



Administradora de Subsidios Sociales

Informe de seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual (POA)

4to. Trimestre Octubre – Diciembre 2021



Dirección de Planificación y Desarrollo

Enero, 2022

Informe de seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual (POA)

4to. Trimestre Octubre – Diciembre 2021

Dirección de Planificación y Desarrollo

Enero, 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
INFORMACIÓN GENERAL DE ADESS.....	2
a) Rol dentro del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS).....	2
b) Funciones principales.....	3
i. Subsidios Sociales.....	3
ii. Servicios al Ciudadano.....	5
I. RESULTADOS GENERALES.....	7
II. RESULTADOS POR EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	7
Eje Estratégico 1: Gestión de los Subsidios Sociales:	7
Eje Estratégico 2: Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS).	9
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional.....	14
III. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	47

INTRODUCCIÓN

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) gestiona la ejecución presupuestaria y la acreditación de los fondos en las cuentas personalizadas de los participantes beneficiados de los diferentes programas sociales a través de la tarjeta Progresando con Solidaridad y de Incentivos Especiales, cuyas transacciones son procesadas por la Compañía de Adquirentes y entidades financieras participantes en el Sistema de Pago de Subsidios Sociales (SPSS).

La ADESS coordina la Red de Abastecimiento Social (RAS), que consiste en un amplio conjunto de comercios que abarca el territorio nacional, cuya misión es servir como el mecanismo ejecutor de los subsidios, mediante la provisión de los bienes de consumo o servicios autorizados a transar. Controla que los comercios adheridos a la RAS cumplan con las normas establecidas, y que estos, a su vez, perciban el producto de sus ventas.

Además, cuenta con las Delegaciones Provinciales, oficinas representantes en las diferentes provincias del territorio nacional, que permiten a esa institución brindar los servicios que requieren los participantes-tarjetahabientes y el público en general, así como canalizar informaciones, requerimientos, solicitudes y reclamaciones de los comercios adheridos y los interesados en adherirse a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

El informe de seguimiento a la ejecución Plan Operativo Anual (POA) de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) presenta los resultados alcanzados en la ejecución física del 4to. Trimestre 2021.

Para la elaboración de este informe, cada dirección responsable facilitó la información correspondiente que evidenciaron los resultados alcanzados.

INFORMACIÓN GENERAL DE ADESS

a) Rol dentro del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)

La ADESS tiene vinculación institucional y funcional con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS), coordinado por el Sr. Francisco Antonio Peña Guaba y con todas aquellas instituciones del Estado responsables de determinar, instrumentar y focalizar un subsidio de carácter social.

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

b) Funciones principales

- a. Aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de subsidios sociales.
- b. Unificar los distintos subsidios por participantes y elaborar la nómina definitiva de participantes, así como realizar la gestión de ejecución y pago en el Sistema Integrado de Gestión Financiera.
- c. Verificar y controlar el proceso de débitos de las cuentas de los participantes y la acreditación en las cuentas de los comercios afiliados por parte del banco agente; y realizar el control del funcionamiento del medio de pago.
- d. Revisar y elevar las novedades sobre el funcionamiento del sistema y las acreditaciones y/o pagos realizados a cada programa social involucrado.
- e. Verificar y analizar la evolución del pago de cada subsidio, realizar proyecciones e informar a cada programa sobre posibles insuficiencias financieras.
- f. Revisar, homologar y llevar el registro de los contratos y convenios con los negocios y comercios afiliados al sistema, así como proceder a la anulación del sistema de verificación y débito de tarjetas de los comercios y negocios eliminados del sistema.
- g. Dar apoyo a los distintos programas en el proceso de seguimiento del funcionamiento del sistema, verificando que no existan conductas anticompetitivas o tratamiento discriminatorio de los usuarios o participantes.

i. Subsidios Sociales.

El Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS) fue instaurado con el objetivo de asegurar de forma transparente la transferencia de los subsidios que otorga el gobierno a las personas en situación de pobreza, así como garantizar el pago correspondiente a los comercios adheridos a dicho Sistema por las instituciones financieras participantes. Existen dos categorías de subsidios que habilitan al portador para que reciba los beneficios de pertenecer a la Red de Protección Social:

1. *Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas:*

Programa Aliméntate:

Es un programa de transferencia monetaria condicionada que otorga un apoyo económico a hogares elegibles para complementar los recursos destinados a la compra de alimentos, de acuerdo a una canasta básica de bienes priorizados en los establecimientos de la Red de Abasto Social (RAS). Este apoyo estará sujeto a corresponsabilidades de atención primaria en salud, con especial énfasis en salud reproductiva e infantil. El ALIMÉNTATE sustituye al Comer Es Primero (CEP).

Incentivo a la Asistencia Escolar (APRENDE)

APRENDE: Un incentivo para promover el incremento en años de escolaridad y la prevención de la deserción escolar en el nivel primario, mediante el apoyo económico a hogares elegibles con niños, niñas y adolescentes, sujeto a corresponsabilidades de asistencia escolar. El APRENDE sustituye al Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE).

Bono Escolar (AVANZA)

AVANZA: Un incentivo para promover el incremento en años de escolaridad y la prevención de la deserción escolar en el nivel secundario, mediante el apoyo económico a hogares elegibles con niños, niñas y adolescentes, sujeto a corresponsabilidades de asistencia escolar. El AVANZA sustituye al Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP).

Incentivo a la Educación Superior (IES)

Este incentivo pertenece al Ministerio de Estado de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MEESCyT) y es ejecutada conjuntamente con la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS); este otorga una ayuda económica mensual a jóvenes estudiantes universitarios, procedentes de los estratos de bajos ingresos de la sociedad dominicana, egresados de escuelas localizadas en el Mapa de la Pobreza, que estén matriculados en cualquiera de los Centros de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) para pago de matrícula universitaria, compra de libros y útiles de estudio.

Programa de Incentivo a la Policía Preventiva (PIPP)

El objetivo de este programa es apoyar el ingreso de los policías que prestan servicios de vigilancia en las calles con una subvención económica que les permite comprar alimentos, y así como complementar la nutrición de sus hogares protegiéndole de caer en situación de pobreza. El PIPP pertenece a la Policía Nacional Dominicana y es otorgado mensualmente.

Bonogas Chofer (BGCh)

Es dependencia del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) en coordinación con la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) y es administrado por la ADESS. Consiste en una ayuda económica mensual, a trabajadores del volante para la compra del Gas Licuado de Petróleo (GLP), con la condición de que se mantengan trabajando a fin de que puedan brindar el servicio de transporte a los usuarios sin afectar los precios.

Programa Incentivo Alistados Armada República Dominicana (PIAARD)

Contribuye con los alistados, de manera mensual es transferida una ayuda monetaria para la compra de alimentos en los establecimientos adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

2. Programas de Transferencias Monetarias No Condicionadas:

Bonogas Hogar (BGH)

BONOGAS: Aporte económico a hogares elegibles para complementar sus recursos para la compra del Gas Licuado de Petróleo (GLP) a fin de que puedan cocinar sus alimentos, sin que para ello medie obligación alguna. Este componente pertenece al Programa SUPERATE.

Bonoluz (BL)

Aporte económico a hogares elegibles para complementar sus recursos para el pago del servicio de energía eléctrica.

Programa Protección a la Vejez en Pobreza Extrema (PROVEE)

Corresponde al Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), a su vez dependencia del Gabinete de Coordinación Políticas Sociales (GCPS), coordinado por el Sr. Francisco Antonio Peña Guaba. A través del PROVEE, las familias pobres beneficiarias de PCP con personas envejecientes que no reciben pensión ni se encuentran trabajando, reciben transferencias en efectivo sin tener que cumplir ninguna condición en específico.

Suplemento Alimenticio: otorga una ayuda mensual adicional a hogares con personas mayores de 65 años que disfrutaban del subsidio “Comer Es Primero” para la compra de alimentos.

Supérate Mujer

En estrecha coordinación con el Ministerio de la Mujer, brindará un apoyo económico y acompañamiento a mujeres elegibles víctimas de violencia de género para promover su autonomía económica y social, así como a familias que acogen huérfanos o huérfanas por feminicidio, articulando para ellas distintas iniciativas.

ii. Servicios al Ciudadano

Los servicios ofrecidos al ciudadano son los siguientes:

Adhesión de comercios a la Red de Abastecimiento Social (RAS) Descripción del servicio:

Incorporar a la Red de Abastecimiento Social (RAS) los comercios que deseen brindar el servicio a los participantes del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS).

Solicitud de reemplazo por deterioro: Acción mediante la cual el participante solicita un nuevo plástico en caso de deterioro.

Solicitud de reemplazo de tarjeta por pérdida o robo: Acción mediante la cual el participante solicita una nueva tarjeta en caso de pérdida o robo.

Cambio en composición familiar

- *Exclusión miembro:* Acción mediante la cual el jefe o jefa de un hogar participante solicita la exclusión o la eliminación de un miembro de su estructura familiar.
- *Inclusión miembro:* Acción mediante la cual el jefe o jefa de un hogar participante solicita la inclusión de un nuevo miembro a su estructura familiar.

Solicitud de actualización de datos: Acción mediante el cual, el ciudadano o ciudadana solicita la actualización de los datos generales de su hogar o de sus miembros.

Solicitud de evaluación del hogar: Acción mediante el cual un ciudadano(a) solicita la evaluación de su hogar que determinará el nivel socioeconómico con el cual podrá acceder a los Programas Sociales.

Cambio de jefe de hogar:

- *Ausencia definitiva abandono:* Acción mediante el cual, un miembro de un hogar participante solicita un cambio de titular del hogar.
- *Mutuo acuerdo:* Acción mediante el cual, un miembro de un hogar participante solicita un cambio de titular del hogar.
- *Discapacidad:* Acción mediante el cual, un miembro de un hogar participante solicita un cambio de titular del hogar.
- *Fallecimiento:* Acción mediante el cual, un miembro de un hogar participante solicita un cambio de titular del hogar.

