



## Carta Compromiso al Ciudadano Administradora de Subsidios Sociales



VICEPRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



**ADESS**  
ADMINISTRADORA DE  
SUBSIDIOS SOCIALES



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

Versión: 02 • Vigencia: Enero 2020-enero 2022





*Dra. Margarita Cedeño*  
Vicepresidenta de la República Dominicana y coordinadora del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales



**Dra. Margarita Cedeño**

Vicepresidenta de la República Dominicana y coordinadora del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales

Director general de la Administradora de Subsidios Sociales  
**Ezequiel Vólquez Medina**

**Coordinación:**

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

**Asesoría:**

Ministerio de Administración Pública

**Colaboración:**

Dirección general, subdirección general  
y áreas responsables de los servicios

Coordinación de edición:

**Mónica De Soto**

Cuidado de edición:

**Milena Herazo**

Diseño y diagramación:

**Martha Siri**

Versión:

**02**

Vigencia de Carta Compromiso:

**Enero 2020-enero 2022**

# CONTENIDO

## PRÓLOGO

<b>1. Información de carácter general y legal</b> .....	<b>7</b>
1.1 Datos identificativos y fines de la institución .....	7
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan .....	12
1.3 Mapa de producción .....	13
1.4 Relación de servicios que se ofrecen .....	13
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios .....	15
1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana .....	19
<b>2. Compromisos de calidad ofrecidos</b> .....	<b>22</b>
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan .....	22
2.2 Compromisos de calidad .....	22
2.3 Compromisos de mejora .....	23
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género .....	23
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales .....	24
<b>3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación</b> .....	<b>26</b>
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias .....	26
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente .....	27
<b>4. Información complementaria</b> .....	<b>28</b>
4.1 Otros datos de interés .....	28
4.2 Datos de contacto .....	33
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso ..	34
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución .....	34



## PRÓLOGO

La evolución de la sociedad y la transformación que se está llevando a cabo en esta, exige una renovación de las organizaciones que prestan servicios a los ciudadanos/as y consumidores/as, además que la vida de las organizaciones depende de que sus servicios sean necesarios y satisfagan a los ciudadanos/as como usuarios/as de estos servicios.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), consciente de esta transformación ha diseñado, cumpliendo con el Decreto 211-10, la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano impulsada desde el Ministerio de Administración Pública (MAP), que declara de carácter obligatorio la elaboración y ejecución de las Cartas Compromisos al Ciudadano/a en las instituciones de la administración pública de la República Dominicana.

Es un documento público, accesible, sencillo y claro, a través del cual la ADESS informa a los ciudadanos/as - clientes/as sobre los servicios que gestiona, cómo acceder y obtener esos servicios o la información necesaria para realizar un trámite y los compromisos de calidad establecidos por su prestación, formas de presentación de quejas, sugerencias y comentarios; y las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.

La ADESS, enmarcada en el principio de hacer un uso racional, eficiente y transparente de los recursos públicos disponibles en beneficio de las familias más vulnerables de nuestro país, está consciente que el principal compromiso para nuestros ciudadanos/as es incrementar la capacidad de la organización para elevar su nivel de satisfacción, a través de la mejora continua de nuestros servicios.

# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## 1.1 Datos identificativos y fines de la institución

El Estado, mediante el Decreto 1073-04 de fecha 31 de agosto de 2004, crea el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), para identificar la población meta de las políticas sociales y proveerle de servicios sociales básicos a personas en situación de extrema pobreza.

Más adelante, en este marco el Gobierno dominicano crea mediante el Decreto 1560-04 del 16 de diciembre de 2004, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), como una institución adscrita al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera; la cual tiene autoridad de actuar como unificador de los pagos de los subsidios sociales focalizados otorgados por el Gobierno dominicano.

Asimismo, tiene vinculación institucional y funcional con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS) y con todas aquellas instituciones del Estado responsables de determinar, instrumentar y focalizar un subsidio de carácter social. Gestiona la ejecución presupuestaria y la acreditación de los fondos en las cuentas personalizadas de los participantes de los diferentes programas sociales a través de las tarjetas Progresando con Solidaridad y de Incentivos Especiales, cuyas transacciones son procesadas por compañías 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.

Su director general es designado por el Presidente de la República a propuesta del Coordinador del Gabinete de la Política Social, teniendo la facultad de llevar a cabo las actividades de coordinación, operación, gestión y rendición de cuentas de la institución.

## **Atribuciones y funciones de la ADESS establecidas en el Decreto 1560-04:**

### **Objetivo general:**

**ARTÍCULO 5.** La Administradora de Subsidios Sociales tendrá a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios, la fiscalización y verificación de los contratos y/o convenios con los comercios y expendedores afiliados a los distintos programas y elaboración de reportes a cada uno de los programas involucrados.

### **Objetivos institucionales:**

**ARTÍCULO 6.** La ADESS ejercerá las siguientes funciones:

- a. Aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de subsidios sociales.
- b. Unificar los distintos subsidios por beneficiarios, elaborar la nómina definitiva de beneficiarios y realizar la gestión de ejecución y pago en el Sistema Integrado de Gestión Financiera.
- c. Verificar y controlar el proceso de débitos de las cuentas de los beneficiarios y la acreditación en las cuentas de los comercios afiliados por parte del banco agente y realizar el control del funcionamiento del medio de pago.
- 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. La revisión y homologación de los contratos se efectuará teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Los contratos deben obtener la previa homologación de la Administradora de Subsidios Sociales, que se otorgará por tipo de comercio que cumpla con las normas mínimas dispues-

tas por esta entidad a efectos de proteger los intereses de los beneficiarios, imposibilitando tergiversar el uso de la tarjeta asegurando la transparencia del sistema.

- La Administradora de Subsidios Sociales puede denegar el derecho de adhesión de un comercio cuando las características del mismo sean incompatibles con los objetivos del sistema.
- 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 beneficiarios.
- h.** Prevenir conductas inequitativas, identificando e informando a los distintos programas aquellas personas que, acreedores de la totalidad de los diversos subsidios obtienen un beneficio que puede considerarse excesivo respecto a la media estimada, fomentando la dependencia de acciones asistencialistas e improductivas.
- i.** Recibir, analizar, proponer y derivar los reclamos a las entidades, instituciones o sistemas integrantes del programa, propiciando la rápida solución de la demanda.

## Misión:

Unificar y administrar de forma ágil subsidios sociales focalizados otorgados por el Gobierno, garantizado 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.

## Valores:

- **Somos solidarios:** trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de los más necesitados.
- **Somos responsables:** nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.
- **Somos íntegros:** actuamos según nuestros principios técnicos, de forma honesta, auténtica y transparente.

