educación Superior (IES).

La ADESS está comprometida con el logro de las metas propuestas por el Gobierno dominicano.

#### Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

Al cierre de cada año	Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)							
2018	71	98.3	84.35	100	88.15	70.8	82	95.1
2019	87.08	98.3	97.57	100	87.87	97	94.8	95.5
2020	89.15	98.34	93.86	88.05	96.87	96.70	98.1	89.3

#### Sistema de Monitoreo de la Administradora Pública (SISMAP).

Indicador Gestión de Calidad (Gestión de la Calidad, Servicios y Estandarización de Procesos).

#### Criterio Estandarización de Procesos

Los procesos de la ADESS están estandarizados y sistematizados bajo la norma ISO 9001:2015. Actualmente se encuentran documentados y controlados el 100% de los procesos de la institución enfocados para garantizar la eficacia y la optimización de dichos procesos y mediante estos lograr los objetivos institucionales.



### Criterio Autodiagnóstico CAF

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación como Modelo de Excelencia, nos permite realizar una autoevaluación camino a la mejora continua y al desarrollo de una cultura de calidad. La ADESS anualmente realiza un autodiagnóstico con la finalidad de identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución. El autodiagnóstico figura como uno de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual se encuentra actualizado a la fecha.

### Criterio Plan de Mejora

En pro de la mejora continua para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, la ADESS elabora anualmente un plan de mejora continua donde quedan planteadas las acciones a ejecutar para el óptimo desempeño de sus procesos. El Plan de Mejora figura como uno de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual se encuentra actualizado a la fecha.

### Criterio Carta Compromiso

La ADESS reitera en su Carta Compromiso el desarrollo sostenible de las familias vulnerables, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y satisfaciendo sus necesidades mediante la gestión eficiente del medio de pago de los subsidios sociales. Por esta razón, y con el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía, se ha diseñado y publicado la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022, la cual pretende, además, empoderar a los usuarios de la institución acerca de sus derechos y deberes. La Carta Compromiso figura como uno de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual se encuentra actualizado a la fecha.



## Criterio Monitoreo y Calidad de los Servicios Ofrecidos

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 cuales se encuentran actualizados a la fecha. El resultado obtenido en esta medición del Índice de Satisfacción Ciudadana durante el 2020, fue de 89.3%.

### 1.6 Criterio Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos de la ADESS, fue renovado por la Dirección de Planificación y Desarrollo bajo la coordinación del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, para presentar una visión general del sistema organizacional y de gestión integrada de nuestra institución conforme a los cambios que ha sufrido, resaltando desde quienes son nuestros clientes/participantes, hasta la satisfacción que estos recibirán a través de nuestros servicios. Los cambios en este año 2020, se deben al proceso de implementación de la ISO 14001:2015, sobre Sistemas de Gestión Ambiental.

Indicador Fortalecimiento Institucional (Organización del Trabajo).

### Criterio Manual de Organización y Funciones

La institución cuenta con el Manual de Funciones alineado a la estructura organizativa, el cual no ha sufrido cambios significativos durante 2020. Es prudente destacar que este Manual fue aprobado sobre la resolución No. 02-2017, por el Ministerio de Administración Pública. Nuestro Manual de Funciones constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) sobre la institución y su funcionamiento. Contiene detalles de la estructura organizativa: Los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones interorgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades.



## 2.2 Criterio Estructura Organizativa

### 2.2.1 Estructura de Cargos

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), desde el año 2018 cuenta con una estructura de cargos aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), ajustada a la estructura organizativa. Dicha aprobación se realizó mediante la publicación de nuestro Manual de Cargos, sobre la resolución No. 01-2018.

#### Organigrama

Nuestra nueva Estructura Organizativa no ha sufrido cambios de ninguna índole durante el año 2020, destacando que la misma ha sido aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en diciembre del año 2016, en base a la resolución No.01-2017 y es integrada por las siguientes unidades organizativas:

Unidades De Máxima Dirección:

- Directorio
- Dirección General

Unidades consultivas o asesoras:

- Dirección de Planificación y Desarrollo, con Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, -Programas y Proyectos, así como el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
- Departamento de Comunicaciones
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Revisión y Control



Unidades auxiliares o de apoyo:

- Dirección Administrativa Financiera, con:
- Departamento Administrativo, con:
- División de Servicios Generales, con:
- Sección de Transportación
- Sección de Almacén y Suministro
- Sección de Mantenimiento
- Sección de Compras y Contrataciones
- Sección de Correspondencia y Archivo
- Departamento de Control de Subsidios
- Departamento Financiero, con:
- Sección de Tesorería

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:

- Departamento de Operaciones de TIC
- Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas

Unidades sustantivas u operativas:

- Dirección de Operaciones con:
- Departamento de Servicio al Participante Tarjetahabiente
- Departamento de Delegaciones, con:
- Delegaciones Provinciales
- Departamento de Red de Abastecimiento Social (RAS)
- Departamento de Operativos y Verificación de Comercios



### 3. Indicador Gestión de Recursos Humanos

#### 3.1 Planificación de RRHH

El Departamento de Recursos Humanos planificó para el año 2020 la realización de proyectos y programas de capacitación, enfocado a la gestión integrada de la institución, el cual fue ejecutado, impactando los criterios que se miden con el SISMAP, logrando alcanzar una calificación de 89.15% el 30 de noviembre del 2020. Los avances del 2020 se debieron en gran medida, por los siguientes esfuerzos:

#### Capacitaciones orientadas a salud y seguridad en el trabajo.

Autodiagnóstico plan de trabajo mejora del modelo Marco Común de Evaluación (CAF).