Corrección y/o actualización de datos: Acción mediante el cual, el jefe o jefa de un hogar participante solicita la corrección y/o actualización (nombres, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, parentesco y número de cédula según corresponda) de un miembro de su estructura familiar.

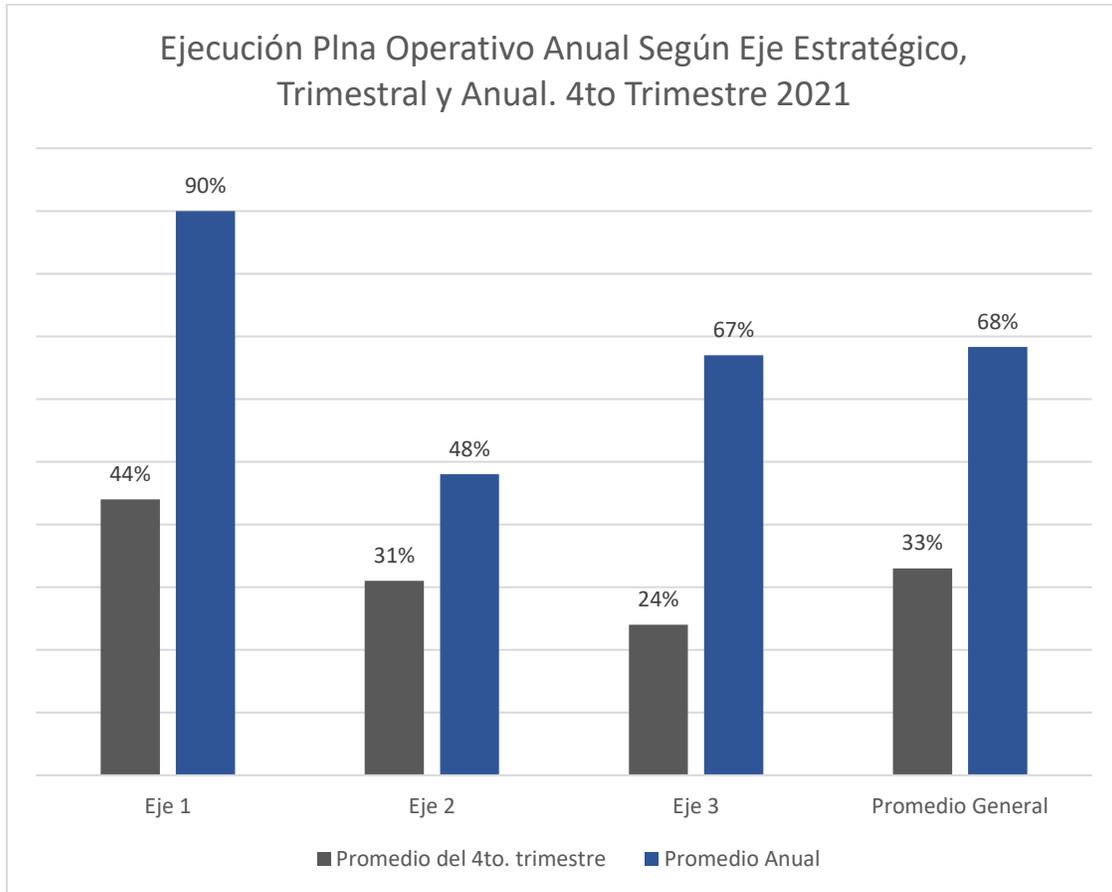
Reevaluación de hogar: Acción mediante la cual el jefe o jefa de hogar participante solicita le sea re categorizado su hogar.

Cambio de dirección: Acción mediante la cual, el jefe o jefa de un hogar participante solicita un cambio de dirección. Solo aplica a una por año.

I. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los resultados de la ejecución del Plan Operativo anual para el presente 4to. Trimestre:

Figura 1: Ejecución Plan Operativo Anual según Eje Estratégico, Trimestral y Anual. 4to. Trimestre 2021



II. RESULTADOS POR EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

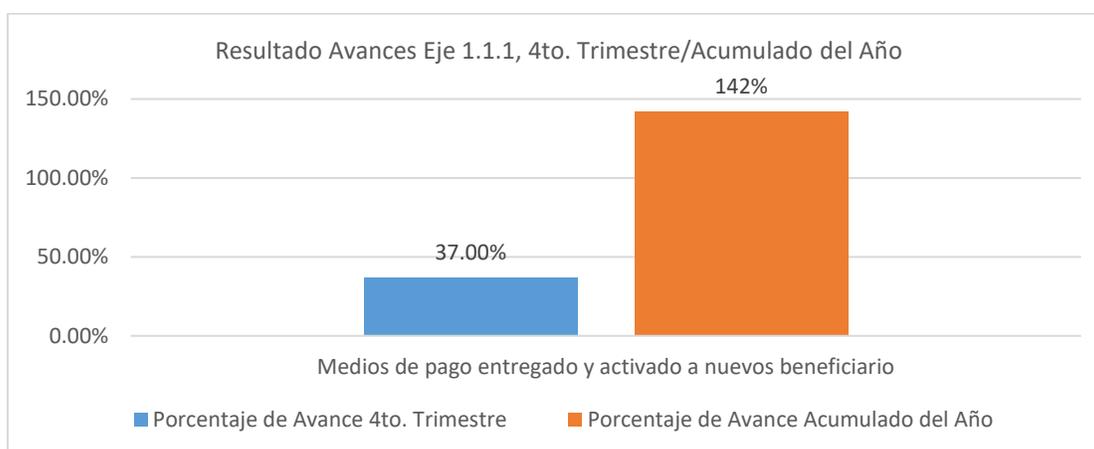
Eje Estratégico 1: Gestión de los Subsidios Sociales:

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

Objetivo Estratégico 1.1: Incrementar la acreditación oportuna de los subsidios sociales.

Resultado Esperado: 1.1.1 Entregados oportunamente los subsidios sociales a los participantes de los programas sociales.

Producto	Indicador	Meta,		Avance Acumulado	Porcentaje de Avance	
		Trimestral	Anual		Trimestre	Anual
Medio de pago entregado y activado a nuevos beneficiarios	Cantidad de nuevos medios de pagos entregados y activados	50,000	200,000 nuevos medios de pagos habilitados	284,085	37%	142%



DESCRIPCIÓN DE AVANCES:

Medio de pago entregado y activado a nuevos beneficiarios:

Para el año 2021 se programó la entrega de 200 mil tarjetas. Esta cantidad ha ido en aumento con el Programa Supérate, debido a los lineamientos del Gobierno como parte de las medidas implementadas para apalear las denuncias de los BTH por la gran cantidad de transacciones no reconocidas y fraudes identificados con las tarjetas virtuales. En ese orden, en el cuarto trimestre del año 2021 se realizaron dos (02) operativos de entregas de tarjetas por cambio de cédulas y un (01) correspondiente al Programa Oportunidad 14/24. A continuación los detalles:

Situación actual:

- § Programado año 2021: 200,000 tarjetas
- § Ejecución Total a la fecha: 142%
- § Operativos de entrega realizados: 13
- § Tarjetas entregadas a la fecha: 284,085 entregadas y activadas.

Ejecutado en el 4to. Trimestre:

- § Programado para el 4to.trimestre 2021: 50,000 tarjetas
- § Tarjetas entregadas en el trimestre: 73,416, entregadas y activadas
- § Ejecución del trimestre: 155%
- § Operativos de entrega realizados en el trimestre: 03

Mes	Programas	Tarjetas emitidas	Tarjetas entregadas
Octubre	Programa Supérate, provincias Elías Piña, San Juan de la Maguana, San Jose de Ocoa, Peravia, San Cristóbal, Dajabon, Puerto Plata, Espaillat, Samaná, y Maria Trinidad Sanchez.	67,765	53,394
Octubre	Programa Supérate, Provincias: El Seibo, Hato Mayor Santiago Rodriguez, Valverde, La Altagracia, La Romana.	27,631	19,770
Diciembre	Entrega de tarjetas a nuevos beneficiarios del Programa Oportunidad 14/24.	283	252
Total entregadas Octubre- Diciembre 2021		95,679	73,416

Acumulado Tarjetas Entregadas 2021	Emitidas	Entregadas
Enero-Abril 2021 Entregadas en Delegaciones	-----	51,575
Enero-Junio 2021	115,895	80,844
Julio –Septiembre 2021	101,617	78,250
Octubre-Diciembre 2021	95,679	73,416
Total Tarjetas Entregadas al 4to. Trimestre 2021	313,191	284,085