## Política Integrada de Gestión:

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

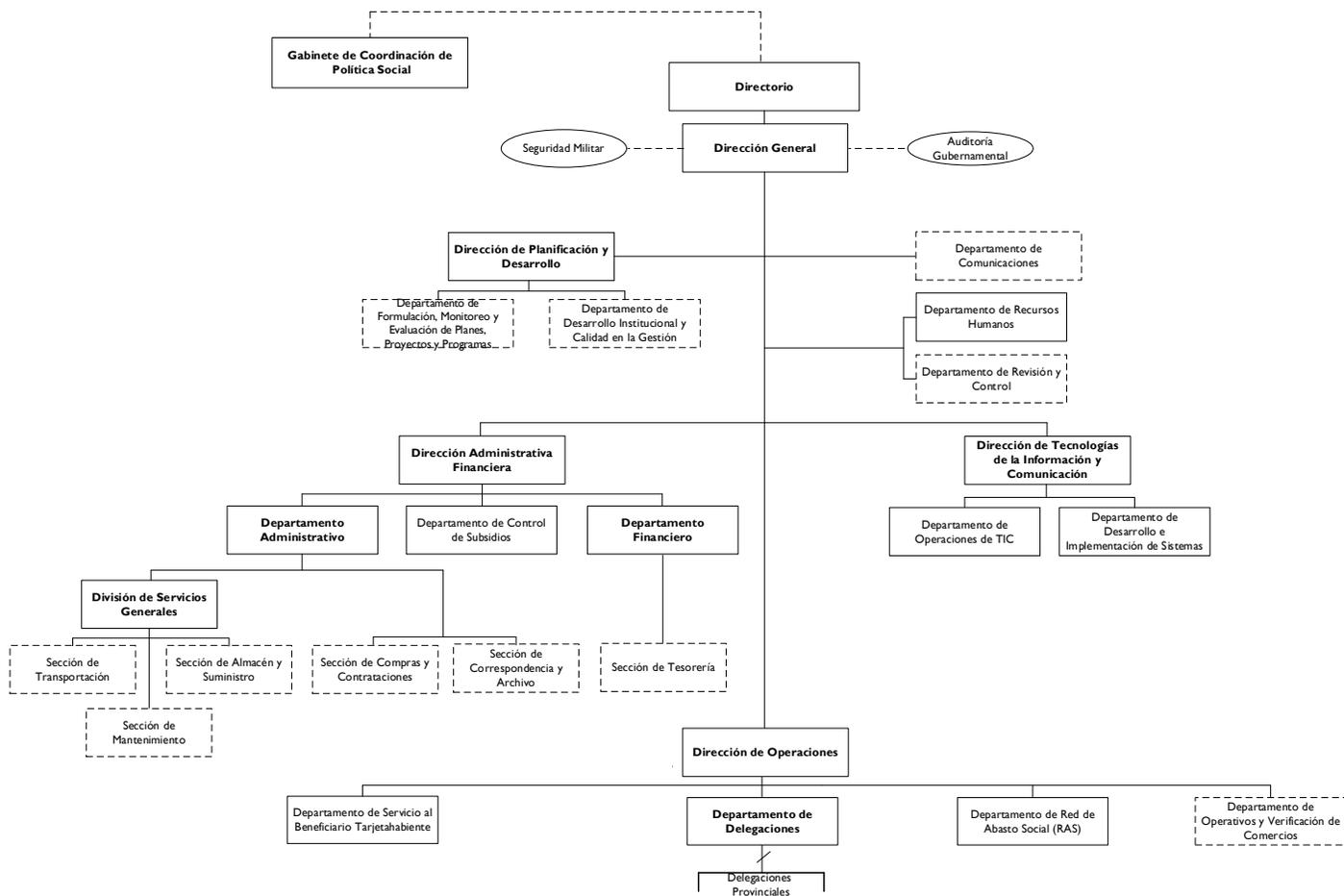
Asimismo, nos comprometemos a mejorar continuamente nuestro Sistema Integrado de Gestión, protegiendo al medioambiente mediante el uso racional de los recursos naturales y la gestión controlada de los aspectos ambientales identificados en nuestros procesos, en cumplimiento con los requisitos legales,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

## Objetivos del Sistema Integrado de Gestión:

1. **Garantizar** la acreditación eficaz de la nómina a los participantes de los programas sociales.
2. **Entregar** el medio de pago de forma eficaz.
3. **Asegurar** la confiabilidad de los servicios ofrecidos por los comerciantes de la Red de Abastecimiento Social.
4. **Mejorar** los procesos operativos de la entidad con impacto en la calidad de los productos institucionales.
5. **Aumentar** el nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores y las colaboradoras con la institución.
6. **Mejorar** continuamente el desempeño ambiental de la organización.

# Organigrama administrativo

## Presidencia de la República Dominicana Vicepresidencia de la República Dominicana



## 1.2 Normativa reguladora de cada de uno de los servicios que se prestan

La ADESS realiza sus actuaciones, procedimientos administrativos y financieros, dando fiel cumplimiento a las siguientes disposiciones legales, leyes, decretos, resoluciones y otras normativas o reglamentaciones vigentes:

Normativas	Nombre	Resumen	Capítulos y Artículos
Decreto 1560-04	Administradora de Subsidios Sociales adscrita al Poder Ejecutivo	Creación de la Administradora de Subsidios Sociales Los servicios que se ofrecen nacen de las funciones contenidas	Artículos del 1 al 4 Artículos 5 y 6
Reglamentos de funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	Reglamentos de funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	Condiciones y reglamentaciones para adherirse a la RAS	Capítulo IV: Artículos del 2 al 14
		Requisitos para la adhesión a la RAS	Capítulo IV: Artículos del 16 al 51
		Procedimientos para la adhesión de los comercios a la RAS	Capítulo IV: Artículos del 52 al 60
		Supervisión y control de los comercios adheridos	Capítulo IV: Artículos del 61 al 67
		Régimen de sanciones y capacitación de los nuevos comercios a adherir	Capítulo IV: Artículos del 68 al 126
		Derechos de los comercios adheridos a la RAS	Capítulo IV: Artículos del 127 al 144
Ley 200-04	Ley General de Libre Acceso a la Información Pública	Disponibilidad de información institucional	Artículos del 4 al 16
Decreto 130-05	Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública	Funciones del responsable de Acceso a la Información	Artículo 10
		Funciones de la Oficina de Acceso a la Información	Artículo 11
		Procedimiento de solicitud de información institucional	Artículos del 13 al 20
		Información disponible	Artículos 21 y 22
Decreto 694-09	Crea el Sistema 311 de Atención Ciudadana	Atención Ciudadana, Sistema 311	Artículos del 1 al 7
Decreto 426-07	Crea el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) como una entidad del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, adscrita al Poder Ejecutivo	Provisión a la ADESS por parte del SIUBEN de informaciones requeridas del Registro Único de Beneficiarios de los Programas Sociales	Párrafo III del Artículo 7
Decreto 707-07	Incorporación con carácter de participantes temporales al Programa Solidaridad, de todos los jefes y jefas de hogares que viven en las zonas afectadas por inundaciones de las tormentas Noel y Olga y no sean participantes de programas sociales	El uso de la tarjeta solidaridad como medio de pago para los participantes temporales de hogares afectados por inundaciones de tormenta Olga y Noel	Artículo 3
Decreto 536-05	Programa Solidaridad dentro de la Red de Protección Social, y dicta otras disposiciones	El uso de la tarjeta solidaridad que administra la ADESS como medio de pago a los participantes de todos los componentes del Programa Solidaridad	Artículo 8, párrafos I y II
		Responsabilidad del Programa Solidaridad en informar a la ADESS la suspensión temporal o definitiva del subsidio	Artículo 5, ítem 7
Resolución 06-09	Aprobación y entrada en vigencia del plan de expansión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	Aprobación y entrada en vigencia del plan de expansión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	Artículo Único
Decreto 108-09	Focalización del subsidio eléctrico	Responsabilidades de la ADESS en la aplicación de la focalización del subsidio eléctrico a los hogares en situación de pobreza y el uso de la tarjeta solidaridad que administra la ADESS como medio de pago	Artículo 2, Párrafo III del artículo 4, del Artículo 6 al 15

### 1.3 Mapa de producción

Objetivos	Macroproceso	Proceso	Productos/Servicio	Destinatarios
La Administradora de Subsidios Sociales tendrá a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios, la fiscalización y verificación de los contratos y/o convenios con los comercios y expendedores afiliados a los distintos programas y la elaboración de reportes a cada uno de los programas involucrados.	Atención al participante, comerciante y ciudadano(a)	Atención y servicios en delegaciones provinciales.	Adhesión a la Red de Abastecimiento Social Reemplazo de tarjetas Consulta de información Cambio de jefe/a de hogar Actualización de datos Solicitud de evaluación del hogar Solicitud de reevaluación del hogar Liberación Sanción y/u Observación	Comerciantes  Participantes de los programas sociales
	Gestión de la Red de Abastecimiento Social.	Adhesión de comercios a la Red de Abastecimiento Social.	Suministro de reemplazos de rótulos de comercios adheridos.	Comerciantes / comercios adheridos a la RAS.
		Capacitación a propietarios/as y/o representantes legales de comercios adheridos.	Talleres de comercios adheridos.	
Gestión y entrega de medio de pago.	Registro de nuevos participantes de programas sociales y activación de nueva tarjeta.	Entrega de nuevas tarjetas.	Participantes de los programas sociales.	

