



VICEPRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADESS**

ADMINISTRADORA DE  
SUBSIDIOS SOCIALES

# Plan Estratégico 2017-2020

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS)



VICEPRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES  
Delegación Metropolitana



ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES  
Delegación Metropolitana

EDIFICIO  
FISA



SI NECESITA MÁS  
INFORMACIÓN,  
PUEDE LLAMAR:  
Desde Santo Domingo  
y el Distrito Nacional:  
809-920-2081

Y desde el exterior, sin cargos:  
809-200-0063  
809-200-0064

HALE



VICEPRESIDENCIA  
DE LA REPUBLICA DOMINICANA

A 309999

## Visión País

«República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a los valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y de derechos, la justicia social, que promueve la equidad, la igualdad de oportunidades para desarrollar de forma innovadora y aprovecha sus recursos equilibrada e íntegra y se inserta de manera competitiva en la economía global». Artículo 5. Visión de la END.

# { Índice

Introducción

1. Principales logros del período 2014-2016
2. Contexto sector social y desafíos: República Dominicana
3. Marco estratégico
4. Diagnóstico integral de la ADESS
5. Objetivos estratégicos
6. Ejes estratégicos
7. Acrónimos
8. Glosario de términos

# Introducción



# 1. Introducción

Este documento presenta el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), vinculada al Gabinete Social de la Vicepresidencia de la República Dominicana, delineando el pensamiento estratégico y el rumbo estratégico institucional que se emprenderá, en el período 2017-2020.

La esencia de todo plan estratégico es apoyar el crecimiento institucional con acciones que tengan impacto en la problemática social del país, con el cumplimiento de los preceptos legales de vasto marco legal del Estado dominicano. Este plan estratégico propicia la coordinación de los recursos y capacidades institucionales, desarrollando una ejecución del presupuesto físico-financiero de forma efectiva y eficiente, en proyectos que impacten la vida de los beneficiarios tarjetahabientes con los servicios entregados.

La metodología del plan estratégico se describe y es desarrollada en las siguientes etapas: principales logros del período 2014-2016, un marco histórico acerca del rumbo estratégico alcanzado; el contexto social y los desafíos que comprende la problemática social dominicana; y la definición del marco estratégico institucional de la ADESS.

De igual manera, el diagnóstico integral institucional mediante la matriz FODA, como herramienta de conciliación de las fuerzas internas y externas de la organización, las cuales permiten generar estrategias alternativas viables, adaptada a la situación actual de la institución, y que expresan las medidas de políticas pertinentes en la problemática social, comprendiendo las necesidades de las partes interesadas o grupos de interés a las que son dirigidas, y asegurando una intervención social eficiente.

En el apartado de Matrices Estratégicas, la segunda parte del documento, se presentan las estrategias derivadas, vinculadas a objetivos estratégicos, las cuales contienen los aspectos cruciales de todo plan, y actúan como marco para la toma de decisiones en la Administradora de Subsidios Sociales.

# 1. Principales Logros del Período 2014-2016



# Principales logros del período 2012-2016

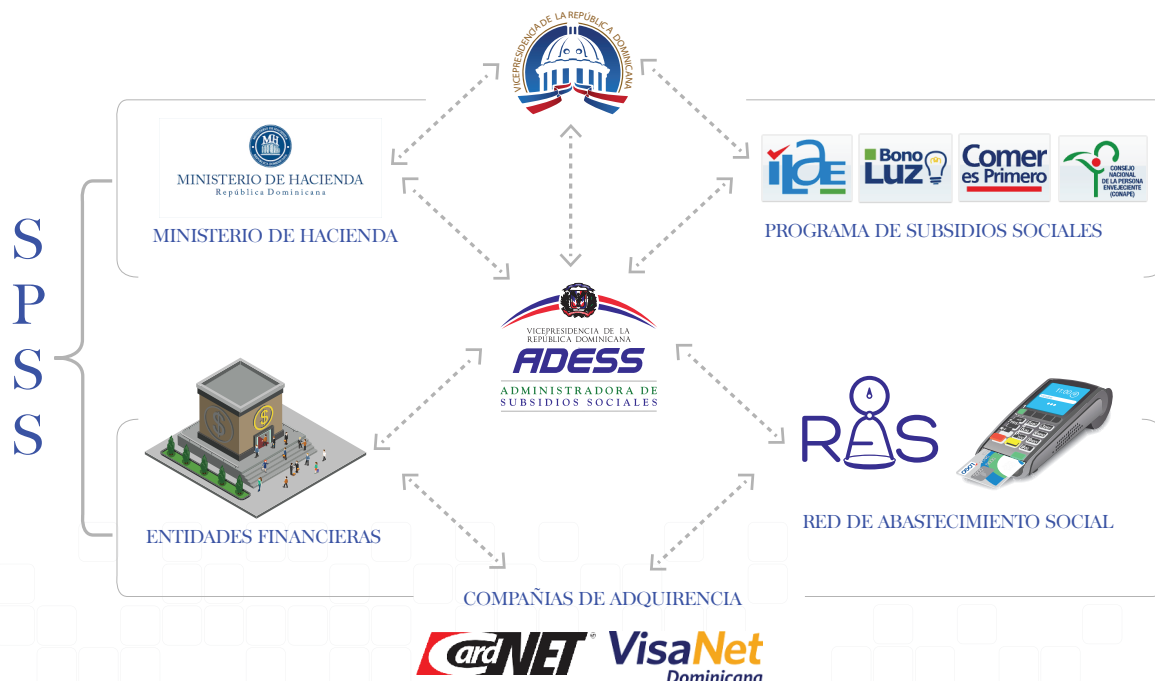
La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), como parte integral del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS), tiene a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios sociales, la fiscalización y verificación de los contratos o convenios con las entidades financieras, los comercios y expendedores adheridos a la Red de Abastecimiento Social.