100% Estandarización de los procesos.

Diagnóstico de función de Recursos Humanos.

Resolución Manual de Cargos actualizada a 2018.

Cumplimiento Plan de Capacitaciones formación en implicación de Recurso Humanos en relaciones laborales con todo el equipo

A continuación se muestra un resumen de las actividades y/o tareas contenidas en la Planificación de RR.HH. que fueron ejecutadas en este año:

#### 3.2 Criterios Plan de Capacitación 2020

Con el propósito de fomentar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores y colaboradoras, la institución planea, organiza y realiza los cursos de capacitación continua para el fortalecimiento de los mismos y de los procesos, lo que se reflejará en su desempeño laboral y calidad de vida.

La institución realizó a lo largo del año 2020 un total de 48 capacitaciones, con asistencia acumulada de 510 colaboradores, ejecutando este plan con un costo de DOP\$87,641.00.



### 3.2.1 Actividades del Plan Operativo Anual de RRHH 2020

Con el objetivo de proporcionar bienestar profesional, calidad de vida, formación y salud a los colaboradores y colaboradoras de la institución, se realizan proyectos y actividades con herramientas que permitan al personal mejorar su desempeño laboral y personal.

A continuación proyectos planificados y ejecutados en 2020:

**Gestión Ambiental:** Como parte de la implementación de la norma 14001-2015 en la institución, se realizó un plan de concienciación de Gestión Ambiental, el cual se compone de los siguientes documentos, actividades y capacitaciones. Comunicaciones de interés para el personal por el canal de comunicación (Comunicándonos).

Capitaciones, actividades y concursos de concienciación con el personal relacionado a la gestión ambiental.

**Jornada de Responsabilidad Social:** Se realizó una Jornada de siembra de árboles con el objetivo de fomentar la responsabilidad social entre el personal de la ADESS y el compromiso con el medio ambiente.

**Jornada Médica:** Mejorar la calidad de vida de los colaboradores, fomentando el deporte, chequeos anuales para fortalecer a la atención integral en salud y nutrición de los colaboradores y colaboradoras como:

**Jornada de Vacunación para todo el personal de la ADESS.**

Motivar al personal a utilizar los servicios que ofrece el área de salud ocupacional con publicaciones en el mural institucional, en intranet y envíos de correos por Comunicándonos.

**Jornada Prevención Cáncer de mama: (Sonomamografía)** Prevención y diagnóstico temprano de patologías que afecten las mamas.



### 3.3 Criterio Gestión del Empleo

#### 3.3.1 Concursos Públicos

La ADESS durante el 2020 no realizó concurso público.

#### 3.3.2 SASP (registro y control)

La ADESS, junto con el soporte del Ministerio de Administración Pública, realiza los reportes de depósitos a las nóminas de nuestros colaboradores mediante el SASP, siendo un sistema de información integrada y flexible que nos ha permitido contar con la información consolidada y oportuna para la definición de las directrices estratégicas en Administración y Personal.

#### 3.3.3 Pruebas Técnicas

Dependiendo de las funciones del cargo, y las necesidades conductuales, la ADESS utiliza pruebas psicométricas basadas en valores y competencias de rol. Estas pruebas interinstitucionales, aprobadas por el MAP, son las siguientes:

Diagnóstico de Factores de Personalidad (16FP)

Wonderlic + Prueba de Imaginación Creativa (PIV)

Entrevistas por competencias online

Evaluaciones técnicas tecnológicas

Pruebas de competencias y valores interinstitucionales

#### 3.3.4 Taller Reclutamiento y Selección

Nuestra Especialista en Reclutamiento y Selección, ha participado en los talleres sobre los Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública y el taller sobre Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal, impartidos por el MAP. En la actualidad contamos con una herramienta llamada ADESSCLOUD y MERCURY, que contienen un módulo de Reclutamiento y Selección de Personal Online.



### 3.3.5 Absentismo

Durante el año 2020, el absentismo laboral refleja un índice promedio hasta el mes de octubre anual de 17.33% sobre nuestra cantidad total de colaboradores, distribuidos en vacaciones, permisos y licencias, respectivamente. Este dato es producto de la medición del indicador sobre el absentismo.

### 3.3.6 Rotación de Personal

Durante el año 2020, la rotación de nuestro personal hasta el mes de octubre refleja un 0.05%, con respecto a nuevos ingresos y salidas sobre la cantidad total de colaboradores.

## 3.4 Criterio Gestión del Rendimiento

### 3.4.1 Evaluación de Desempeño:

La institución evaluará en el mes de diciembre el desempeño anual de sus colaboradores, sobre la ejecución operacional de las funciones de cada servidor público; esto según la fecha pautada por el Ministerio de Administración Pública y para lo cual se utiliza la metodología suministrada por dicho Ministerio, la cual está basada en logros de metas o resultados, competencias y cumplimiento del régimen ético y disciplinario.