### 1.4 Relación de servicios que se ofrecen

Servicios o productos que ofrecemos	Descripción general del servicio	Información y/o documentos requeridos o requisitos para acceder al servicio
Adhesión a la Red de Abastecimiento Social.	Servicio brindado en el ámbito nacional a los propietarios y/o representantes legales de los comercios que desean formar parte de la RAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de solicitud de adhesión de comercio debidamente completado.</li> <li>Número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC).</li> <li>Copia de la Cédula de Identidad y Electoral vigente de ambos lados del propietario y/o representante legal del comercio.</li> <li>Carta de manifestación de interés. La misma deberá incluir: la ubicación del local, la razón comercial, los datos personales del propietario, teléfonos del local comercial y celular, y anexar la documentación requerida.</li> <li>Declaración jurada debidamente notariada donde se haga constar la propiedad del comercio. Si es una empresa, anexar acta de asamblea y copia de estatutos.</li> <li>Dos fotos 4x6 del comercio interno y externo a color.</li> </ul> Para colmados, tiendas, librerías, fotocopiadoras, cafeterías: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</li> </ul> Para puntos o estafetas de pago del consumo de energía eléctrica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorización por una empresa de distribución de energía eléctrica para realizar cobros de la facturación del consumo eléctrico.</li> </ul> En caso de que el comercio sea una envasadora debe agregar a lo anterior la siguiente documentación como requisitos para la solicitud: <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado Registro Mercantil de la Cámara de Comercio.</li> <li>Certificación de calibración de pesos o balanzas del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).</li> <li>Licencia de operación de la Dirección de Hidrocarburos del Ministerio de Industria y Comercio (MIC).</li> <li>Certificaciones de medidas de seguridad otorgadas por el cuerpo de bomberos.</li> </ul>
Reemplazos de tarjetas.	Servicio brindado en el ámbito nacional, donde se realiza una solicitud de reemplazo de la tarjeta por conceptos de deterioro y de pérdida o robo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarjeta deteriorada o acta expedida por la Policía Nacional donde se haga constar la pérdida o robo de la tarjeta.</li> <li>Cédula de Identidad y Electoral vigente de la persona titular de la tarjeta.</li> </ul>
Consulta de información.	Servicio que permite al ciudadano saber el estatus actual de sus solicitudes, histórico, estatus del hogar, información de nóminas y transacciones de la tarjeta o cualquier consulta de la información de la composición familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cédula de Identidad y Electoral vigente de la persona titular de la tarjeta.</li> </ul>

Servicios o productos que ofrecemos	Descripción general del servicio	Información y/o documentos requeridos o requisitos para acceder al servicio
Cambio de jefe/a de hogar	Servicio brindado cuando una persona miembro de un hogar participante de los programas sociales solicita un cambio de titular del hogar por fallecimiento, discapacidad, mutuo acuerdo, ausencia definitiva o abandono.	<p>En caso de solicitar cambio de jefe/a de hogar por fallecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de defunción o carta de entidad social (iglesia o alcalde/sa pedáneo/a) que testifique el fallecimiento.</li> <li>• Copia de Cédula de Identidad y Electoral vigente del jefe/a propuesto/a.</li> </ul> <p>En caso de solicitar cambio de jefe/a de hogar por discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado médico o carta de entidad social (iglesia o alcalde/sa pedáneo/a) que testifique la discapacidad.</li> <li>• Copias cédulas jefe/a actual y propuesto/a.</li> </ul> <p>En caso de solicitar cambio de jefe/a de hogar por mutuo acuerdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta firmada por ambas partes (jefe/a actual y jefe/a propuesto/a).</li> <li>• Copias cédulas jefe/a actual y propuesto/a.</li> </ul> <p>En caso de solicitar cambio de jefe/a de hogar por ausencia definitiva o abandono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la fiscalía o carta de la iglesia que indique el abandono y que el nuevo/a jefe/a propuesto/a (nombre y cédula) tiene a cargo los/as niños/as.</li> <li>• Copia de Cédula de Identidad y Electoral vigente del jefe/a propuesto/a.</li> </ul>
Actualización de datos	Servicio brindado cuando el jefe o la jefa de un hogar participante de los programas sociales solicita la inclusión de una nueva persona miembro a su estructura familiar, solicita la exclusión de un/a miembro menor de edad de su estructura familiar o cuando un/a miembro con mayoría de edad decide solicitar la exclusión de la estructura familiar. Asimismo este servicio aplica para cuando las personas jefe de hogar solicitan la corrección (nombres, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, parentesco y número de cédula según corresponda) de una persona miembro de su estructura familiar, al igual cuando el jefe o la jefa de hogar participante de los programas sociales solicita cambio de dirección.	<p>En caso de solicitar inclusión de miembro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia acta de nacimiento o cédula de la persona miembro (según corresponda).</li> <li>• Copia de cédula de jefe/a del hogar.</li> </ul> <p>En caso de solicitar exclusión de miembro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de cédula de jefe/a del hogar o copia de cédula de la persona miembro de la familia mayor de edad.</li> </ul> <p>En caso de solicitar corrección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia acta de nacimiento o cédula de la persona miembro a corregir (según corresponda).</li> <li>• Copia de Cédula de Identidad y Electoral vigente de jefe/a del hogar.</li> </ul> <p>En caso de solicitar corrección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Cédula de Identidad y Electoral vigente de jefe/a del hogar.</li> </ul>
Solicitud de evaluación del hogar	Servicio brindado cuando el ciudadano/a solicita la evaluación para pertenecer a los programas sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Cédula de Identidad y Electoral vigente de jefe/a del hogar.</li> <li>• Número de cédulas de los/as miembros de su hogar o copias de actas de nacimiento si son menores de edad.</li> </ul>
Solicitud de reevaluación del hogar	Servicio brindado cuando el jefe o la jefa de hogar participante de los programas sociales solicita le sea re categorizado su hogar por entender que la calificación dada inicialmente no es la correcta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Cédula de Identidad y Electoral vigente de jefe/a del hogar.</li> </ul>
Liberación sanción y/u observación	Servicio brindado cuando el/la participante de los programas sociales objeta una observación y/o sanción realizada a éste(a).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Cédula de Identidad y Electoral vigente de jefe/a del hogar.</li> </ul>
Suministro de reemplazos de rótulos de comercios adheridos	Servicio de entrega de identificación institucional de la ADESS a los comercios adheridos a la RAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de Identidad y Electoral vigente del comerciante.</li> <li>• Nombre del comercio.</li> </ul>
Taller de comercios adheridos	Servicio de capacitación y concientización brindado en el ámbito nacional a los propietarios y/o representantes legales de los comercios adheridos a la RAS, sobre las normativas que rigen su funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado activo en el sistema de comercios adheridos.</li> <li>• Invitación de la ADESS.</li> <li>• Cédula de Identidad y Electoral vigente del propietario del comercio o representante legal del mismo.</li> <li>• Renovación de la firma del compromiso ético.</li> </ul>
Entrega de nuevas tarjetas	Servicio brindado, en el ámbito nacional, a los/as ciudadanos/as, seleccionados/as como participantes de los programas sociales donde se les hace entrega por primera vez de una tarjeta para ser utilizada como medio de pago en el consumo de los subsidios sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El/la cliente ciudadano/a debe estar registrado/a en el programa social como participante.</li> <li>• Presentar Cédula de Identidad y Electoral vigente.</li> </ul>

## 1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

Derechos de los/as participantes de los programas sociales poseedores de las tarjetas de subsidios: (Progresando con Solidaridad e Incentivos Especiales)

1. Ser acreedores de uno o más subsidios focalizados, percibir los mismos con oportuna regularidad y recibir la capacitación e información suficiente para un eficaz y fácil acceso a los mismos.
2. La libre selección de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social para utilizar su tarjeta.
3. Recibir un trato igual a cualquier otro cliente por parte de los/as comerciantes.
4. Obtener los bienes con la cantidad, calidad y precio justo.
5. Recibir explicación detallada sobre posibles dificultades con la tarjeta y orientación sobre a quién debe dirigirse para la solución de estas.