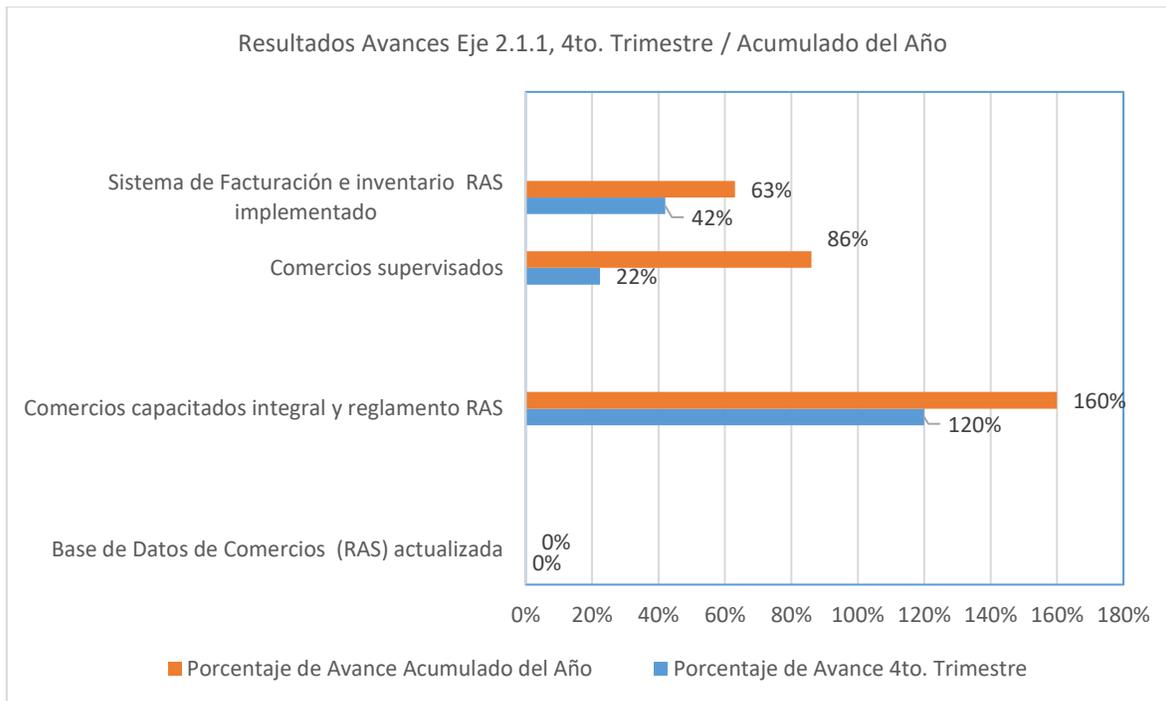
Eje Estratégico 2: Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS).

Este eje concentra su accionar en la segunda columna que sustenta la labor misional de la entidad, es decir, el garantizar el acceso a comercios para el uso de los subsidios sociales focalizados y no focalizados. Esto se hace a través del incremento en la cobertura de servicio de los comercios RAS, que a su vez permite la disminución de los costos de traslados, mejorando el consumo de las familias y por consiguiente su seguridad alimentaria.

Objetivo Estratégico 2.1: Mejorar la competencia y cobertura en la red de abastecimiento social (RAS), para contribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes.

Resultado Esperado: 2.1.1 Competencia incrementada

Producto	Indicador	Meta		Avance Acumulado	Porcentaje de Avance	
		Trimestral	Anual		Trimestre	Anual
Base de datos de comercios RAS actualizada	% de la base de datos de comercios RAS depurada y actualizada	17.5%	70%	0%	0%	0%
Comercios capacitados- Programa de Capacitación Integral implementado y ejecutado / Programa de Capacitación sobre el Reglamento de Funcionamiento de la RAS implementado y ejecutado	Cantidad de capacitaciones realizadas	3 Encuentros	10 encuentros de capacitaciones	160%	120%	160%
Sistema de Facturación e Inventarios Midas-Red implementado en comercios RAS	Cantidad de comercios con sistema de facturación implementado	87.5 comercios	350 comercios con el sistema de facturación implementado	63%	42%	63%
Comercios supervisados	(Cantidad de comercios supervisados/ cantidad de comercios a supervisar según programa)	1,232.5	4930 comercios supervisados	4,223	22.4%	85.66%



DESCRIPCIÓN DE AVANCES:

Base de datos de comercios RAS actualizada:

4,230 comercios visitados por revisión y control, estamos en la segunda etapa que trata de los hallazgos de las visitas actualmente se están trabajando 20 informes correspondiente a esas visitas tenemos contemplados que para el mes de marzo estaría cerrada esta brecha correspondiente a la actualización de la base de datos.

En función de lo expresado anteriormente, esta meta se está llevando a cabo en conjunto con el Dpto. de Revisión y Control, mediante las visitas de supervisión que realizan. Esta meta se redujo debido a la reprogramación realizada en dicho Departamento.

- J Programado: 100% de los comercios adheridos a la RAS
- J Reprogramado: 70% de los comercios adheridos a la RAS
- J Situación actual:
- J 0% de ejecución
- J 4,230 comercios visitados, se encuentran actualmente en fase de revisión para la actualización.

**Comercios capacitados-Programa de capacitación integral implementado y ejecutado:
Comercios capacitados-Programa de capacitación sobre el reglamento de funcionamiento
de la RAS implementado y ejecutado:**

Para el cuarto trimestre del año se realizaron catorce (14) encuentros, en donde se capacitaron 109 propietarios y/o representantes legales adheridos a la RAS.

Situación actual:

- J Programado año 2021: 10 encuentros
- J Encuentros realizados a la fecha: 16
- J Ejecución del año: 160%

Ejecución del 4to. trimestre:

- J Programado para el 4to. trimestre 2021: 03 encuentros
- J Encuentros realizados en el trimestre: 14
- J Personas capacitadas: 135
- J Ejecución del trimestre: 466%

Sistema de facturación e inventario Midas-Red implementado en comercios RAS:

En el cuarto trimestre del año fue instalado el Sistema de Facturación e Inventario en 220 comercios correspondientes a toda la región Este. Queda pendiente de instalación 65 comercios del total de comercios visitados.

Programado 2021: 700 comercios RAS

- J Reprogramado 2021 : 350 comercios adheridos a la RAS
- J Comercios visitados con sistema instalado: 220 Comercios.
- J Situación actual: 63% de ejecución

Comercios supervisados:

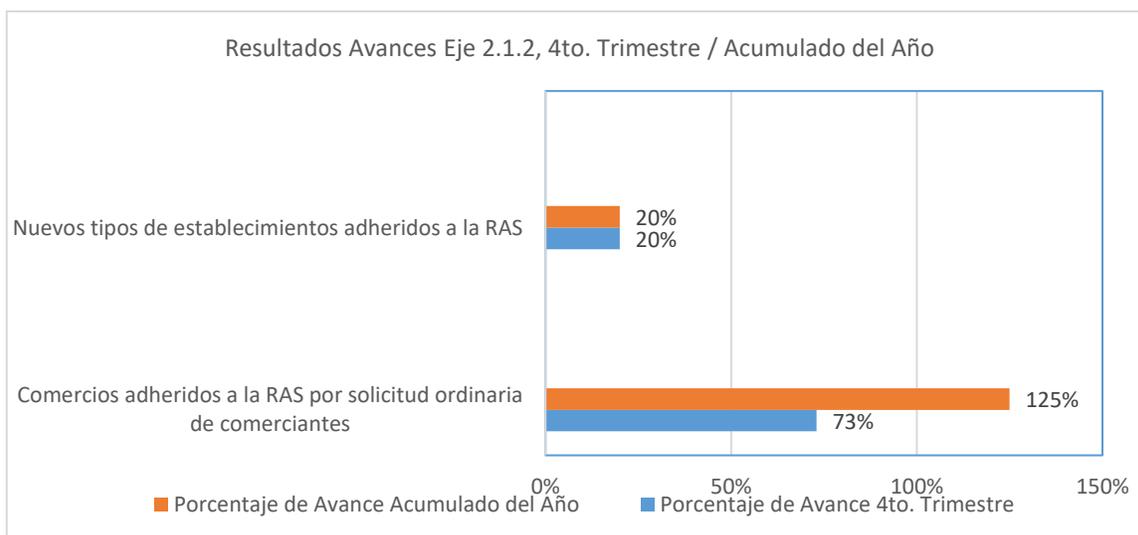
Mes de octubre de 2021: se supervisaron 403 comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social, correspondientes a las localidades de San Francisco de Macorís, La Vega y San Pedro de Macorís.

Mes de Noviembre de 2021: se supervisaron 704 comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social, correspondientes a las localidades de San Pedro de Macorís, Hermanas. Mirabal, Espaillat, Hato Mayor, El Seibo, Monte Plata, Higuey y La Romana.

Mes de Diciembre de 2021: No se supervisaron comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social en este mes.

Total de comercios supervisados durante el 4to. Trimestre: 1,107 comercios.

Resultado Esperado: 2.1.2 Cobertura efectiva de la RAS aumentada						
Producto	Indicador	Meta		Avance Acumulado	Porcentaje de Avance	
		Trimestral	Anual		Trimestre	Anual
Comercios adheridos a la RAS por solicitud ordinaria de comerciantes	Cantidad de comercios adheridos a la RAS	75 comercios adheridos a la RAS	300 nuevos comercios adheridos a la RAS	627 comercios adheridos	73%	125%
Nuevos tipos de establecimientos (carnicerías, pescaderías, polleras, etc), incorporados a la cobertura de comercios RAS	Cantidad de comercios adheridos	3.75 comercios adheridos	15 nuevos establecimientos incorporados a la RAS	3 comercios adheridos	20%	20%



DESCRIPCIÓN DE AVANCES:

Comercios adheridos a la RAS por solicitud ordinaria de comerciantes:

Se realizaron visitas de verificación para adhesión de nuevos comercios a nivel nacional.

- J Programado 2021: 500 comercios a ser adheridos a la RAS
- J Reprogramado: 300 comercios a ser adheridos a la RAS
- J Comercios tramitados a las EF para afiliar 4to. trimestre: 272 comercios
- J Comercios visitados para adhesión: 900 comercios
- J Total Comercios tramitados a las EF para afiliar año 2021: 627
- J Ejecución al mes de septiembre: 125%

MES	COMERCIOS ADHERIDOS
Octubre 2021	46
Noviembre 2021	96
Diciembre 2021	130
TOTAL 4to. Trimestre	272
Enero-Septiembre 2021	355
Total año 2021	627

Nuevos tipos de establecimientos (carnicerías, pescaderías, polleras, etc), incorporados a la cobertura de comercios RAS :

La meta fue reprogramada.

- § Programado: 50 comercios a ser adheridos a la RAS
- § Reprogramado: 15 comercios a ser adheridos a la RAS
- § Situación actual: 03 comercios adheridos
- 20% de ejecución

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional.