### 3.4.2 Empleados Reconocidos con Medalla al Mérito

Para el año 2020 la Administradora de Subsidios Sociales no tuvo postulantes a reconocimiento con medalla al mérito.



### 3.5 Criterio Gestión de la Compensación

#### 3.5.1 Escala Salarial

La Institución cuenta con una escala salarial interinstitucional aprobada por el MAP. Esta fue enviada por la Directora de Recursos Humanos del Gabinete de Políticas Social (GPS).

### 3.6 Criterio Gestión del Desarrollo

#### 3.6.1 No. de Incorporados

Este año no se han hecho incorporaciones a la carrera administrativa en la ADESS.

#### 3.6.2 No. de Incorporados x Concurso

Este año no se han hecho incorporaciones por concurso a carrera administrativa en la ADESS.

#### 3.6.3 No. de Incorporados x Evaluación

No se han hecho incorporaciones a la carrera administrativa vía evaluación interna durante este año 2020.

#### 3.6.4 No. de Incorporables

A final del año en curso, la cantidad de cargos en Carrera Administrativa en la actualidad es un total de 31 colaboradores.

#### 3.6.5 Diplomados, Cursos y Talleres

La ADESS, enfocada en la mejora continua y formación de la capacidad de su fuerza laboral, ha ofrecido a lo largo del año 2020 un total de 48 capacitaciones, con asistencia acumulada de 510 colaboradores, representando unas 1,600 horas de capacitación, devengando un presupuesto de DOP\$87,641.00 (Ochenta y Siete Mil Seiscientos Cuarenta y Un Pesos Con 00/100).



Con el mismo enfoque de formar continuamente a nuestros colaboradores, la institución ha otorgado beca completa en Maestría a dos (2) de nuestros destacados colaboradores.

Clara Mendoza: Maestría en Ingeniería Industrial On Line / UNAPEC.

Benisse Rodríguez: Maestría en Gerencia y Productividad / UNAPEC.

### 3.7 Criterio Gestión de Relaciones Humanas y Sociales

#### 3.7.1 Representante Comisión de Personal

La ADESS, en coordinación con Gabinete de Políticas Social (GPS), ha designado oficialmente un colaborador como representante de la comisión de personal.

#### 3.7.2 Asociación de Empleados

Los colaboradores de la institución tomaron capacitaciones para desarrollar la asociación de empleados públicos.

#### 3.7.3 Pago de Beneficios Laborales

La institución ha indemnizado en términos de antigüedad, cargo, y días de vacaciones a ocho (8) colaboradores, ya sea por motivos de renuncia o cancelación, durante el 2020. Esto ha significado un monto de DOP\$868,770.20 (Ochocientos Sesenta y Ocho Mil Setecientos Setenta Pesos Con 20/100).

#### 3.7.4 Taller de Relaciones Laborales

La ADESS ha realizado talleres de Relaciones Laborales a todo el personal obteniendo resultados tangibles de motivación, comunicación y formación sobre los derechos y deberes de los colaboradores y colaboradoras en la institución.



### 3.7.5 Salud Ocupacional y Riesgos Laborales

De forma interinstitucional, todas las entidades dependientes del Gabinete de Políticas Social (GPS), poseen un subsistema de salud ocupacional y riesgos laborales, mediante el cual nuestros colaboradores y colaboradoras tienen a su disponibilidad un conjunto de médicos especialistas para consultas y seguimiento en distintas áreas de salud, que van desde la medicina general hasta temas muy específicos como cardiología, ginecología, nutrición, psicología, entre otros. Además, se realizan todo tipos de charlas relacionadas con la salud, bienestar laboral, personal y seguridad en el trabajo.

## 3.8 Criterio Organización de la función de Recursos Humanos

### 3.8.1 Auditoría de Oficina de RRHH

Cada año recibimos Auditoría por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP), en los diferentes subsistemas de Recursos Humanos, quienes por medio de comunicación nos reportan el resultado de la misma. Dichos resultados esperamos recibirlos entre los meses de enero o febrero del año 2021.

### 3.8.2 Talleres de Función Pública

La ADESS, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), ofreció a los colaboradores internos de nuevo ingreso el Taller de Inducción Pública, el cual tuvo una duración de 12 horas de capacitación.

#### b. 2. Perspectiva Operativa

##### i. Índice de Transparencia (OAI)

Como institución pública, ADESS no solo debe responder a las solicitudes de información, sino también publicar y difundir proactivamente toda información relevante para dar a conocer el funcionamiento y desempeño institucional, a los fines de dar a conocer los asuntos administrativos y financieros apegados a la ley.



Es en ese orden, que durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del año 2020 la ADESS, en la plataforma del Portal Único de Solicitud de Información Pública (SAIP), alcanzó una calificación de 96.70%, lo que representa un incremento de 1.8 % respecto al 2018, mismo periodo del año 2019. Solo se presentan los resultados de los dos primeros cuatrimestres del año debido a que aún se esperan los resultados de los meses de septiembre y octubre, ya que el SAIP ha presentado inconvenientes con la evaluación de manera generalizada para todas las instituciones que conforman el Estado dominicano.

Los avances se debieron principalmente a la adecuación del portal a la Resolución 1-201, esta adecuación incluyó mejoras en la calidad de la información, así como en la estructura del Portal.