## **Deberes de los participantes de los programas sociales poseedores de las tarjetas de subsidios:**



1. Hacer un uso adecuado de la tarjeta de subsidios, guardándola en un lugar donde no se deteriore ni prestarla a otra persona, puesto que esta es intransferible y debe ser usada solamente por su titular o representante autorizado. Todo uso incorrecto y maltrato a la tarjeta será penalizado con suspensión transitoria al participante del programa social.
2. Usar únicamente la tarjeta de subsidios para la compra de los productos permitidos por los programas sociales. No puede utilizarla para obtener dinero en efectivo.
3. No entregar la tarjeta de subsidios a un/a comerciante bajo ninguna circunstancia a cambio de recibir mercancías por adelantado o dinero en efectivo.
4. Dirigirse al programa social correspondiente en caso de suspensión temporal de la acreditación de los subsidios recibidos en su tarjeta.
5. Abstenerse de realizar o intentar transacciones antes de la fecha de acreditación indicada, en caso de recibir por primera vez la tarjeta de subsidios.



6. De darse el caso de cambio en el Índice de Calidad de Vida (ICV) del participante del programa social, este debe realizar una solicitud de reevaluación de su ICV con la finalidad de que se actualice su perfil en la base de datos.

### **Los derechos que les asisten a los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social:**

1. **Capacitación adicional:** solicitar a la ADESS entrenamiento adicional, a efectos de garantizar el buen uso y correcto funcionamiento del punto de venta (PDV) y prestar un buen servicio a los/as participantes de los programas sociales poseedores de la tarjeta de subsidios.
2. **Denuncia de prácticas comerciales perjudiciales:** podrán denunciar en la ADESS, prácticas comerciales perjudiciales por parte de comercios adheridos que desarrollan iguales actividades en la misma zona, siempre que lo documenten y aporten pruebas fehacientes. En caso de confirmada la denuncia, la ADESS procederá con las sanciones correspondientes.

- 3. Denuncia por inspección no autorizada o excesos de autoridad:** denunciar en la ADESS intervenciones o intromisiones de entidades –autorizadas o no– que consideren inadecuadas o que excedan las atribuciones conferidas.
- 4. Acreditación oportuna del monto de las ventas realizadas:** a más tardar a las 48 horas laborables de cada cierre, la entidad financiera correspondiente depositará el monto de las ventas realizadas (cierre completo) en la cuenta corriente o de ahorro del comercio habilitada para tal fin. En caso contrario, puede denunciar ante la ADESS la irregularidad en cuestión para su solución a la mayor brevedad.
- 5. Verificación de créditos en cuenta:** verificar las acreditaciones mediante la consulta de sus cuentas en la respectiva entidad financiera y podrán requerir a las mismas informaciones que estimen necesarias para confirmar dichas acreditaciones.
- 6. Solución de averías o desperfectos del punto de venta:** un plazo máximo de cinco (5) días para la zona urbana y diez (10) días para la zona rural.
- 7. Retiro voluntario como comercio adherido a la Red de Abastecimiento Social:** El propietario/a de un comercio adherido o su representante legal deberá presentarse en la delegación provincial más cercana y llenar formulario correspondiente acompañado de Cédula de Identidad y Electoral.



**8. Interposición de recursos ante una sanción:** el propietario o representante legal del comercio adherido a la Red de Abastecimiento Social sancionado por la violación de alguna de las normas establecidas tendrá derecho a interponer los recursos administrativos de reconsideración y jerárquicos, con el propósito de lograr la revocación del acto administrativo sancionador (de aplicar).

**Los deberes que les asisten a los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social:**

1. Ofrecer un trato digno y justo a los/as participantes de los programas sociales poseedores de la tarjeta de subsidios que desean tranzar en su comercio.
2. Acudir a las citaciones y convocatorias formales que realice la ADESS.
3. Cumplir con las estipulaciones contempladas en el Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social.

## **1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana**

- **De manera presencial:** atención personalizada en la sede central, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y en las delegaciones provinciales repartidas por todo el territorio nacional de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m y 5:00 p. m.
- **Vía telefónica:** Se puede comunicar con la oficina principal de la ADESS al número (809) 565-0009 o a nuestro Centro de Atención a los Participantes de los programas sociales desde Santo Domingo y el Distrito Nacional a (809) 920-2081 y desde el interior sin cargos al 1 (809) 200-0063/0064 para solicitar cualquier información en general, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- **Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI):** Para garantizar el acceso de los/las clientes/as ciudadanos/as a las informaciones que se producen en la ADESS y propiciar la transparencia administrativa de la institución y sus proyectos, se cuenta con la OAI, dando cumplimiento a la Ley 200-04. La comunicación puede ser vía telefónica a través del (809) 565- 0009 ext. 2112, fax (809) 565-5748, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- **Línea 311:** Para mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado, se puede acceder al Sistema 311 disponible vía internet y teléfono, donde pueden registrar denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida, las cuales serán canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes, en este caso la ADESS. Puede marcar 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país y así se contactará con un representante que lo pueda asistir o accediendo al portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).



- **Línea \*462:** Es un componente clave del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) que funge como medio central de contacto entre el/la ciudadano/a y el Estado Dominicano. Pueden marcar al \*462 para acceder a información y diferentes servicios mediante teléfono, celular, mensaje de texto, aplicaciones móviles o página web \*462.
- **Correo electrónico:** Pueden contactar con la institución a través del correo electrónico [buzon@adess.gob.do](mailto:buzon@adess.gob.do); [info@adess.gob.do](mailto:info@adess.gob.do); [contacto@vicepresidencia.gob.do](mailto:contacto@vicepresidencia.gob.do); [mediosdigitales@vicepresidencia.gob.do](mailto:mediosdigitales@vicepresidencia.gob.do); [puntosolidario@gabsocial.gob.do](mailto:puntosolidario@gabsocial.gob.do)
- **Redes sociales:** Nuestras redes sociales en Facebook y Twitter: @ADESSRD están disponibles para contactar a la institución.
- **Internet:** Vía electrónica la ADESS puede brindar asistencia a los/as participantes de los programas sociales, comercios adheridos y otros ciudadanos/as, tales como responder preguntas frecuentes, solicitar informaciones, realizar sugerencias, quejas y/o reclamaciones, solicitar informaciones y responder encuestas de satisfacción con los servicios recibidos, a través de nuestro portal web [www.adess.gob.do](http://www.adess.gob.do).

Asimismo, a través del portal informativo [www.puntosolidario.gob.do](http://www.puntosolidario.gob.do) ofrecemos de una manera fácil e integrada el acceso a los diferentes recursos relacionados al plan de protección social como

servicios ofrecidos, preguntas frecuentes, enlaces, foro y servicios en línea a través de los cuales el/la ciudadano/a puede reclamar, solicitar y consultar.

El foro web ([www.puntosolidario.gob.do/forum](http://www.puntosolidario.gob.do/forum)) es una herramienta que le permite a la persona ciudadana tener contacto con otros/as usuarios/as y generar comunicación sobre diversos temas, al mismo es una importante fuente de información a la hora de realizar consultas y buscar ayuda. Por su parte, los servicios en línea ([www.serviciosonline.puntosolidario.gob.do](http://www.serviciosonline.puntosolidario.gob.do)) permiten que los/as ciudadanos/as puedan realizar consultas y trámites a las diferentes instituciones de la red de protección social que ofrecen sus servicios a través de la ventanilla única (Punto Solidario).