Este eje procura asegurar la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y de mejora continua. En el entendido de que existe mayor probabilidad de éxito en

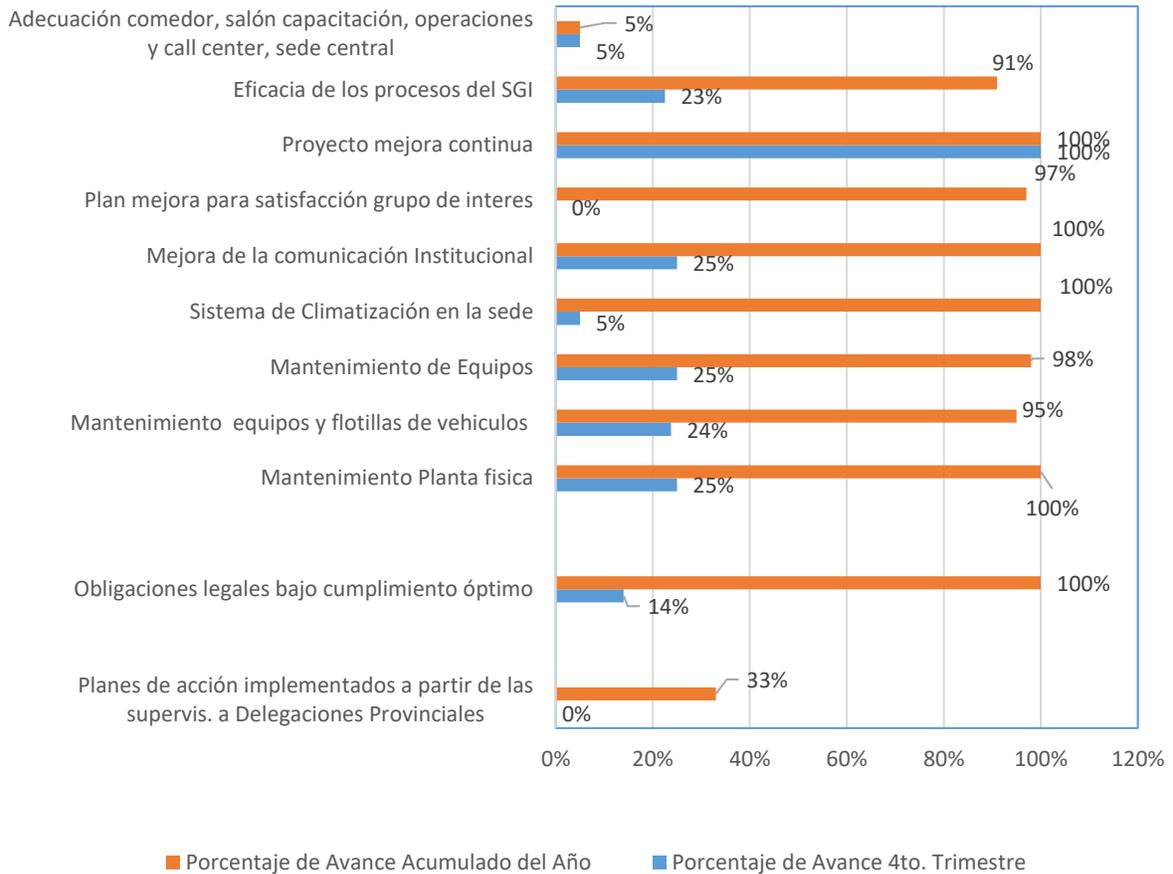
alcanzar los resultados institucionales mediante una gestión integral y eficiente de los procesos transversales de la institución, apoyada en la equidad y la responsabilidad social

Objetivo Estratégico 3.1: Mejorar la efectividad y calidad de la gestión institucional, a través del mejoramiento sostenible de la productividad laboral, la calidad del empleo y la mejora continua.

Resultado Esperado: 3.1.1 Asegurada la continuidad de las operaciones institucionales						
Producto	Indicador	Meta		Avance Acumulado	Porcentaje de Avance	
		Trimestral	Anual		Trimestral	Anual
Planes de acción implementados a partir de las supervisiones a Delegaciones Provinciales	Delegaciones fortalecidas	1 Plan de acción implementado a partir del 2do. Trimestre	3 Planes implementad.	33%	0%	33%
Obligaciones legales bajo cumplimiento optimo	Cantidad de procesos que cumplen con marco legal	4.25	17 procesos cumplen con marco legal	100%	14%	100%
Mantenimiento planta física	100 % de ejecución del Project Plan planta física	25%	100%	100%	25%	100%
Mantenimiento equipos y flotilla de vehículos	95 % Cumplimiento mantenimiento preventivo vehículos	23.75%	95%	95%	24%	95%
Mantenimiento de equipos	100 % de ejecución del Project Plan equipos	25%	100%	98%	25%	98%

Sistema de climatización en la sede	100 % de avance de la ejecución del proyecto	25%	100%	100%	5%	100%
Plan de adecuación de delegaciones provinciales y expansión de delegaciones	Cantidad de delegaciones adecuadas	2.75	11 Delegaciones adecuadas	0%	Se reprograma para el 2022	0%
Mejora de la comunicación institucional con sus partes interesadas	Porcentaje de cumplimiento del plan de comunicaciones	25%	100%	100%	25%	100%
Plan de mejora implementado para la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas	Porcentaje de implementación del plan de acción	25%	100%	97%	0%	97%
Proyecto mejora continua implementado	Porcentaje de cumplimiento de proyecto mejora continua	25%	100%	100%	100%	100%
Eficacia de los procesos del sistema de gestión integrado	Porcentaje de eficacia de los procesos	22.5%	90%	90.5%	22.5%	90.5%
Proyecto de adecuación general comedor, salón capacitación, operaciones y call center en la sede	5.1 % de avance de la ejecución del proyecto	25%	100%	5%	Se reprograma para el 2022	5%

Resultados Avances Eje 3.1.1, 4to. Trimestre / Acumulado del Año



DESCRIPCIÓN DE AVANCES:

Planes de acción implementados a partir de las supervisiones de las Delegaciones Provinciales :

En el cuarto trimestre no se recibieron las retroalimentaciones de los avances realizados en dicho trimestre.

- J Programado año 2021: 3 planes de acción implementados a partir de la supervisión.

- J Programado para el 4to. trimestre: 1 plan de acción implementado a partir de la supervisión.
- J Situación actual:
 - 1 plan de acción ejecutado
 - 33% de ejecución

Obligaciones legales bajo cumplimiento optimo :

Fue realizada la auditoria legal a nivel nacional, esto es en la sede central y todas las delegaciones provinciales de la institución, la misma fue ejecutada durante los meses de septiembre y octubre del 2021. De igual manera se realizó el informe con los resultados de la auditoria y el plan de acción recomendado a ser puesto en marcha y fue socializado el informe de resultados con la alta gerencia y posteriormente remitirlo al Departamento de Gestion de la Calidad.

Mantenimiento planta física:

Al 31 del mes de diciembre 2021: fueron realizadas 5 actividades de mantenimiento de planta física contempladas para el trimestre, consistentes en:

- J Inspección de los baños
- J Inspección planta física
- J Fumigación
- J Gestión de residuos
- J Atención a diversas averías de las áreas.

En total al cierre del tercer trimestre, se han realizado 39 actividades del Plan ejecutadas satisfactoriamente.

Mantenimiento equipos y flotilla de vehículos :

Al 31 del mes de diciembre 2021: se han realizado la cantidad de 10 actividades de mantenimiento de equipos y flotilla de vehículos contempladas a ser realizadas en el trimestre, consistentes en:

- J Mantenimiento de vehículos
- J Inspección mensual flotilla de vehículos

En total al cierre del tercer trimestre, se han realizado 41 actividades del Plan ejecutadas satisfactoriamente.

Mantenimiento de equipos :

Al 31 de diciembre de 2021: fueron realizadas las 2 actividades de mantenimiento de equipos contempladas para el trimestre, consistentes en:

- J Mantenimiento preventivo y correctivo del ascensor
- J Inspección semanales generadores eléctricos
- J Inspección semanal de las bombas de agua
- J Inspección de extintores
- J Sustitución de mobiliarios defectuosos

En total al cierre del tercer trimestre, se han realizado 33 actividades del Plan ejecutadas satisfactoriamente.

Sistema de climatización en la sede :

Al 31 del mes de diciembre de 2021: el sistema ha sido instalado en un 100% y se encuentra en funcionamiento de manera satisfactoria.

Plan de adecuación de las delegaciones provinciales y expansión de delegaciones:

Al 31 de diciembre de 2021: están en proceso de verificación por porte administrativa debido a las medidas tomadas a raíz de los efectos de la pandemia y medidas nacionales del gobierno central. Se tiene la asignación de un local de Santiago. Para firma de contrato local Delegación Metropolitana, evaluado y aprobado local de Puerto Plata. Concluido el proceso descrito anteriormente y las aprobaciones del gobierno central iniciamos los preparativos de lanzamiento del proceso de compras para tales fines. A pesar de los avances fue reprogramado para ser ejecutado en el año 2022.

En total al cierre del cuarto trimestre, se han realizado 0 adecuaciones Delegaciones Provinciales y 3 en proceso.

Mejora de la comunicación institucional con sus partes interesadas:

Para cumplir con el proyecto de mejora de la comunicación institucional durante el 4to. Trimestre del año 2021, se han realizado las siguientes actividades:

En el mes de Octubre:

- **Dirección de Planificación:**

- Producción audiovisual de entrega de tapas plásticas a la representación de GreenLove.
- Cobertura reunión auditoría.
- Preparación y entrega de relación de las actividades interna y externa donde participó la directora general de octubre-diciembre.
- Elaboración de arte para gestores verdes.
- Diseño de los Lineamientos Generales del Plan Operativo Anual (POA) 2022.

- **Dirección de Tecnología:**

- Apoyo en creación de contenido para las redes sociales.
- Elaboración de arte del Día Internacional de la Niña.
- Colaboración contenido y selección de fotos de operativos para redes sociales.
- Diseño de artes Bonogas, Bono Luz y Fondos de Subsidios para las Redes Sociales de ADESS.