El acompañamiento mensual que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), donde evalúa el uso del Portal Único de Solicitud de Información Pública (SAIP), observando el cumplimiento de plazos, calidad de la respuesta y atención en tiempo de los procesos de mediaciones, ha aportado resultados positivos a la institución.

## ii. Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

Al último corte del mes de octubre del 2020, ADESS obtuvo una calificación de 96.87% puntos en ITICGE.

Para el 2020 se mantuvo el desarrollo de los canales de ADESS en Línea, el cual permite a los miembros participantes de los programas sociales autogestión de los servicios mediante la web, para la consulta de sus balances y transacciones de los subsidios otorgados, así como realizar y consultar solicitudes y reclamaciones. Hemos renovado la Central Telefónica y migrado al concepto de Solución Colaborativa, a la cual, además de las funciones básicas y avanzadas tradicionales, se le agregan nuevas maneras de colaborar e interactuar con clientes internos y externos.



La infraestructura de redes fue migrada en un 80%. El diseño fue implementado bajo el concepto de alta disponibilidad, donde los recursos más críticos son redundantes y sustituyendo Firewall tradicionales a tecnología UTM, con una seguridad más robusta; permitiendo todo esto una mayor velocidad de transmisión de los datos, mayor seguridad y disponibilidad de los recursos.

### iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La ADESS, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas en su planificación estratégica identifica sus riesgos junto con los responsables de metas y sus grupos de interés, así como de los procesos a través de la matriz de identificación de riesgos de la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual es una herramienta para evaluación cualitativa de los riesgos y los controles o planes de acción a llevar a cabo para eliminarlos o mitigarlos.

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.

Para la evaluación del mes de octubre del año en curso, la entidad logró mantener un 98.34% de cumplimiento con las pautas y requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

### iv. Gestión Presupuestaria (DAF)

La Administradora de Subsidios Sociales ha demostrado fiel cumplimiento al logro de una Gestión Presupuestaria eficiente y transparente, de acuerdo a las normativas vigentes y mejores prácticas presupuestarias; al tercer trimestre del año 2020, se obtuvo una calificación del 88.05 % en el índice de Gestión Presupuestaria



## Resultados

Sub-Indicador de Eficacia. Este indicador expresa el cumplimiento de las metas físicas propuestas por la Administradora de Subsidios Sociales en el año 2020.

Cod.	Concepto	Valores (en %)			
		Julio	Agosto	Sept.	T3
<b>IGPS01 Sub-Indicador de Eficacia (50%)</b>		<b>Medido trimestralmente</b>			<b>100%</b>
<b>IGPS02 Sub-Indicador de Correcta Publicación de Inf. Presupuestaria (50%)</b>					<b>100%</b>
SO2-01	¿La institución publica su presupuesto en el plazo establecido?	100%	100%	100%	100%
SO2-02	¿Utiliza correctamente los clasificadores presupuestarios?	100%	100%	100%	100%
SO2-03	¿Los valores del presupuesto publicado coinciden con el SIGEF?	100%	100%	100%	100%
SO2-04	¿La institución publica su ejecución el plazo establecido?	100%	100%	100%	100%
SO2-05	¿Utiliza correctamente los clasificadores presupuestarios?	100%	100%	100%	100%
SO2-06	¿Los valores de la ejecución publicada coinciden con SIGEF?	100%	100%	100%	100%
<b>IGP Índice de Gestión Presupuestaria (100%)</b>					<b>100.0%</b>

### v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El plan anual de compras publicado durante el año fue de DOP\$105,209,112.15 y del mismo fue ejecutado un monto de DOP\$50,754,117.00.

### vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)

La Administradora de Subsidios Sociales ha evidenciado su compromiso de asegurar el cumplimiento con la Ley 340-06, su modificación y normativas vinculadas, logrando para el tercer trimestre de 2020 una calificación de un 93.86% en el indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. Este indicador se mide trimestralmente.



## vii. Comisiones de Veedurías Ciudadanas

No se realizaron veedurías en este periodo.

## viii. Auditorías y Declaraciones Juradas

No aplica para este período.

### b.3 Perspectiva de los Usuarios (OAI) Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1.

Desde el 01 de enero al 25 de noviembre del 2020, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió 162 solicitudes a través del sistema 311, de las cuales han sido respondidas y cerradas 158, quedando 4 casos pendientes, a los cuales se les está dando su debido proceso de investigación para proceder a remitir una respuesta satisfactoria. El contenido de estas solicitudes está relacionado con reclamos de tarjetahabientes por la imposibilidad de consumir o transar por situaciones con su plástico, solicitudes de inclusión en otros programas, entre otros casos similares.

Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos.

Con el Sistema automatizado de verificación y autenticación de los datos de los participantes de los Programas Sociales, ya no se hace necesario la emisión de reemplazo de plásticos por vencimiento, puesto que la marca Visa Internacional ha autorizado a las Entidades Financiera el NO vencimiento del plástico.



## C. Otras acciones desarrolladas

c.1 Entrega de Bono Navideño: Este bono fue una nueva iniciativa del gobierno del Presidente Luis Abinader Corona, mediante el cual se sustituye las cajas de alimentos y golosinas que tradicionalmente se entregaban a los ciudadanos con motivos de las fiestas navideñas. El motivo principal de esta modalidad es evitar las largas filas y el desorden habitual que producían anteriormente las entregas de dichas cajas.