- **Buzones de quejas y sugerencias:** Los/las clientes/as ciudadanos/as pueden expresar sus inquietudes utilizando los buzones de quejas y sugerencia físicos, los cuales están distribuidos en las delegaciones provinciales a nivel nacional y en la sede central de la institución.
- **Encuestas de satisfacción:** Mediante las encuestas realizadas periódicamente, las disponibles en la web institucional, así como en los formularios de las delegaciones provinciales, es posible tener comunicación y participación con nuestra institución.



## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

### 2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan



Tiempo de respuesta	Garantiza la solución de trámite y obtención de servicio en el mínimo de tiempo establecido
Profesionalidad	Realizar una labor específica con total compromiso, habilidad, disciplina y responsabilidad siguiendo las pautas preestablecidas para brindar el servicio
Fiabilidad	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia

### 2.2 Compromisos de calidad

SERVICIOS Y/O PRODUCTOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTO DE CALIDAD	ESTÁNDARES	INDICADOR
Adhesión a la Red de Abastecimiento Social	Tiempo de respuesta	90 días laborables	Cantidad de solicitudes para adhesión recibidas versus cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Taller a comercios adheridos	Profesionalidad	90 % de los comercios que participan en los talleres evalúan como favorable la profesionalidad de los instructores	Porcentaje semestral de los resultados de la encuesta de evaluación de talleres, de comercios adheridos a la RAS en el módulo de evaluación de los instructores correspondiente a «Dominio de los temas», «Desarrollo de los Temas» y «Puntualidad».
	Fiabilidad	90 % de los comercios que participan en los talleres evalúan como favorable la fiabilidad del taller impartido	Porcentaje semestral de los resultados de la encuesta de evaluación de talleres de comercios adheridos a la RAS en el módulo de evaluación del curso correspondiente a «Contenido del Curso» y del módulo de evaluación de los instructores correspondiente a «Dominio de los temas».

## 2.3 Compromisos de mejora

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Ampliación de los canales para la confirmación de balance a los participantes de los programas sociales.	Automatizar la comunicación entre los/as clientes/as ciudadanos/as y la ADESS, agilizando los procesos y mejorando la disponibilidad y calidad de los servicios brindados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación del canal para la confirmación del balance vía página web a través del portal Adess en Línea.</li> </ul>	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Reducción del tiempo de entrega de las tarjetas solicitadas para reemplazo por pérdida o deterioro por los participantes de los programas sociales.	Entregar los reemplazos de tarjeta en un tiempo igual o inferior a 15 días laborables (tiempo transcurrido desde la solicitud realizada por el participante del programa social en la delegación provincial, hasta la recepción del plástico reemplazado en la delegación correspondiente).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseño de seguimiento a acuerdos de nivel de servicio con las entidades financieras.</li> </ul>	Dirección de Operaciones, Dirección de Planificación y Desarrollo.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Inclusión de nuevas tecnologías de cara al/la cliente/a ciudadano/a.	Brindar a los/las clientes/as ciudadanos/as mejores vías de acceso a los servicios e información ofrecidas por las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseño Plataforma Transaccional (PSWEB).</li> </ul>	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales).	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



## 2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

En la ADESS se atiende la diversidad, igualdad de género y diferentes características de los ciudadanos/as, especialmente con los más vulnerables de nuestra nación. Nuestra sede central está ubicada en la Av. Gustavo Mejía Ricart n.º 141, ensanche Julieta y delegaciones provinciales en cada municipio cabecera del país.



Se dispone de ascensores y escaleras para el traslado interno de todo el personal y clientes/as-ciudadanos/as entre los 5 niveles de nuestro edificio principal y tenemos acceso para personas discapacitadas con silla de ruedas. Asimismo, contamos con una sala de espera donde se reciben los clientes/as-ciudadanos/as mientras esperan para ser recibidos en el área solicitada y un espacio especializado para la lactancia en el primer piso de nuestra sede central, como reconocimiento de la importancia de la leche materna en la nutrición de los bebés, en especial cuando la madre lactante está fuera del hogar, siendo este espacio un lugar higiénico que permite y facilita la extracción o almacenamiento de la leche materna que puede ser utilizado por madres que lo necesiten y requieran.

Asimismo, en el año 2019 la institución ha certificado su Sistema de Gestión de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral bajo el estándar internacional INTE G38:2015.

## **2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

La ADESS tiene identificados, descritos, documentados y mapeados cada uno de sus procesos, partiendo del Plan Estratégico y tomando en cuenta la naturaleza de la institución. En este sentido, desde el año 2014 se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado actualmente bajo



la norma internacional ISO 9001:2015, así como con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015, siendo uno de los pioneros de la protección ambiental desde el sector público de la República Dominicana.

Desde finales del año 2013 se han estado implementando las normas básicas de control interno tomando la asesoría de consultores de la Contraloría General de la República; estas normas se basan en el control y seguimiento de los procesos, así como en la prevención de riesgos laborales. Igualmente, la institución realizó la autoevaluación a través del modelo CAF (Marco Común de Evaluación) logrando excelentes resultados, ganando la medalla de oro en el Premio Nacional de la Calidad año 2016. Esto último ha repercutido de forma positiva en el fortalecimiento institucional a partir de la aplicación de la calidad total como mecanismo que acerca a la organización al verdadero sentido de compromiso para con sus clientes ciudadanos.



## **3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

### **3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias**

Una queja es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o la calidad del servicio recibido. Por su lado, un reclamo es la manifestación realizada por un participante del programa social o de un comercio adherido a la RAS relacionada con el funcionamiento de la tarjeta, fraude, entre otras, que afectan directamente el subsidio otorgado al participante o el servicio prestado por el comercio. Asimismo, se considera como sugerencia a un consejo o propuesta para el mejoramiento de los servicios.

#### **Formas o vías de acceso al sistema de quejas y sugerencias:**

**1. Buzón de quejas y sugerencias:** Dicho canal tiene como objetivo recoger las sugerencias y quejas de los ciudadanos/as sobre los servicios que ofrece la Administradora de Subsidios Sociales, con el objetivo de mejorar el funcionamiento o corregir disfunciones que puedan producirse. Cada una de las delegaciones provinciales de la ADESS cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, adicional se ubica uno de estos en la sede central de la institución. Los/las clientes/as ciudadanos/as deberán completar un formulario con todas las informaciones re-queridas en el mismo. Dicho formulario es gestionado por un área diferente a las delegaciones provinciales para garantizar la transparencia del proceso de tramitación de quejas o sugerencias y para aquellas quejas o sugerencias recibidas vía buzón de la sede central, el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión es responsable de la tramitación. Tiempo de respuesta: Diez (10) días laborables.

**2. Vía electrónica:** En nuestro portal digital, los/as participantes de los programas sociales pueden realizar quejas, sugerencias, denuncias y agradecimientos y así ADESS poder dar una respuesta oportuna. Asimismo, el o la participante tendrá la opción de enviar un mail a [buzon@adess.gob.do](mailto:buzon@adess.gob.do) exponiendo su caso. **Tiempo de respuesta: Diez (10) días laborables.**

Asimismo, el/la cliente/a ciudadano/a también tendrá la opción de enviar un mail a [contacto@vicepresidencia.gob.do](mailto:contacto@vicepresidencia.gob.do); [mediosdigitales@vicepresidencia.gob.do](mailto:mediosdigitales@vicepresidencia.gob.do); [puntosolidario@gabsocial.gob.do](mailto:puntosolidario@gabsocial.gob.do) exponiendo su caso. **Tiempo de respuesta: Cinco (5) días laborables.**

**3. Centro de servicio telefónico:** Por esta vía queda abierto un canal de fácil acceso a los participantes de los programas sociales para comunicar sus quejas y sugerencias a través del número telefónico (809) 920-2081 para Santo Domingo y Distrito Nacional y el 1 (809) 200-0063/0064 desde el interior sin cargos. Un oficial de servicios de la ADESS lo registrará en los módulos internos correspondientes para hacer llegar el comentario al área designada para su tratamiento y/o tramitación. **Tiempo de respuesta: Diez (10) días laborables.**