- **Recursos Humanos:**

- Cobertura y colaboración de contenido para redes sociales del Taller de Sensibilización y Conceptualización en Gestión Integral del Riesgo de Desastres.

- Vídeo del Simulacro de Sismo.
 - Creación de arte para Salud Ocupacional.
 - Producción audiovisual Simulacro contra incendio ADESS.
- **Dirección de Operaciones:**
 - Diseño de banner para operativo de entrega de tarjeta.
 - Elaboración de certificados RAS.
- **Dirección General:**
 - Apoyo de coberturas fotográficas en reuniones y eventos de la Dirección General.
 - Colaboración contenido y selección de fotos de operativos y visita de la Directora General a las gobernaciones para redes sociales.
 - Coberturas audiovisuales.
- **Departamento de Comunicación:**
 - Elaboración de artes de letreros institucionales de la ADESS.
 - Rediseño de Fondo de Pantalla de la Institución.
 - Nueva Propuesta para Brochure Dos Tarjetas (Tarjeta Supérate).

En el mes de Noviembre:

- **Dirección de Planificación:**
 - Revisión de informe semestral 2021 - Administradora de Subsidios Sociales
 - Elaboración de arte Semana de la calidad.
 - Diseño y diagramación de la Mini Revista del Plan de Emergencia Institucional.
- **Dirección de Tecnología:**
 - Apoyo en creación de contenido para las redes sociales.
 - Diseño de arte de Incentivos Educación Superior para las Redes Sociales de ADESS.
 - Diseño de Artes sobre el "Uso de Tarjeta Supérate".

- **Dirección General:**
 - Cobertura fotográfica de actividades institucionales.
- **Departamento de Comunicación:**
 - Creación de campaña de lanzamiento Mercadom – ADESS.
 - Diseño y Diagramación para el contenido del Boletín Agosto - Septiembre 2021.
 - Edición de video Crudo para la prensa (reunión con comerciantes y entidades) Bono Navideño.
 - Preproducción audiovisuales MERCADOM.
 - Diagramación de Arte para la Convocatoria de Prensa.
 - Artes sobre la Adhesión de MERCADOM a la RAS para las Redes Sociales.
 - Videos testimoniales de MERCADOM – ADESS.
 - Producción videos para pantallas de delegaciones.
- **Departamento de Recursos Humanos:**
 - Edición video de Zoom - Curso de Manejo Seguro de Emergencias y de Sustancias Peligrosas.
 - Cobertura fotográfica charla del día de la no violencia contra la mujer.
- **Dirección de Operaciones:**
 - Cobertura audiovisual primer encuentro de Delegados Provinciales.
 - Diseño de Sticker transformando mi país.

En el mes de Diciembre:

- **Dirección de Tecnología:**
 - -Apoyo de diseño de arte para redes sociales con relación a las efemérides.
- **Dirección de Planificación:**
 - Actualización de la campaña Consuma Responsabilidad
 - Gestión de Diagramación y diseño de la Memoria Institucional.
- **Dirección de Operaciones:**
 - Diseño de stiker pago único.
 - Elaboración de brochure información tarjeta supérate.
 - Cobertura de entrega de tarjeta en Bonaó, Villa Altagracia, San Cristóbal.

- **Recursos Humanos:**
 - Cobertura voluntariado social “Limpieza de Costas”.
 - Arte Día Mundial de la lucha contra el cáncer de mama.
 - Cobertura en entrega de reconocimientos excelencia académica a los (as) hijos (as) de los colaboradores de la institución.
- **Dirección General:**
 - Cobertura fotográfica interna y externa.
- **Departamento de Comunicación:**
 - Desarrollo plan de trabajo POA.
 - Post producción video de la bienvenida a la navidad.
 - Línea gráfica para el 17 aniversario de la institución.
 - Creación audiovisual para el 17 aniversario de la institución.
- **Departamento de Comunicación:**
 - Creación de línea gráfica para el plan de trabajo del CEP.

Plan de mejora implementado para la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas :

La ADESS para cumplir con el Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución y con el Índice de Satisfacción Ciudadana, realizó 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.

Dentro de las actividades realizadas en el tercer trimestre están:

J Elaborar informe de resultado del levantamiento, 100%.

Este informe fue remitido a la Dirección de Operaciones para que basado en los hallazgos se elabore el plan de acción a ser ejecutado en aquellas delegaciones que requieran un reforzamiento.

J Elaborar plan de acción basado en hallazgos, 78%

El plan de acción se ha logrado avanzar en un 78%, según las evidencias recabadas. Quedando pendiente la dimensión de Elementos Tangibles correspondientes al área de mantenimiento, estas mejoras representan el 22% del plan de acción. Dichas mejoras se pretenden realizar en el 1er. Trimestre del año 2022, ya que corresponden a mover delegaciones fuera de las gobernaciones donde actualmente están ubicadas. Otro elemento pendiente en las delegaciones es el correspondiente a los letreros y pintura, aún sin fecha de ejecuciones asignadas.

Otra de las actividades contempladas a ser realizadas en el Plan de Acción fueron talleres impartidos como son: Servicio al Cliente, atención al ciudadano a través del INAP, capacitación sobre CRM, ADESSCLOUD, Programa Supérate. Estos talleres fueron impartidos durante el mes de octubre por la Sra. Benisse Rodríguez, Mártirez Aponte, Clarissa Silverio, Juan Carlos Peguero y otro personal del Dpto. RRHH de la institución. Se tomaron en cuenta las dimensiones SQVAL que tuvieron por debajo del promedio general en cada delegación para reforzarlas con un plan de acción.

SE REPROGRAMARAN LAS ACTIVIDADES SIGUIENTES PARA 1er. TRIMESTRE 2022.

J Elaborar plan de acción basado en hallazgos, 78%.

Proyecto mejora continua implementado :

Se ha determinado que los diferentes análisis situacionales que se realizan en la institución, salen en retraso debido a que la gestión de datos es manual.

Para el levantamiento de las encuestas requeridas en la institución, que permiten la adquisición de informaciones determinantes para la toma de decisiones, se ha estado utilizando dos metodologías:

1. Las encuestas de satisfacción a partes interesadas externas se han estado realizando de manera manual, es decir, que se despliegan recursos para la impresión de las encuestas y luego la duplicidad de esfuerzo para migrar toda la información a la base de datos. Esta metodología se ha estado utilizando por no contar con una herramienta que nos permita

la recopilación de datos sin el uso de internet y que nos garantice la seguridad de la información.

2. Para las encuestas de satisfacción a partes interesadas internas se utiliza el formulario proporcionado por la plataforma de Google Forms, el uso de esta plataforma ralentiza la recopilación de datos, incidiendo así en la eficiencia del proceso por la complejidad y las limitantes de la herramienta.

Deficiencias del formulario:

No permite trabajar múltiples respuestas.

No se puede trabajar offline.

No permite preguntas matrices.

No permite trabajar preguntas filtros.

Medición:

Encuesta	Tiempo Idóneo para el Levantamiento	Tiempo real del Levantamiento (Días)	Diferencia Entre los Tiempos	Mejora del tiempo
Satisfacción General del grupo de interes	15	33	18	54.55%
Encuesta de satisfaccion programas	15	33	18	54.55%
Encuesta de satisfaccion BTH	15	33	18	54.55%
Encuesta de satisfaccion Comerciantes	15	33	18	54.55%
Encuesta de satisfaccion partes interesadas	15	33	18	54.55%
Satisfacción con los servicios de compra	5	10	5	50.00%
Satisfacción con los servicios de RR.HH.	5	10	5	50.00%
Ética Pública	5	10	5	50.00%
Satisfacción con los servicios generales	5	10	5	50.00%
Satisfacción con los servicios Transportación	5	10	5	50.00%
Satisfacción con los servicios TIC	5	10	5	50.00%
Satisfacción con los Servicios de Capacitación de RR.HH.	5	10	5	50.00%
Satisfacción Genero	5	10	5	50.00%
Clima Organizacional	5	10	5	50.00%
Satisfacción con los servicios Responsabilidad social	5	10	5	50.00%
Satisfacción con la Gestión servicio integrado	5	10	5	50.00%
Satisfacción con los servicios Médicos	5	10	5	50.00%

En la tabla anterior se visualiza el tiempo apto que debería tomar la realización de las encuestas, y el tiempo real que tarda cada levantamiento. En las encuestas realizadas a partes interesadas externas por la metodología que se utiliza de levantar las informaciones de forma tradicional, la diferencia es muy marcada, se observan alrededor de 3 semanas adicionales al tiempo idóneo. Mientras que en las encuestas internas, realizadas por el formulario de google forms, presentan una diferencia de una semana, entre el resultado obtenido y el resultado.

Al realizar esta medición podemos validar que el factor que más incide para obtener resultados óptimos es el tiempo, por lo que nos hemos visto en la necesidad de buscar una herramienta que le dé respuesta a esta problemática.

KoBoToolbox es un conjunto de herramientas para la recopilación de datos de campo. Es un software gratuito, de código abierto que permite trabajar offline y asevera la seguridad de la información.

Conclusión:

Luego de realizar un análisis de los 5 por qué?, se puede concluir de que con la implementación de esta herramienta hemos podido evidenciar sus múltiples beneficios para la obtención de resultados. KoboToolbox nos permite una óptima reducción de tiempo (ver tabla 1.), y una mejor explotación de los datos obtenidos gracias a las diversas ventajas que proporciona la plataforma como trabajar offline, trabajar preguntas matrices entre otras. Es por esto que se propone la utilización de KoboToolbox para la realización de todas las encuestas realizadas en la institución.