El bono consiste en la entrega de una tarjeta prepago, del Banco de Reservas, conteniendo la suma de \$1,500.00 (Mil Quinientos Pesos DOP). Esta tarjeta con chip, ofrece una experiencia de uso más rápido, fácil y seguro ya que protege la información haciendo imposible su clonación. Los fondos pueden ser utilizados por las familias en los comercios que forman parte de la Red de Abastecimiento Social (RAS).

Por medio de la ADESS, se planificó la entrega de 270,000 tarjetas de bono a familias que fueron seleccionadas por el sistema único de beneficiarios (SIUBEN), las cuales actualmente no se encuentran incluidas en el programa “Quédate en Casa”. A la fecha se han entregado 251,000 tarjetas y se continúan los operativos de entrega hasta cumplir con la totalidad planificada.

c.2 Reemplazos Cédula por Tarjetas Temporales, Programa Quédate en Casa: Se realizó el cambio de medio de pago de tarjetas virtuales o cédulas a tarjetas físicas, a unos 40,000 participantes temporales del programa “Quédate en Casa”. Estos cambios se realizaron en un piloto de prueba con el objetivo de disminuir los riesgos de transacciones fraudulentas que han reportado los beneficiarios que actualmente reciben los subsidios mediante su cedula de identidad.



## V. Gestión Interna

### a. Desempeño Financiero

Las informaciones del desempeño financiero de la ADESS están hasta el mes de noviembre del corriente año.

#### Asignación de Presupuesto del Período

Para el año 2020, a la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) se le aprobó un presupuesto por un monto total de DOP\$ 478,265,055.00 (Cuatrocientos Setenta y Ocho Millones, Doscientos Sesenta y Cinco Mil, Cincuenta y Cinco Pesos Con 00/100). Dicho monto fue modificado al valor de DOP\$444,465,055.00.

#### Ejecución Presupuestal del Período

Del presupuesto asignado, se ejecutaron al 30 del mes de noviembre, un monto por valor de DOP\$ 324, 925,177.82 (Trescientos Veinticuatro Millones, Novecientos Veinticinco Mil, Ciento Setenta y Siete Pesos Con 82/100), lo que representa un 67.9% del presupuesto aprobado.

Asimismo, apegado a las disposiciones de la Dirección de Contabilidad Gubernamental, la institución ha trabajado para contar con el correcto registro de todas sus transacciones. Atendiendo a observaciones realizadas por este órgano rector, la Institución ha reclasificado y ajustado los balances en Cuentas de Capital y Cuentas de Gastos en proyectos de inversión, contribuyendo a la claridad y la transparencia de la información financiera del Estado.

En adición, la institución realizará una presentación de los Estados Financieros al 31 de diciembre, de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, cumpliendo con los requerimientos del órgano rector.



## Cuadros de ejecución física y financiera de proyectos de Inversión Pública

Durante el año 2020, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) no llevó a cabo proyectos de Inversión pública.

### Ingresos/ Recaudaciones por Otros Conceptos

Durante el año 2020, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) no llevó a cabo ingresos/ recaudaciones por otros conceptos.

### Pasivos:

Los pasivos de la entidad al 30/11/2020 ascendieron a un monto por valor de DOP\$ 2,097,761.16 (Dos Millones, Noventa y Siete Mil, Setecientos Sesenta y Un Pesos Con 16/100).

### b. Contrataciones y adquisiciones

Las informaciones de contrataciones y adquisiciones de la ADESS están hasta el 30 del mes de noviembre del corriente año.

### Resumen de Licitaciones realizadas en el período:

En la ADESS en el año 2020 se ejecutaron los siguientes procesos bajo la modalidad de Licitación Pública Nacional (LPN). Cabe destacar que los procesos por LPN detallados a continuación fueron aprobados e iniciados en el año 2019 y finalizadas sus adjudicaciones a inicios del presente año 2020:

- ADESS-CCC-LPN-2019-0001: Contrato con vigencia de tres (3) años, iniciando el 18 de marzo del 2020, por un valor adjudicado de (DOP\$15,900,000.00). Por concepto de servicios para el suministro de combustible para uso en los generadores eléctricos y vehículos de la entidad.



- ADESS-CCC-LPN-2019-0002: adjudicado a dos (2) proveedores, ambos con una duración de cinco (5) meses, iniciando el 19 de marzo del 2020 y finalizando el 19 de agosto de 2020. Un primer contrato por valor de (DOP\$2,496,849.32) y un segundo contrato por valor de (DOP\$4,582,795.83). Por concepto de adquisición de licencia para plataforma de virtualización de servidores en el centro de datos y actualización del sistema de mensajería electrónica (e-mail) para uso de la administradora de subsidios sociales.

- ADESS-CCC-LPN-2019-0003: contrato con vigencia de cinco (5) meses, desde el 23 de marzo del 2020 hasta el 23 de agosto del 2020. Por un valor de (DOP\$7,062,201.68). Por concepto de adquisición, instalación, configuración y contrato de soporte para reemplazar switch core del Centro de Datos.