**4. Sistema de atención ciudadana (Línea 311):** A través de este canal el/la cliente/a ciudadano/a puede registrar denuncias o quejas, las cuales serán canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes en dar respuesta, en este caso la ADESS, marcando el 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país y así se pondrá en contacto con un representante para capturar su denuncia, queja o sugerencia. Igualmente puede ser registrado accediendo al portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do). **Tiempo de respuesta: Quince (15) días laborables.**

**5. Foro Punto Solidario:** Por esta vía el/la cliente/a ciudadano/a puede presentar sus quejas y sugerencias ingresando al portal [www.puntosolidario.gob.do/forum/](http://www.puntosolidario.gob.do/forum/). **Tiempo de respuesta: Cinco (5) días laborables.**

**6. Portal Informativo Punto Solidario:** Mediante el portal del Punto Solidario, [vicepresidencia.puntosolidario.gob.do](http://vicepresidencia.puntosolidario.gob.do), en la sección correspondiente, los/las clientes/as ciudadanos/as pueden presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios prestados. **Tiempo de respuesta: Cinco (5) días laborables.**

## 3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por la ADESS en el presente documento, el/la cliente/a ciudadano/a podrá presentar su queja a través de las vías disponibles para estos fines descritas en esta carta. La máxima autoridad emitirá una carta informando al o los/as clientes/as ciudadanos/as el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los quince (15) días laborables después de recibir la queja.

## 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 4.1 Otros datos de interés

La gestión principal de la ADESS se desarrolla a través del Sistema de Pagos de los Subsidios Sociales (SPSS), establecido con el objetivo de asegurar la transferencia de los subsidios que otorga el Gobierno a personas en situación de pobreza seleccionadas según los programas sociales. Asimismo, el SPSS garantiza el pago de los consumos que realizan los participantes de los programas sociales en comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

El método de pago elegido permite que la relación Gobierno-Participante se vincule por medio de grupos de intereses externos, las cuales están representadas por entidades formales del sector financiero, comercios minoristas privados y compañías de adquirencia proveedoras de dispositivos de puntos de venta, y a su vez, funcionen como medios de entrega de los subsidios.

La unidad de Punto Solidario está concebida como una ventanilla única de atención directa a los/as ciudadanos/as que ofrece los servicios e informaciones de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales: Progresando con Solidaridad (PROSOLI), Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) entre otras relacionadas con los programas de subsidios a la población más vulnerable, dentro del marco del análisis, eficiencia y calidad de las operaciones, la cual tiene como norte mejorar continuamente la atención al/la cliente/a ciudadano/a.

Estos servicios son captados como trámites por los representantes ubicados en los diferentes puntos del país a través de un software diseñado (PSWEB) con el propósito de poder gestionar de manera eficiente y con calidad el flujo de las distintas demandas que se reciben diariamente.

Desde el 2013 se lanzó la iniciativa de Punto Solidario para unificar los servicios e informaciones de la Red de Protección Social en un solo punto para brindar y facilitar a los/as ciudadanos/as los trámites e informaciones relacionadas a los programas sociales con atención humana y confiable.

En términos prácticos, la ventanilla única tiene como objetivo agilizar y simplificar los flujos de trámites e información fungiendo como un canal de comunicación eficiente entre las instituciones y los/as ciudadanos/as. Desde este punto de vista los/as ciudadanos/as pueden realizar sus trámites en menor tiempo, ya que podrán realizarlos en un mismo lugar, evitando traslados innecesarios hacia otras oficinas, lo cual va en perjuicio de nuestro/a cliente/a ciudadano/a.

DESCRIPCIÓN DE DESTINATARIOS: ¿QUIÉNES SON NUESTROS CIUDADANOS/AS-CLIENTES/AS?			
Destinatarios/as	Descripción de Destinatarios/as	Tipologías del Destinatario/a	Descripción de Tipologías del Destinatario/a
Participantes de los programas sociales	Personas físicas, jefes/as responsables de una familia, dotados de la tarjeta Progresando con Solidaridad, activada, habilitada y en condiciones de realizar transacciones en los comercios adheridos a la RAS y que forman parte del padrón de participantes de alguno de los programas desarrollados por el Sistema de Protección Social (SPS)	Pobres extremos	Hogares en el estado más severo de pobreza que no pueden satisfacer varias de las necesidades básicas para vivir como alimento, agua potable, techo, sanidad y cuidado de la salud o personas viviendo con menos de \$1.25 dólares al día o con un nivel de ingreso cuyo monto no permite consumir ni siquiera una cantidad mínima de alimentos que permita un desempeño personal adecuado, sin posibilidades de acceder a ninguna oportunidad de crecimiento y desarrollo.
		Pobres moderados	Incluye aquellos hogares que tienen un ingreso total insuficiente para satisfacer el conjunto de las necesidades básicas. Están en menos peligro que los de la extrema pobreza, tienen acceso a las necesidades básicas de la vida, pero por lo general, carecen de la riqueza para educar a sus hijos e hijas, ahorrar para su futuro e invertir en la mejora de su infraestructura. Realmente son hogares de estrato social medio y bajo, con ingreso mediano por debajo de la línea de pobreza, presentando varias necesidades básicas insatisfechas.
		Envejecientes miembros de hogares en extrema pobreza	Personas mayores de 65 años que no poseen ningún tipo de pensión o jubilación y son miembros y miembros de hogares en extrema pobreza.
		Estudiantes universitarios de escasos recursos	Jóvenes estudiantes universitarios de escasos recursos, egresados/as 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).
		Policías Preventivos	Miembros/as de la Policía Nacional que prestan servicios de vigilancia para la prevención de delitos.
		Armada Dominicana	Miembros/as de la Armada Dominicana que prestan servicios para la prevención de viajes ilegales.
Establecimientos comerciales que forman parte de la RAS, dedicados a la venta de bienes o servicios prescritos por los programas desarrollados por el Sistema de Protección Social (SPS). Son aliados en los cuales los/as participantes adquieren sus bienes o servicios subsidiados.	Colmados o minimercados	Comercios que efectúan transacciones de venta de alimentos para los subsidios Programa Comer es Primero (PCP), Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE), Programa Protección a la Vejez en Pobreza Extrema (PROVEE), Programa de Incentivo a la Policía Preventiva (PIPP) y el Programa Incentivo Alistados Armada República Dominicana (PIAARD).	
	Envasadoras de Gas Licuado de Petróleo (GLP)	Comercios que efectúan transacciones de expendio de gas licuado de petróleo de los subsidios Bonogás para Choferes (BGCH) y Bonogás Hogar (BGH).	
	Estafetas de energía eléctrica	Comercios que permiten efectuar operaciones o transacciones de pago de facturas de consumo eléctrico vinculadas a un participante del subsidio Bonoluz (BL).	
	Librerías, centros de fotocopiado, cajas de pago de matrícula universitaria, comedores económicos universitarios y Economato de la UASD	Comercios que permiten efectuar transacciones o que aceptan operaciones de consumo del subsidio Incentivo a la Educación Superior.	
	Tiendas de útiles y uniformes escolares	Comercios que permiten efectuar transacciones de expendio de útiles escolares, uniformes de escuela para consumo del subsidio Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE).	