Eficacia de los procesos del sistema de gestión integrado:

- a) En cuanto al cumplimiento del Plan de concientización ambiental, en referencia a las actividades de la normativa ISO 14001, se detallan las acciones ejecutadas durante el cuarto trimestre como parte de los controles operacionales que exige dicha norma en consonancia con la Ley general de medio ambiente 64-00.

1. Las actividades realizadas:

Seguimiento a realización de controles operacionales y seguimiento acciones correctivas.

Seguimiento a los indicadores ambientales, e identificación de medidas de mejora continua, especialmente en cuanto a prácticas de reciclaje y ahorro de agua y energía.

Seguimiento de los controles ambientales en las delegaciones.

Seguimiento de expedientes de proveedores de servicios ambientales.

Durante este periodo se realizaron reuniones con el área de servicios generales, a fin de dar seguimiento y poder mejorar la gestión de los hallazgos que afectan el cumplimiento del sistema de gestión ambiental con respecto a las regionales provinciales y la sede central.

2. Coordinación y ejecución de capacitaciones referente al plan de concientización ambiental, tanto en la sede como en las Delegaciones Provinciales, tales como:

- J Infografía de comunicación en apoyo a la campaña ADESS-recicla
- J Realización de capacitaciones, fortalecimiento de los gestores verdes en temas de reciclaje y conciencia ambiental.
- J Reunión de capacitación y seguimiento a las delegaciones, sobre las prácticas de seguimiento de reciclaje.

3. Actividades realizadas:

- J Controles operacionales extintores realizados al mes de diciembre del 2021.
- J Coordinación y ejecución de capacitaciones de referente a plan de concientización ambiental, tales como: capacitaciones de residuos, gestión de riesgo, realización de simulacros y simulaciones, en seguimiento al acápite 8.2 de la normativa 14001, diez (10) en total.
- J Capacitación almacén, para seguimiento, una (1) en total.
- J Para crear la cultura de reciclaje tanto interna como externa, adjunto de tecnología se envía una alarma programada, cada semana.
- J Seguimiento y revisión diaria de los puntos verdes en la institución, lo cual también está constituido en la ficha de procesos institucionales y descripción de puesto de conserjería.
- J Actividades con los gestores verdes, en miras de crear conciencia ambiental en los colaboradores.

J Formularios controles operacionales, cierre 4to. Trimestre-2021, treinta y dos (32) total.

4. Seguimiento y medición:

Seguimiento a acciones de mejora, control operacional.

Seguimiento a iniciativa consumo responsable.

Seguimiento a acciones correctivas.

Identificación de personal a ser reconocidos, por sus aportes al sistema de gestión integral, en la sede.

Seguimiento del éxito de la iniciativa.

Reporte de indicadores y seguimiento.

Identificación de debilidades en los pisos con respecto al reciclaje, para trabajarlas e identificarlas.

Seguimiento ADESS-Recicla.

Trabajar matriz de cierre de trimestre formulario de las delegaciones.

Seguimiento a matriz del acápite 8.1, de salud y seguridad.

Seguimiento a controles operacionales, que exige la ley general de medio ambiente 64-00, en consonancia con la normativa 14001.

5. Indicadores:

Recolección de información con las áreas para cálculo de indicadores.

Actualización de indicadores en la página ADESSCLOUD.

INDICADORES AMBIENTE 2021, 4to. Trimestre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Consumo de Energía	-3.41	-3.05	-4.52
Tasa de Residuos	20	22.29	20.35
Consumo de Agua	32.18	21.37	Se espera por la generación de los datos
Consumo de Papel	65		

b) Cumplimiento a la realización de la Auditoría Externa Internacional del SGI:

Esta auditoria fue realizada en fecha del 29 de noviembre al 03 de diciembre del 2021, para la misma la institución fue auditada por un conjunto de auditores de la casa certificadora INTECO, en la cual se dio seguimiento a las 4 normas certificadas en la institución, sobre todo a los hallazgos de marzo 2021 referente a la certificación de Igualdad de Género y recertificación de la 14,001 de Medio Ambiente y seguimiento a Calidad y Responsabilidad Social.

Los resultados de esta Auditoria son los siguientes:

Recertificación en la Norma ISO 14001:2015, de Gestión Ambiental.

Norma de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (G38:2015), recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO) en noviembre del mismo año.

Norma de Responsabilidad Social (G35:2012), recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO) en noviembre del mismo año.

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica en el pasado mes de noviembre del presente año.

c) Evaluación de la Eficacia de los Procesos del Sistema de Gestión Integrado:

El objetivo de este sistema 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 ese 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 septiembre del 2015, la implementación de su nueva versión ISO 9001:2015, recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica en el pasado mes de noviembre del presente año.

De igual manera en la auditoria externa internacional que recibimos por parte de INTECO el pasado mes de noviembre del presente año, fuimos recertificados en la Norma ISO 14001:2015, de Gestión Ambiental.

Así mismo desde el año 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), esta norma fue recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO) en noviembre del mismo año. 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.

Nuestro SGI tan bien cuenta con la acreditación oficial de la Norma de Responsabilidad Social (G35:2012), que otorga el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), esta norma fue recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO) en noviembre del mismo año.

Dentro de las mejoras continuas de los procesos del SGI y el cambio de gestión gubernamental, la institución actualizó la línea gráfica de la Política Integrada del Sistema de Gestión, con el fin de que ésta se apegue a la naturaleza, fin y direccionamiento de la organización, así como asegurar la integración de los criterios de las normas de referencia, la misma ha sido aprobada por la Alta Dirección (Directora General, Subdirector General) y comunicada a todas las partes interesadas vía correo interno y página web institucional:

De igual forma fue modificada la Misión, Visión y Valores institucionales, según se muestra a continuación:



Se realizó la modificación de la administración de los requisitos legales, como el procedimiento “Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos (PR-COJU-03)” y la matriz “Matriz Interinstitucional de Identificación Requisitos Legales (FO-COJU-15)”, entre otros, como soporte y seguimiento a las leyes y otros requisitos de todas las normas implementadas en la institución, las cuales componen al Sistema de Gestión Integrado.

Actualmente la carta compromiso de la ADESS, se encuentra aprobada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP), publicada y comunicada a todas las partes interesadas de la institución. La misma cuenta con fecha de vigencia enero 2022. Para el año 2021 se planteó un proceso de modificación referente a los siguientes puntos:

- Mejora del Mapa de Producción
- Mejora de Mapa Relación de servicios que se ofrecen
- Compromisos de calidad
- Compromisos de mejora

- Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género
- Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.

Del mismo modo, ha sido actualizada y/o modificada documentación del Sistema de Gestión Integrado desde el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, en busca de la mejora continua en sus procesos y acorde a los nuevos cambios institucionales.

Los documentos actualizados y/o modificados de las diferentes Direcciones, tales como:

- Ficha de Procesos
- Procedimientos
- Manuales
- Instructivo
- Formularios
- Listados
- Otros documentos controlados
- Políticas

En el año 2021 se realizó el diagnóstico institucional levantando las necesidades y expectativas de las partes interesadas, como (Plan de mejora implementado para la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas) en el plan operativo anual institucional (POA) en el 2021.

Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2021, sobre la valoración general de los servicios, donde el 94 % se siente satisfecho con los servicios ofrecidos por la ADESS y el 2% insatisfecho.

El nivel de cumplimiento alcanzado de los objetivos del SGI y eficacia de los procesos para el año 2021 es de 90 %.

Las no conformidades y acciones correctivas y preventivas se han aperturado (30) Solicitudes de Acciones Correctivas (SACs), de las cuales se ha identificado la causa raíz de cada una de estas, al igual que generado plan de acción para atacar dicha causa y evitar su recurrencia. Actualmente se están ejecutando los planes de acción establecidos en estas SACs.

Proyecto de adecuación general comedor, salón capacitación, operaciones y call center en la sede:

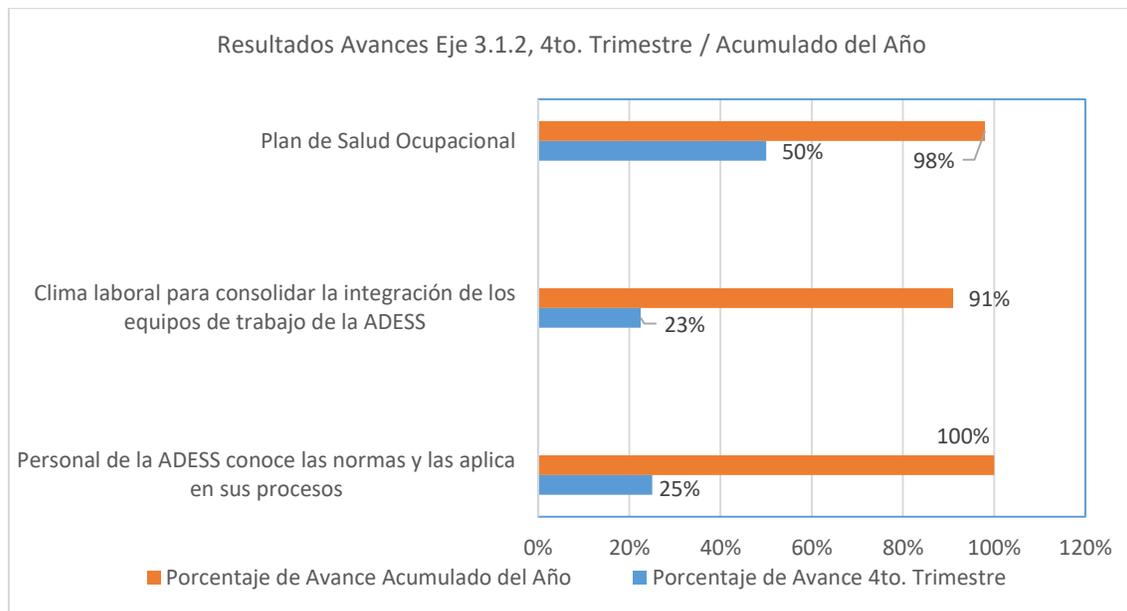
Está en proceso de firma de contrato del local para Call Center, concluido el proceso descrito anteriormente y las aprobaciones del gobierno central iniciamos los preparativos de lanzamiento del proceso de compras para fines.