#### Resumen de compras y contrataciones realizadas en el período.

Durante el año 2020, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) efectuó compras y contrataciones ordinarias por un monto total de (DOP\$50,754,117.00), Cincuenta Millones, Setecientos Cincuenta y Cuatro Mil, Ciento Diecisiete Pesos Con 00/100, a través de 234 contratos ordinarios de compra.

#### Rubro Identificación de Contratos.

En el año 2020 se realizaron un total de 234 contratos ordinarios de compra, distribuidos en 105 rubros distintos.

#### Descripción del (de los) proceso(s).

Los 234 contratos ordinarios de compra realizados durante el periodo 2020 fueron realizados según la siguiente distribución:

03 (tres) compra por licitación pública nacional.

01 (una) compras por comparación de precios.



205 (doscientos cinco) compras por debajo del umbral.

24 (veinticuatro) compras menores.

01 (una) Proceso de Excepción.

#### Proveedor(es) contratado(s).

Se contrataron 17 diferentes proveedores durante el año 2020.

#### Tipo documento participante.

Todas estas contrataciones se realizaron a través de órdenes de compras emitidas en el Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

#### Monto contratado.

Tal como se describe anteriormente, durante el año 2020 el monto total por concepto de compras y contrataciones es de (DOP\$50,754,117.00).

#### Tipo de empresa

Tipo de Empresa	Cantidad de procesos	Monto Por Contratos
Grande	170	29,054,083.00
MiPyme	50	20,128,883.00
Mipyme Mujer	14	1,571,151.00
<b>Total general</b>	<b>234</b>	<b>50,754,117.00</b>



## 8.1. MIPYMES

i) Monto y porcentaje del presupuesto ejecutado destinado a compras y contrataciones de bienes, obras y servicios a MIPYMES.

ii) En el 2020 fueron adjudicados a MIPYMES el monto de (DOP\$21,700,034.00), Veintiún Millones, Setecientos Mil, Treinta y Cuatro Pesos Con 00/100. Monto que equivale a un 40% del total de las compras y contrataciones ordinarias realizadas.

ii) Monto y porcentaje del presupuesto general dedicado a las compras y contrataciones de bienes, obras y servicios adjudicados a MIPYMES.

En el 2020 el monto y porcentaje del presupuesto general adjudicado a MIPYMES fue duplicado.

iii) Número de procesos convocados y tipos de compras y contrataciones de bienes, obras y servicios adjudicados a MIPYMES.

Número de procesos convocados	234
Tipos de compras y contrataciones adjudicadas a Mipymes	Bienes y servicios

iv) Modalidad y montos de compras adjudicadas a MIPYMES

Modalidad de compras	Total en Pesos
Comparación de precios	DOP\$0.00
Compra menor	DOP\$5,563,135.00
Compra por debajo del umbral	DOP\$1,995,053.00
Licitación	DOP\$14,141,847.00
Proceso de excepción	DOP\$0.00
Total	DOP\$21,700,035.00



## 8.2. Empresas en General

### Presupuesto asignado y ejecutado

El presupuesto asignado fue de (DOP\$478,265,055.00), Cuatrocientos Setenta y Ocho Millones, Doscientos Sesenta y Cinco Mil, Cincuenta y Cinco Pesos Con 00/100, y el ejecutado destinado a las compras y contrataciones de bienes, obras y servicios fue de (DOP\$50,754,117.00), Cincuenta Millones, Setecientos Cincuenta y Cuatro Mil, Ciento Diecisiete Pesos Con 00/100.

### Plan de Compras y Contrataciones publicado Versus Plan Anual de Compras y Contrataciones ejecutado.

El plan anual de compras publicado fue por valor de e (DOP\$105,209,112.15), mientras que el plan anual de compras ejecutado fue de (DOP\$50,754,117.00), Cincuenta Millones, Setecientos Cincuenta y Cuatro Mil, Ciento Diecisiete Pesos Con 00/100.

### Desviaciones del Plan de Compras:

El Plan anual de compras del año 2020 tuvo una diferencia ante el proyectado de (DOP\$54,454,995.15), estos recursos fueron reorientados en la ejecución de otras acciones determinadas como prioridad en el fortalecimiento de la cadena de valor en la producción institucional.

### Compras registradas según clasificación de proveedores, cantidad de contratos y monto:

Número y montos de procesos ejecutados bajo una resolución de urgencia

En la ADESS en el año 2020 no se ejecutaron procesos bajo una resolución de urgencia.

Número y montos de procesos ejecutados bajo una declaratoria de emergencia. En la ADESS en el año 2020 no se ejecutaron procesos bajo una declaratoria de emergencia.



Clasificación de proveedores por tipo empresa	Cantidad de contratos adjudicados	Total en pesos
Grande	170	DOP\$29,054,083.00
MiPyme	50	DOP\$20,128,883.00
Mipyme Mujer	14	DOP\$1,571,151.00
<b>Total general</b>	<b>234</b>	<b>DOP\$50,754,117.00</b>

## VI. Implementaciones y certificaciones de calidad alcanzadas:

No se tienen reconocimientos durante el año 2020.