**DESCRIPCIÓN DE DESTINATARIOS: ¿QUIÉNES SON NUESTROS CIUDADANOS/AS-CLIENTES/AS?**

Destinatarios/as	Descripción de Destinatarios/as	Tipologías del Destinatario/a	Descripción de Tipologías del Destinatario/a
Comercios adheridos	Unidades institucionales que gestionan los subsidios sociales y proveen a la ADESS de las informaciones de participantes y subsidios. Además de ser los responsables de ejecutar el modelo de intervención diseñado para asistir a un perfil determinado de participantes, a quienes seleccionan fundamentalmente del padrón de hogares clasificados como elegibles por el SIUBEN. Determinan la inclusión, suspensión o exclusión de los mismos, monto del beneficio otorgado y periodicidad del pago.	Programa Comer es Primero (PCP)	Consiste en una ayuda económica mensual a cada jefe /a de familia participante, que cumpla con las corresponsabilidades establecidas por el programa, con el fin de que los mismos adquieran alimentos de acuerdo con una canasta básica predeterminada. Su objetivo es complementar la alimentación básica de los hogares en situación de pobreza con la condición de que, si tiene una futura madre, esta asista a los chequeos clínicos de su embarazo y de que los niños del núcleo familiar sean llevados periódicamente al médico para medir su peso y talla, garantizando así el seguimiento a su desarrollo físico y buena salud. Este subsidio está disponible a partir del día 10 de cada mes.
		Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE)	Consiste en una ayuda económica bimensual durante el período escolar, la cual se paga a cada jefe/a de familia participante por cada hijo/a hasta un máximo de cuatro inscritos en escuelas públicas, en edades comprendidas entre 6 y 16 años, inscrito desde primer hasta octavo curso de educación básica para la compra de útiles escolares, uniformes y otros. Su objetivo es contribuir a la disminución de la deserción escolar en el nivel básico, en los hogares en situación de pobreza con la condición que cada niño/a asista regularmente a la escuela y se cubran sus necesidades básicas. Este subsidio está disponible a partir del día 10 del mes correspondiente.
		Bonogás Hogar (BGH)	Programa administrado por el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales del Programa Progresando con Solidaridad y consiste en una ayuda económica mensual para el consumo de Gas Licuado de Petróleo (GLP) para uso doméstico, destinada a compensar los efectos de la eliminación del subsidio generalizado al GLP. Los/as participantes de esta compensación son todos aquellos jefes/as de hogares que, por su condición de pobreza, hayan sido elegidos por el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) para dicho subsidio a fin que puedan cocinar sus alimentos, sin que para ello medie obligación alguna.
		Bonoluz ( BL)	Esta subvención está orientada a auxiliar a familias de escasos recursos económicos en el pago del servicio eléctrico y es un bono equivalente a una porción del consumo de la energía eléctrica estimada de un hogar pobre elegible, cuyo monto complementa el pago total de la facturación correspondiente; administrado por el Programa Progresando con Solidaridad con la Coordinación de las Empresas de Distribución Eléctrica (EDE) y la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE).
		Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP)	Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP): incentivo mensual pagado bimestralmente de RD\$500.00 por cada joven de hasta 21 años que curse el primero o segundo del bachillerato; RD\$750.00 por los que estén matriculados y asistan al tercero y cuarto; y RD\$1,000.00 por los que están en estos últimos cursos en la modalidad técnico profesional, para que la familia adquiera alimentos de la canasta básica, contribuyendo con ello a disminuir la deserción escolar.
		Programa Protección a la Vejez en Pobreza Extrema (PROVEE)	Programa que incluye un solo componente: Suplemento Alimenticio (SA), el cual consiste en una ayuda económica para la compra de alimentos a hogares con personas mayores de 65 años que no poseen ningún tipo de pensión o jubilación y son miembros/as de hogares en extrema pobreza. Es administrado por el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE). Su objetivo es complementar el sustento alimenticio de adultos/as mayores en situación de pobreza que no reciben pensión ni se encuentran trabajando a fin de contribuir a que mantengan una buena nutrición.

<b>DESCRIPCIÓN DE DESTINATARIOS: ¿QUIÉNES SON NUESTROS CIUDADANOS/AS-CLIENTES/AS?</b>			
<b>Destinatarios/as</b>	<b>Descripción de Destinatarios/as</b>	<b>Tipologías del Destinatario/a</b>	<b>Descripción de Tipologías del Destinatario/a</b>
		Incentivo a la Educación Superior (IES)	Programa que pertenece y administrado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) y es ejecutado conjuntamente con la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS). Consiste en una ayuda económica para la compra de material educativo, fotocopias de material didáctico, pago de matrícula en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y alimentos en cafeterías a jóvenes estudiantes universitarios de escasos recursos 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 UASD. Los/as estudiantes participantes tienen la obligación de continuar cursando en la UASD y deben cumplir otros requisitos predeterminados. Su objetivo es apoyar económicamente a estudiantes de escasos recursos económicos para que realicen sus estudios universitarios con la condición de no interrumpirlos y mantener una condición académica normal.
		Bonogás Chofer (BGCH)	Es dependencia de la Oficina Técnica de Transporte Terrestre (OTTT), en coordinación con la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET) y el Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros y es administrado por la ADESS. Consiste en una ayuda económica para choferes del transporte urbano, asignada por vehículo y destinada a compensar la supresión del subsidio generalizado al gas licuado de petróleo.
		Programa Incentivo a la Policía Preventiva (PIPP)	Consiste en una ayuda económica otorgada a los miembros/as de la Policía Nacional que prestan servicios de vigilancia para la prevención de delitos, para la compra de alimentos, a fin de complementar la nutrición de sus hogares y protegerlos de caer en situación de pobreza. El objetivo de este programa es apoyar el ingreso de los policías que prestan servicios de vigilancia en las calles con una subvención. El PIPP pertenece a la Policía Nacional dominicana y es otorgado mensualmente.
		Programa Incentivo Alistados Armada República Dominicana (PIAARD)	Consiste en ayuda económica, de manera mensual, a los alistados/as de la Armada de la República Dominicana para la compra de alimentos en los establecimientos adheridos a la RAS.
Programas sociales	Son instancias o ciudadanos/as a las que la ADESS debe suministrar información dentro del esquema de transparencia institucional y de solicitudes de cumplimiento de objetivos.	Organismos Internacionales	Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM), Caixa Económica Federal (Agencia de Cooperación Internacional de Brasil), Compañías de adquirencia (VisaNet y CardNet) y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
		Organismos nacionales y entidades involucradas	Programa de Reducción de Apagones (PRA), Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), Administradora Socioeconómica de la Familia (ADSEF), Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), DIGENOR (Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad), Entidades financieras, Ministerio de Educación (MINERD), Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), Ministerio de Salud Pública (MSP), Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), Oficina Técnica de Transporte Terrestre (OTTT), Órganos Rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), Policía Nacional (PN), Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), entre otras.