Por otro lado se realizó la instalación del sistema de climatización del comedor de los colaboradores.

En sentido general el proyecto se encuentra con un 5% de ejecución, pero a pesar de los avances fue reprogramado para ejecutarse en el año 2022.

Resultado Esperado: 3.1.2 Optimizada la gestión de capital humano						
Producto	Indicador	Meta		Avance Acumulado	Porcentaje de Avance	
		Trimestral	Anual		Trimestral	Anual
El personal de la Adess conoce las normas y las aplica en sus procesos	1.1 Cantidad de actividades de sensibilización en las normas	1 Actividad de sensibilización	4 Actividades de sensibilización	100%	25%	100%
Clima laboral para consolidar la integración de los equipos de trabajo de la ADESS, fomentando la motivación	Porcentaje de satisfacción en relación al resultado de la encuesta de clima laboral	22.5%	90%	91%	23%	91%
Plan de Salud Ocupacional ejecutado	3.1 Porcentaje de avance del Plan de Salud Integral	25%	100%	95%	50%	95%

	3.2 Cantidad de actividades Seguridad laboral	25%	2 actividades de seguridad laboral	100%	50%	100%
--	--	-----	---	------	-----	------



DESCRIPCIÓN DE AVANCES:

El personal de la Adess conoce las normas y las aplica en sus procesos:

Durante el cuarto trimestre se realizaron las siguientes actividades de sensibilización con el personal:

Octubre:

- J Auditor Interno Sistema de Gestión Integrado
- J Charla Documentos de Genero

J Inducción Sistema de Gestion Integrado

Noviembre:

J Charla Prevención Cáncer de Próstata

J Inducción Institucional

J Encuentro Institucional Delegaciones Provinciales

J Sensibilización de Genero, Roles y Comunicación Inclusiva

J Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio

J Charla Finanzas Personas

J Curso de Manejo Seguro Emergencias Sustancias Materiales Peligroso

Diciembre:

J Charla Ley 41-08 Función Pública

J Curso Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio

Clima laboral para consolidar la integración de los equipos de trabajo de la ADESS, fomentando la motivación :

Durante el cuarto trimestre se realizaron actividades de integración del personal, las mismas fueron:

Mes de Noviembre de 2021:

J **Reconocimiento Milla Extra:**

En el mes de noviembre se realizó la entrega de reconocimientos trimestrales a los colaboradores y colaboradoras de la institución que se destacaron en logro del cumplimiento de los objetivos asignados, durante el periodo correspondiente al cuarto trimestre del año (octubre - diciembre 2021).



J Actividad de Integración Personal Delegaciones Provinciales:

Durante el mes de Noviembre se realizó el “Primer Gran Encuentro de Integración con Delegados/as Provinciales”, con el objetivo de reafirmar los conocimientos de las normas y procesos que determinen el alcance de los objetivos estratégicos de la Administradora de Subsidios Sociales.



Mes de Diciembre de 2021:

J Bienvenida de la Navidad:

Los Colaboradoras/es celebraron a ritmo de los contagiosos merengues de temporada la llegada de la navidad, junto a la Directora General, quien se unió en baile, abrazos y sonrisas a esta alegre celebración.

Con este compartir el personal de la ADESS hizo un alto en el camino para celebrar la alegría de la navidad, demostrando con ello que en este tiempo de armonía y solidaridad la esperanza renace en los corazones de cada hombre y mujer que habita esta hermosa tierra.



J Celebración 17vo. Aniversario Fundación de la ADESS :

El 16 de diciembre celebramos el 17vo. Aniversario de la fundación de la ADESS, con una misa de Acción de Gracias ofrecida por el padre Francisco Cordero, párroco de la iglesia Cristo Rey, En la que participaron los/as colaboradores/as de nuestra sede principal.

Luego de la eucaristía el escenario ubicado en el salón principal de la ADESS sirvió de plataforma para una rendición de cuentas ofrecida por la directora general, Digna Reynoso, quien enumeró las principales ejecutorias realizadas durante la gestión 2020-2021.



Plan de Salud Ocupacional ejecutado :

Durante el mes de octubre La Unidad de Salud Ocupacional llevó a cabo una exitosa jornada de Sonomamografía y Densitometría ósea con el personal masculino y femenino de la ADESS.

El propósito de esta jornada de detección temprana es prevenir enfermedades catastróficas para gestionar de forma eficiente la salud física y mental de los/as colaboradores/as de esta Administradora de Subsidios Sociales, así como la tranquilidad de sus familiares.

En cuanto la Seguridad y Riesgo Laboral durante el 4to. Trimestre se realizaron dos actividades:

1. Un gran simulacro de evacuación en caso de sismos, el cual se realizó en coordinación con las autoridades del Comité de Emergencias (COE), en todas las instituciones del estado a nivel nacional y El Comité de Respuestas a Emergencias de la ADESS, quienes tuvieron a su cargo la realización de tan importante ejercicio.
2. Un simulacro de evacuación en caso de sismo a nivel de interno de la institución.



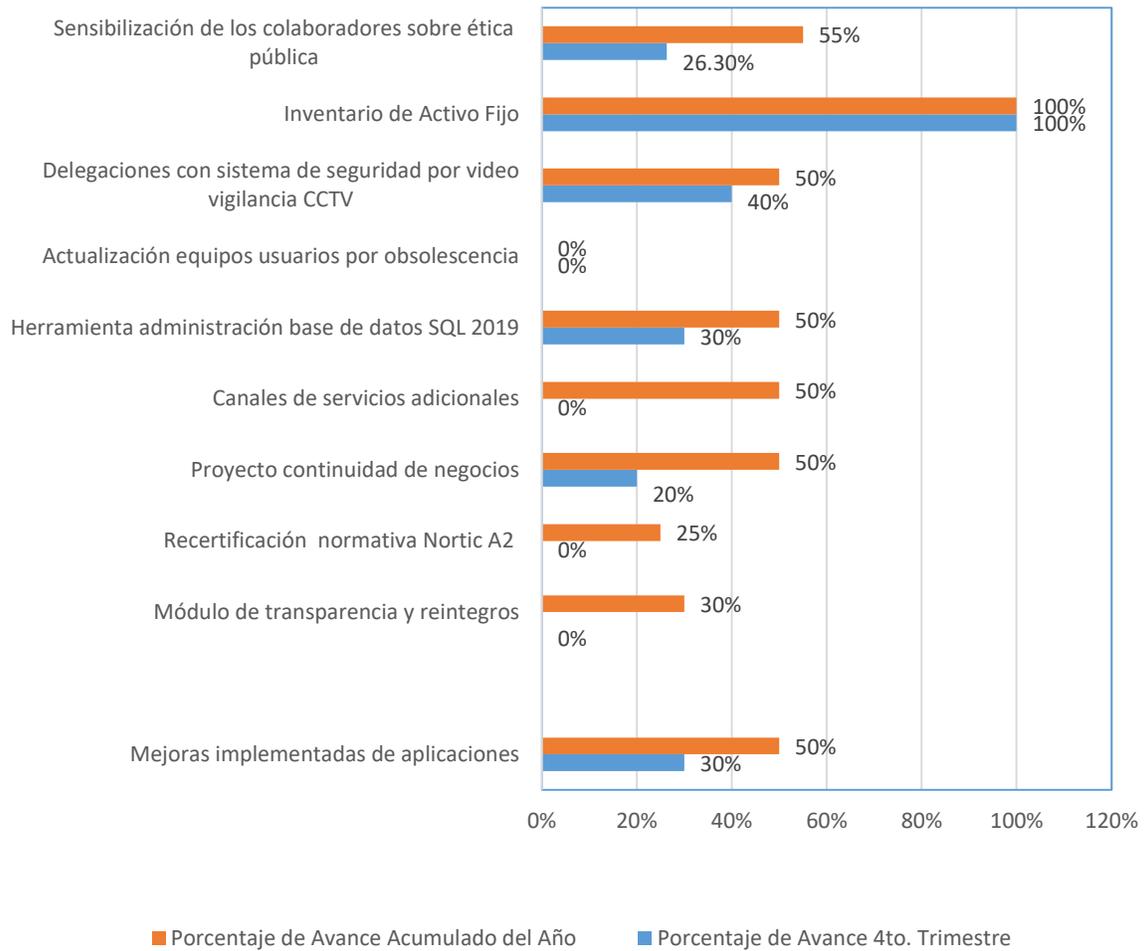
Resultado Esperado: 3.1.3 Fortalecida la calidad, seguridad e integridad de la información institucional, con automatización de procesos.