## VII. Proyecciones al Próximo Año

Dentro de las proyecciones para el año 2021 la ADESS, en consonancia con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Plurianual del Sector Público, el Plan Sectorial del Sector Protección Social (PEISE), las directrices establecidas por el Gabinete de Políticas Social y el plan estratégico institucional, ha programado los siguientes proyectos, planes y actividades:

Plan Estratégico ADESS 2020-2024		
Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Nombres
1.Gestión de los Subsidios Sociales	1.2 Entregar el medio de pago de forma eficaz y con calidad	Remodelación de las oficinas en las Delegaciones Provinciales
		Conservación del funcionamiento del medio de pago en el país
		Conservación del funcionamiento del medio de pago en el país: Verificación y actualización de datos
		Conservación del servicio ofrecido en las Delegaciones Provinciales
Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	2.1 Asegurar la Continuidad y confiabilidad de los servicios ofrecidos por los comerciantes de la RAS.	Líder de mi Barrio (Remodelación de comercios adheridos a la RAS)
		Paneles solares para comercios RAS
		Implementación del sistema de facturación e inventario



Administración eficiente y transparente orientada a resultados	3.1 Mejorar los procesos de la entidad con impacto en la calidad de los productos institucionales	Evaluación de la gestión institucional y su contexto
		Plan de Trabajo 2020, Comisión Ética Pública ADESS
		Fortalecimiento servicios canales autogestión de los servicios
		Fortalecimiento y mejoras ADESSCLOUD 365
		Fortalecimiento de la Gestión Humana
		Capacitación de los servidores públicos de la ADESS
		Automatización de los procesos de la red de abastecimiento social, fase II.

## VIII. Anexos

Tabla 1.

Objetivo Específico de la END a la que apunta la producción de ADESS

Institución	Productos	Resultados
Administradora de Subsidios Sociales	<p>Servicios de transferencia de subsidios</p> <p>Desarrollo de una red de abastecimiento social para consume</p>	Cobertura de hogares pobres que reciben transferencias condicionadas ampliadas y subsidios focalizados *Incrementada la cobertura de la red de abastecimiento social para el acceso a los subsidios focalizados y no focalizados que otorgan los programas sociales



Tabla 2.  
Comportamiento de la producción Enero-Diciembre

Producción Pública	Unidad de medida	Línea Base para la comparación	Producción Planeada Año Reportado	Producción Generada Enero-Dic del Año Reportado	% de Avance Respecto de lo Planeado
Servicios de transferencia de subsidios	Participantes tarjeta habientes acreditados	1,060,970.00	1,070,440.00	1,070,440.00	100 %
Desarrollo de un red de abastecimiento social para consumo	Comercios activos	5,842.00	5,842.00	7,298.00	125 %

Nota: La Red de abastecimiento social se incrementó en un 125 % durante el año 2020, debido a la activación de unos 1,577 comercios temporales para dar cobertura al programa “Quédate en Casa”.



Tabla 3.

Medidas de Políticas Sectoriales Enero-Diciembre

Medida de política	Instrumento (Ley, Decreto, Resolución, Resolución, Norma, Disposiciones).	Objetivo (s) específico	Línea (s) de acción de la END a la que se vincula la medida de política
<p>*Fortalecimiento de los programas sociales de transferencias condicionadas y de creación de capacidades de los individuos en pobreza, creación del programa Quisqueya sin Miseria y reestructuración de Progresando con Solidaridad. *Fortalecimiento de los programas sociales de transferencias condicionadas y de creación de capacidades de los individuos en pobreza, creación del programa Quisqueya sin Miseria y reestructuración de Progresando con Solidaridad. *Gestionar el financiamiento y realizar las nóminas individuales por cada tipo de subsidio. *Elaboración de la nómina unificada y supervisión de los distintos procesos. * Proveer a la ADESS todos los reportes que se requieran relativos a los PTH de los subsidios sociales y comercios afiliados. *Revisión del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). *Condiciones y reglamentaciones para adherirse a la Red de Abastecimiento Social (RAS).</p>	<p>*El art. 30 de la Ley 1-12 en la END. *El art. 30 de la ley 1-12 END *Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) entre ADESS y las Entidades Financieras. Participantes / Decreto No.1560-04 que crea la ADESS. *Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS) / Decreto No.1560-04 que crea la ADESS.</p>	<p>2.3.3 Disminuir la pobreza mediante un efectivo y eficiente sistema de protección social, que tome en cuenta las necesidades y vulnerabilidades a lo largo del ciclo de vida.</p>	<p>2.3.3.2 Consolidar el sistema de transferencias condicionadas, priorizando los hogares con jefatura femenina y en condición de pobreza extrema, para que asegure el cumplimiento de las corresponsabilidades en materia de salud, educación, capacitación laboral y nutrición, y establezca una clara definición de los mecanismos de entrada y salida.</p>



Tabla 4.  
 Perspectiva Usuarios  
 Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana:

Calificaciones Obtenidas Evaluaciones Subportal de Transparencia 2020	
Mes	Calificación
Enero	80%
Febrero	95%
Marzo	99.50%
Abril	99.50%
Mayo	99.50%
Junio	100%
Julio	100%
Agosto	100%
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>Promedio del Año</b>	<b>96.70%</b>

Nota: Solo se presentan los resultados al mes de agosto, debido a que la Plataforma SAIP no ha podido evaluar los meses siguientes para todas las instituciones públicas por problemas en su sistema.