**TABLA DE RELACIÓN GRUPOS DE INTERÉS DE LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES**

<b>CLIENTES INTERNOS</b>	
<b>Gabinete de Política Social</b>	Trabajo en conjunto para la aplicación de los subsidios sociales a los/as participantes seleccionados por los programas sociales.
<b>Programas sociales</b>	Administración de los fondos otorgados a cada uno de los programas sociales para hacerlos llegar a la cuenta particular de cada uno de los/as participantes a través del SPSS.
<b>SIUBEN</b>	Es la entrada del participante del programa social al SPSS, por tanto cualquier cambio de jefe de hogar debe canalizarse a través de esta institución.
<b>Colaboradores /colaboradoras ADESS</b>	Capital humano que se empeña en colaborar con la consecución de los objetivos y metas de la institución.
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	
<b>Participantes de los programas sociales</b>	La relación de ADESS con los/as participantes de los programas sociales empieza desde el proceso de entrega de la tarjeta, para dotarlo de un medio con el cual pueda disfrutar de los subsidios otorgados.
<b>Ciudadanos/as en general</b>	La ADESS, como entidad transparente, invita a los ciudadanos/as dominicanos/as a que muestren interés en los productos institucionales y resultados que a través de los años hemos desarrollado.
<b>CLIENTE-PROVEEDOR/A</b>	
<b>Comercios adheridos</b>	La ADESS se encarga de evaluar los comercios que formarán parte de la RAS para que los mismos provean a los/as participantes de los programas sociales de los productos que estos están autorizados a despachar acorde al tipo de subsidio. Además, la entidad debe velar por el buen funcionamiento de estos establecimientos para garantizar un óptimo servicio a los/as participantes de los programas sociales, así como también sirve de canal entre los mismos y las entidades financieras en caso de reclamaciones relativas a liquidaciones de las ventas realizadas o por fallas en el funcionamiento de los puntos de venta.
<b>PROVEEDORES/AS</b>	
<b>Entidades financieras</b>	Procesamiento de las transacciones de consumo de los/as participantes de los programas sociales en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social, apertura de las cuentas y subcuentas de los/as participantes de los programas sociales y pago a los comercios adheridos.
<b>Compañías de adquirencia (CardNet-VisaNet)</b>	Empresas proveedoras del servicio de procesamiento de transacciones electrónicas de las operaciones realizadas por los establecimientos comerciales adheridos a la RAS, como soporte de las entidades financieras participantes del SPSS.
<b>ALIADOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>Banco Mundial (BM) Banco Interamericano de Desarrollo (BID)</b>	Organismo internacional que presta asistencia técnica a los países miembros con los que la ADESS tiene convenios de apoyo.
<b>Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)</b>	El convenio con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) tiene como objetivo establecer las acciones y compromisos de las partes para viabilizar la operación, funcionamiento y mantenimiento del centro de atención presencial al ciudadano/a (Punto GOB).
<b>Órganos Rectores del Sistema Integrado de la Administración Financiera del Estado (SIAFE)</b>	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Contraloría General de la República (CG) y Tesorería Nacional (TN).
<b>Pro Consumidor</b>	Este es un aliado de la ADESS que permite fortalecer la supervisión de los comercios adheridos a la RAS para dar un mejor servicio al participante del programa social.
<b>INDOCAL</b>	Existe una confluencia entre los objetivos del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y la ADESS, respecto a propiciar la calidad de la atención brindada, así como de los bienes y servicios despachados a los/as participantes por parte de los comercios adheridos a la RAS. Ambas partes se comprometen al desarrollo de actividades que permitan el intercambio mutuo de información, la planificación y/o ejecución de operativos de inspección, verificación y supervisión individualizadas, así como misiones de acompañamiento a los comercios adheridos a la RAS y capacitar a los dueños/as de dichos establecimientos.
<b>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)</b>	Organismo internacional que presta asistencia técnica y económica a proyectos enfocados al desarrollo socioeconómico de la sociedad dominicana.
<b>EVERTEC/FIRST DATA</b>	Son nuestros procesadores de transacciones, los cuales administran un sistema de redes de pagos electrónicos que procesa más de 20 millones de transacciones al año por nuestros beneficiarios/as tarjetahabientes.

## 4.2 Datos de contacto

Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)

Av. Gustavo Mejía Ricart n.º 141, ensanche Julieta, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, en horario de atención de lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.

**Tel.: (809) 565-0009 / Fax: (809) 565-5748 Código Postal: 10130**

Delegación Provincial	Dirección	Número de contacto	Horario de atención
<b>Azua</b>	Calle Duarte esquina Vicente Noble, edificio Gobernación Provincial, primer nivel	(809) 521-6214	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 3:00 p. m.
<b>Bahoruco</b>	Calle Mella n.º 64 esquina Rodoly (Neyba)	(809) 527-9710	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Barahona</b>	Calle José Francisco Peña Gómez esquina General Cabral	(809) 524-9929	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Dajabón</b>	Calle Beller esquina Víctor Manuel Abreu, edificio Gobernación Provincial, primer nivel	(809) 579-7464	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:00 p. m.
<b>Duarte</b>	Calle 27 de Febrero esquina Restauración, edificio de la Gobernación, tercer nivel (San Francisco de Macorís)	(809) 725-0181	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 2:00 p. m.
<b>El Seibo</b>	Avenida Manuela Diez, edificio Gobernación Provincial, primer nivel	(809) 552-2560	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Elías Piña</b>	Calle Santa Teresa n.º 42	(809) 527-9605	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Espaillat</b>	Calle Primera, esquina Calle 13, Urbanización Los Octavios (Moca)	(809) 577-6363	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Hato Mayor</b>	Calle Palo Hincado esquina 27 de Febrero, edificio Gobernación Provincial, segundo nivel	(809) 553-2944	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:00 p. m.
<b>Hermanas Mirabal</b>	Prolongación Hermanas Mirabal esquina Doroteo Antonio Tapia, edificio Gobernación Provincial, segundo nivel (Salcedo)	(809) 577-2055	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:00 p. m.
<b>Independencia</b>	Calle Canela esquina Carrera n.º 34 (Duvergé)	(809) 248-3277	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>La Altagracia</b>	Calle La Altagracia n.º 83, Plaza Roca, local 2 (Higüey)	(809) 554-5902	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 4:00 p. m.
<b>La Romana</b>	Calle Castillo Márquez n.º 12 esquina Teniente Amado García, edificio Monaco, local 102	(809) 813-1101	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>La Vega</b>	Calle Duvergé esquina Las Carreras, edificio Don Lino, primer nivel	(809) 573-5129	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>María Trinidad Sánchez</b>	Calle Mariano Pérez esquina Mercedes Bello (Nagua)	(809) 584-2846	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Metropolitana</b>	Avenida San Martín esquina María de Toledo, edificio Fisa n.º 25	(809) 221-2481	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Metropolitana Oeste</b>	Calle Duarte Vieja, Plaza Anabel, segundo nivel (Herrera, Santo Domingo Oeste)	(829) 961-2101	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Monseñor Nouel</b>	Calle 16 de Agosto con General Cabral, Plaza Laura, primer nivel (Bonao)	(809) 525-5857	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Montecristi</b>	Calle Mella n.º 46, edificio Gobernación Provincial, primer nivel	(809) 579-3273	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 3:00 p. m.
<b>Monte Plata</b>	Calle José Francisco Peña Gómez n.º 126, barrio Las Cejas	(809) 551-6675	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Pedernales</b>	Calle Antonio Duvergé, edificio Gobernación Provincial, segundo nivel	(809) 524-9309	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 3:00 p. m.
<b>Peravia</b>	Calle Sánchez esquina Restauración, edificio Cruz Plaza, primer nivel (Bani)	(809)-522-8418	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Puerto Plata</b>	Calle Separación n.º 26, edificio Ayuntamiento Municipal Puerto Plata, primer nivel	(809) 261-1004	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 2:00 p. m.
<b>Samaná</b>	Calle Santa Bárbara n.º 4, Hotel Nilka Boutique, primer nivel	(809) 538-3292	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>San Cristóbal</b>	Avenida Constitución n.º 95, edificio Gobernación Provincial, primer nivel	(809) 288-4221	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 3:00 p. m.
<b>San José de Ocoa</b>	Calle Manuel de Regla Pujols n.º 13	(809) 558-2358	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>San Juan</b>	Calle Independencia n.º 74, edificio Gobernación Provincial, segundo nivel	(809) 557-2209	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 3:00 p. m.
<b>San Pedro de Macorís</b>	Calle Duvergé esquina La Altagracia, Plaza Caridad, primer nivel	(809) 246-6931	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Sánchez Ramírez</b>	Calle Juan Sánchez Ramírez esquina Mella n.º 65 B (Cotuí)	(809) 585-3729	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Santiago</b>	Calle del Sol, edificio Gobernación Provincial, primer nivel	(809) 724-3079	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Santiago Rodríguez</b>	Calle Próceres de la Restauración n.º 155 (Sabaneta)	(809) 580-4366	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m.
<b>Valverde</b>	Avenida Duarte n.º 26, edificio Gobernación Provincial, primer nivel (Mao)	(809) 572-7417	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 2:30 p. m.
<b>OPTIC (Sambil)</b>	Avenida John F. Kennedy, Santo Domingo, plaza Sambil, Punto GOB, primer nivel	(809) 908-6916	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 8:00 p. m. / sábados 9:00 a. m. - 6:00 p. m.
<b>OPTIC (Megacentro)</b>	Avenida San Vicente de Paúl, Santo Domingo Este, Megacentro, Punto GOB, primer nivel	(809) 239-1112	Lunes a viernes 8:00 a. m. - 7:00 p. m. Plaza/ sábados 9:00 a. m. - 3:00 p. m.







VICEPRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



VICEPRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**ADESS**  
ADMINISTRADORA DE  
SUBSIDIOS SOCIALES



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.