Producto	Indicador	Meta		Avance Acumulado	Porcentaje de Avance	
		Trimestral	Anual		Trimestral	Anual
Mejoras Implementadas de Aplicaciones	Cantidad Mejoras Implementadas	1 Mejora implementada	4 Mejoras Implementadas	50%	30%	50%
Módulo de Transparencia y Reintegros	Cantidad Modulo de transparencia implementado	25%	1 Modulo implementado	30%	0%	30%
Recertificación Normativas OPTIC	Cantidad certificado obtenido	25%	2 certificados obtenidos	25%	0% Realización Autoevaluación Normativa A2	25%
Proyecto de continuidad de negocio	Cantidad de Herramientas y servicios redundante (SIASS, adessenlinea y Call Center)	0.75%	3 Herramientas	50%	0% Realización Autoevaluac. Normativa A4	20%
Canales de servicios adicionales	Cantidad de delegación con Sistema de cartelería digital implementado	0.50%	2 Delegaciones con sistema digital implementado	50%		0%
Herramienta administración de Base de Datos SQL 2019	Cantidad BD migradas	0.25%	1 Base de Dato Migrada	50%		30%
Actualización Equipos usuarios final por obsolescencia	Cantidad PC actualizadas	5 actualizaciones	20 PC actualizadas	0%		0%

Delegaciones con sistema de seguridad por video vigilancia CCTV Implementados	Cantidad de delegaciones Sistemas de seguridad por video vigilancias implementados	3.75%	15 Delegaciones con sistema seguridad video vigilancias implementados	50%	40%	50%
Inventario de Activo Fijo TIC	Activo Fijo realizado	25%	100%	100%	100%	100%
Sensibilización de los colaboradores de la institución sobre Ética Pública	Cantidad de servidores sensibilizados	46.5 Colaboradores sensibilizados	186 colaboradores sensibilizados sobre Ética Publica	88%	26%	88%

DESCRIPCIÓN DE AVANCES:

Resultados Avances Eje 3.1.3, 4to. Trimestre / Acumulado del Año



Mejoras Implementadas de Aplicaciones :

- J La actividad “Módulo de Roles y Servicios”. Este producto se encuentra en un 0% y fue reprogramado en cuanto a las fechas de su ejecución, debido a que se debió dar inicio al desarrollo del módulo de seguridad, ya que es un pre-requisito para el desarrollo del Módulo de Roles y Servicios. Estaremos pendiente con una nueva fecha de compromiso.
- J La actividad “Módulo de Parametrización”. Este producto se encuentra en un 0% y fue reprogramado en cuanto a las fechas de su ejecución, las causas del ajuste se deben a la debida

asistencia por parte de la DTI a otros requerimientos de prioridad más alta. Se prevé realizar un plan de trabajo para la instalación de herramientas colaborativas que reduzcan el gasto innecesario de papel y agilización de los trámites internos en la institución. Estaremos pendiente con una nueva fecha de compromiso.

- J La actividad “Interoperabilidad”. Este producto no se encontraba inicialmente planificado en POA, pero fue incluido debido a un requerimiento por parte del Gabinete de Política Social. La actividad fue completada en un 100%

- J La actividad “Módulo de Roles y Permisos”. Este producto se encuentra en un 100%. Esta actividad consistió en el desarrollo un módulo de roles y permisos que permita administrar y crear usuarios, así como asignar roles a los mismos en la plataforma ADESSCLOUD, de acuerdo a las actividades programadas en el POA de la institución.

Módulo de Transparencia y Reintegros :

El proyecto se encuentra en proceso, en el mismo ya fueron iniciadas las pruebas de los módulos de transparencia y reintegro. En sentido general se presenta un 30% de avance en función de lo programado. No se presenta avance para el trimestre.

Recertificación Normativas OPTIC, A2 :

El proyecto se encuentra en proceso. En la actividad de realización de autoevaluación A2 se presenta un 50% de avance en función de lo programado. En función del trimestre anterior no se visualiza ningún avance.

Para la actividad de la re-certificación se realizará un ajuste en las fechas inicialmente planificadas para alinearlos con la nueva caducidad de la certificación, la cual suma seis meses más de cobertura en la normativa A4, según medida dictada por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC).

Proyecto de continuidad de negocio :

Se realizó un ajuste de las fechas estipuladas para gestionar presupuesto adicional al proyecto, ya que los recursos que se tenían reservados para el mismo se utilizaron para otra prioridad institucional y no se cuenta con activos tecnológicos para gestionar en “site” de contingencia, por lo que el inicio del proyecto se transfiere para el 30 de marzo de 2022.

En sentido general el proyecto presenta un 50% de avance de ejecución.

Canales de servicios adicionales :

Este producto no presenta avances para el 4to. Trimestre, pues el proceso se encuentra en Departamento de Compras. A la fecha se matiné el estatus del trimestre anterior de un 50%. En el mismo ya se han realizado las actividades de:

- J Levantamiento con las áreas involucrada.
- J Examinar las necesidades por parte del área involucrada.
- J Realizar prueba de la herramienta a considerar.
- J Configurar la herramienta a utilizar para la implementación.
- J Configuración de contenido de prueba.

Herramienta administración de Base de Datos SQL 2019 :

Este producto presenta un avance de un 30% de avance en el 4to. Trimestre, para un total de avance acumulado de 50%. El avance presentado consistió en la fase de migración y prueba DB implementadas.

Actualización Equipos usuarios final por obsolescencia :

A pesar de que las actividades de este proyecto fueron reprogramadas para iniciar en el 3er. Trimestre del año 2021, no se reporta avance para el 4to. Trimestre.

Delegaciones con sistema de seguridad por video vigilancia CCTV Implementados :

Las actividades de este proyecto fueron reprogramadas para culminar en el mes de febrero del 2022, según el formulario de reprogramación que nuevamente fue sometido por la DTI, con las actividades pendientes de concluir. En el trimestre se realizaron los avances en las actividades de pruebas e/informe final de implementación. El porcentaje de avance del trimestre es de 40%, para un avance acumulado total de 50%.

Inventario de Activo Fijo TIC:

Esta actividad fue realizada en un 100%.

Sensibilización de los colaboradores de la institución sobre Ética Pública :

La comisión de ética pública de la ADESS procedió a realizar la divulgación del actualizado Código de Etica de la institución por las vías correspondientes, donde tanto el Departamento de Recursos Humanos como el de Gestion de la Calidad vía correos y circulares, procedieron a comunicar dicho código para que todos los servidores de la institución conozcan sobre el contenido del mismo.

Por otro lado La Comisión de Etica realizó el informe correspondiente al segundo semestre del año 2021 sobre los procesos de Compras y Contrataciones realizadas por la institución. Este informe se realiza con el objetivo de analizar y verificar que los procesos relativos a las Ley 340-06, son llevados a cabo y cumplidos en su cabalidad tal como establece dicha ley para cada modalidad de compra. Este informe fue remitido a la DIGEIG tal como está establecido.

III. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

A continuación, la ejecución presupuestaria acumulada del tercer trimestre:

Ejecución presupuestaria al mes de Diciembre 2021

Presupuesto anual programado año 2021	RD\$ 445,335,362.00
Presupuesto Modificado a Diciembre 2021	RD\$ 486,028,671.92
Presupuesto ejecutado a Diciembre 2021	RD\$ 474,653,274.49
Porcentaje de ejecución a Diciembre 2021	97.65%

Porcentaje de Ejecución por Producto,

4to. Trimestre

Año 2021

Producto	Porcentaje de Ejecución del Producto	Estatus Final
Medio de Pago Entregado y Activado a Nuevos Beneficiarios	142%	Completado
Base de Datos Comercios Ras Actualizado	0%	Se pasa para el 2022
Comercios capacitados-Programa de Capacitación Integral implementado y ejecutado / Comercios capacitados-Programa de Capacitación sobre el Reglamento de Funcionamiento de la RAS implementado y ejecutado	160%	Completado
Sistema de Facturación e Inventarios Midas- Red implementado en comercios RAS	63%	Culminación pasa para el 2022
Comercios con fachada remozada	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Paneles solares instalados en comercios	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Sistemas de cámara de seguridad CCTV instalados en comercios	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022

Comercios supervisados	86%	Ejecutado con un nivel de cumplimiento de 86%
Comercios adheridos a la RAS por solicitud ordinaria de comerciantes	125%	Completado
Nuevos tipos de establecimientos (carnicerías, pescaderías, polleras, etc), incorporados a la cobertura de comercios RAS	20%	Culminación pasa para el 2022
Planes de acción implementados a partir de las supervisiones a Delegaciones Provinciales	33%	Culminación pasa para el 2022
Obligaciones legales bajo cumplimiento optimo	100%	Completado
Mantenimiento planta física	100%	Completado
Mantenimiento equipos y flotilla de vehículos	95%	Completado
Mantenimiento de equipos	98%	Completado
Sistema de climatización en la sede	100%	Completado
Plan de adecuación de delegaciones provinciales y expansión de delegaciones	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Proyecto de instalación fotovoltaica (paneles solares) en la sede.	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Identidad corporativa e institucional actualizada	10%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Mejora de la comunicación institucional con sus partes interesadas	100%	Completado
Plan de mejora implementado para la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas	97%	Culminación pasa para el 2022
Proyecto mejora continua implementado	100%	Completado
Eficacia de los procesos del sistema de gestión integrado	90.5%	Completado en función de la proyección planteada
Proyecto de adecuación general comedor, salón capacitación, operaciones y call center en la sede	5%	Culminación pasa para el 2022
El personal de la Adess conoce las normas y las aplica en sus procesos	100%	Completado

Clima laboral para consolidar la integración de los equipos de trabajo de la ADESS, fomentando la motivación	91%	Completado
Plan de Salud Ocupacional ejecutado	97.5%	Completado
Mejoras Implementadas de Aplicaciones	50%	Culminación pasa para el 2022
Módulo de Transparencia y Reintegros	30%	Culminación pasa para el 2022
Certificación nuevas Normativas NORTIC OPTIC	20%	Culminación pasa para el 2022
Recertificación Normativas OPTIC	25%	Culminación pasa para el 2022
Proyecto de continuidad de negocio	50%	Culminación pasa para el 2022
Canales de servicios adicionales	50%	Culminación pasa para el 2022
Herramienta administración de Base de Datos SQL 2019	50%	Culminación pasa para el 2022
Actualización Equipos usuarios final por obsolescencia	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Delegaciones con sistema de seguridad por video vigilancia CCTV Implementados	50%	Culminación pasa para el 2022
Herramienta de correlación de eventos SIEM Implementado.	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Herramienta de colaboración implementada.	0%	Producto eliminado del POA y reprogramada para el 2022
Inventario de Activos Fijos TIC	100%	Completado
Sensibilización de los colaboradores de la institución sobre Ética Pública	88%	Ejecutado con un nivel de cumplimiento de 88%



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Raymundo". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a large, horizontal, hand-drawn oval shape.