Tabla 5.  
Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP):

Periodo de Medición	Resultados
Trimestre	Calificación
Enero - Marzo 2020	99.21
Abril - Junio 2020	93.86
Julio - Septiembre 2020	99.29
Octubre - Noviembre 2020	97.70
<b>Promedio Anual</b>	<b>97.51</b>

Tabla 6.  
Valores Otorgados en los Diferentes Subsidios de Enero a Noviembre de 2020:

Resumen Subsidios Otorgados Enero a Noviembre 2020	
Tipo Subsidio	Valor Otorgado en DOP\$
Bono Gas Chofer (BGCh)	539,549,460.00
Bono Gas Hogar (BGH)	2,316,551,820.00
Bono Luz (BL)	1,805,876,830.00
Comer es Primero (PCP) PTH Con Tarjeta	42,246,481,550.00
Comer es Primero (PCP) PTH Con Cédulas	27,291,178,500.00
Comer es Primero (PCP) Subsidios Especiales	33,088,280.25
Incentivo a la Educación Superior (IES)	120,344,000.00
Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP)	680,620,900.00
Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)	158,219,360.00
Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De República Dominicana (PIAARD)	41,514,080.00
Suplemento Alimenticio - Envejecientes (SA)	365,984,400.00
Incentivo A La Asistencia Escolar (ILAE)	154,175,400.00
<b>Total General</b>	<b>75,753,584,580.25</b>



Tabla 7.  
Valores Acumulados en los Diferentes Subsidios, Pagados Desde el  
Inicio de los Programas al Mes de Noviembre de 2020:

<b>Acumulado de los Subsidios Pagados Hasta Noviembre 2020</b>	
Tipo Subsidio	Valor Otorgado en DOP\$
Bono Gas Chofer (BGCh)	7,376,341,500.00
Bono Gas Hogar (BGH)	28,161,046,080.00
Bono Luz (BL)	19,525,692,100.00
Comer es Primero (PCP) PTH Con Tarjeta	119,032,976,350.00
Comer es Primero (PCP) PTH Con Cédulas	27,291,178,500.00
Comer es Primero (PCP) Subsidios Especiales	33,088,280.25
Incentivo a la Educación Superior (IES)	1,753,758,500.00
Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP)	4,016,549,900.00
Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)	1,813,195,072.00
Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De República Dominicana (PIAARD)	469,781,440.00
Suplemento Alimenticio - Envejecientes (SA)	5,020,577,200.00
Incentivo A La Asistencia Escolar (ILAE)	8,756,392,500.00
Subsidio Medicinal (9313)	58,131,000.00
<b>Total General</b>	<b>223,308,708,422.25</b>



Tabla 8.  
Desempeño de la Producción Institucional

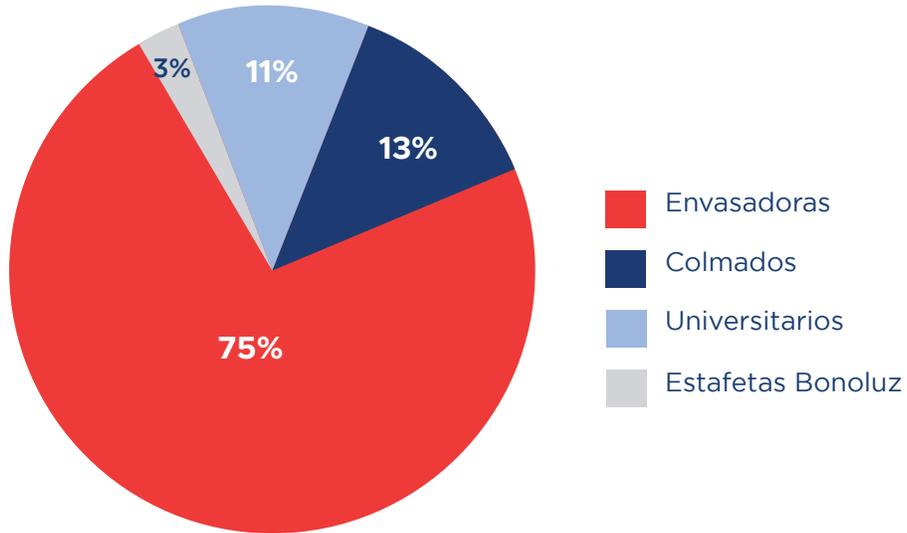
Productos	Indicador	Trimestre enero-marzo			Trimestre abril-junio			Trimestre julio-septiembre	
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia	Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia	Programación Física	Ejecución Física
Gestión de pagos de los subsidios sociales	Cantidad de nóminas tramitadas	264,684	266,201	101%	264,685	267,905	101%	264,684	267,207

Tabla 9.  
Comercios activos en la RAS por tipo  
Al 30 de octubre, 2020

TIPO DE PROVEEDOR	CANTIDAD ACTIVO
Envasadoras	938
Colmados	5,491
Universitarios	84
Estafetas Bonoluz	785
<b>TOTAL</b>	<b>7,298</b>



Porcentaje de comercios activos en la RAS por tipo  
Al 30 de octubre, 2020



Resultados  
Indicadores gestión PÚBLICA



SISMAP



NOBACI



CONTRATACIONES  
PÚBLICAS



LEY 200-04



GESTIÓN  
PRESUPUESTARIA



TRANSPARENCIA  
GUBERNAMENTAL



ITICGE





# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2020



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**Administradora de Subsidios Sociales**