Esta entidad fue concebida con autonomía técnica, financiera y administrativa,

dependiente de la Presidencia de la República y con los siguientes objetivos: i) unificar los subsidios focalizados otorgados por el Gobierno; ii) optimizar la asignación de los recursos destinados a los subsidios focalizados; iii) transparentar la asignación de todos los subsidios focalizados; y iv) ofrecer informaciones oportunas al Gobierno, organismos internacionales e instituciones vinculadas a la política social, sobre la aplicación de los subsidios focalizados.

## Sistema de pagos de los subsidios sociales

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS)





La Red de Abastecimiento Social (RAS) obtuvo un incremento en los volúmenes de sus ventas, recibiendo cada mes las demandas de los diferentes beneficiarios de los subsidios, pasando de 4865 comercios, al 31 de diciembre del año 2012, a un total de 5042, en igual fecha del año 2013, lo cual representa un incremento de 3.64%, mejorando con ello el acceso de los BTH a los bienes y servicios que se les otorga en calidad de subsidios y disminuyendo así sus costos de transporte.

Uno de los mayores logros en el año 2013 es la ampliación de la cobertura de beneficiarios tarjetahabientes (BTH), con la entrega de 77 258 tarjetas a nuevos beneficiarios seleccionados por los programas Progresando con Solidaridad (PROSOLI), Incentivo a la Educación Superior (IES) del Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MESCYT), Incentivo a la Policía Preventiva (PIPP), e Incentivo a la Marina de Guerra (IAMG), excediendo un 42% lo dispuesto por la Presidencia de la República, unos 45 000 nuevos beneficiarios tarjetahabientes.

Asimismo, se puso en funcionamiento el Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP), que otorga un incentivo de en-

tre RD\$500 y RD\$1000 pesos cada mes, como un aporte para disminuir la deserción escolar entre los estudiantes del bachillerato que forman parte de las familias beneficiarias de Prosoli. Con esto se beneficiará a 61 176 jóvenes estudiantes de las escuelas públicas, que asciende a un monto que se pagará bimestralmente de RD\$81 337 000.

Con 3973 comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social en el período 2013, se recibieron talleres de capacitación e inducción integral durante todo el año, para el fortalecimiento de su gestión y cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la ADESS, lo que repercute en una mejor atención a los beneficiarios tarjetahabientes.

Uno de los mayores logros del año 2014 es la ampliación de la cobertura de beneficiarios tarjetahabientes, con la entrega de 50 830 tarjetas a nuevos beneficiarios seleccionados por Prosoli, la Oficina Técnica de Transporte Terrestre (OTTT), en coordinación con otras instituciones, y la Armada Dominicana (antigua Marina de Guerra).

Cabe destacar que la asistencia social del Gobierno dominicano a través de la unificación y administración de los

subsidios sociales, que lleva a cabo la Administradora de Subsidios Sociales; y la coordinación en la ejecución de las políticas públicas, que tiene a su cargo el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS), se reflejan en los montos de los subsidios otorgados por el Estado.

En sentido general, en el 2014 se otorgó un total de RD\$14 347 235 899 para el conjunto de subsidios que componen el sistema de pago de los subsidios sociales (SPSS), este monto representa un incremento de 10%, en comparación con el año 2013, cuando se otorgó un total de RD\$13 072 385 269.

Para el año 2014 se incrementaron en 1286 los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social, se recibieron talleres de capacitación e inducción integral durante todo el año, fortaleciendo con ello su gestión y cumplimiento de las normas, así como de las políticas establecidas por la ADESS.

A continuación presentamos algunas estadísticas comparativas (2013-2014), donde el total comercio alcanzó de 5042 comercios al 31 de diciembre del año 2013, a 5483 en igual fecha del año 2014, un incremento de 8.75%, y mejorando con ello el acceso de los BTH a los bienes y servicios que se les

otorga en calidad de subsidios, disminuyendo así sus costos de transporte, incrementando la calidad del servicio, y permitiéndoles acceder a mejores precios.

La Adess culminó el proceso para la Certificación ISO 9001-2008 y alcanzó en el 2015 la obtención de la certificación del sistema de la calidad por la Norma ISO 9001:2008, comprometidos con el servicio. Además, la institución postuló para el Modelo CAF y el Premio a la Calidad del Ministerio de Administración Pública, contando con una medalla de bronce como logro trascendente. La Adess, también, está implantando las normas de control interno de la Contraloría General de la República.

Uno de los mayores logros del año 2015 es la ampliación de la cobertura de beneficiarios tarjetahabientes (BTH) con la entrega de 57 034 tarjetas a nuevos beneficiarios seleccionados por el programa Progresando con solidaridad, la Oficina Técnica de Transporte Terrestre (OTTT), en coordinación con otras instituciones, y la Armada Dominicana.

En sentido general, en el 2015 se otorgó un total de RD\$14 528 289,454 para el conjunto de subsidios que componen el sistema de pago de los subsidios so-

ciales (SPSS), este monto representa un incremento de 1.26%, en comparación con el del año 2014, en el que se otorgó un total de RD\$14 347 235 899.

Otro aspecto que es necesario destacar es el incremento de 5483 comercios de la Red de Abastecimiento Social, al 31 de diciembre del año 2014, a un total de

5883, en igual fecha del año 2015, lo cual representa un incremento de 7.30%, mejorando con esto el acceso de los BTH a los bienes y servicios que se les otorga en calidad de subsidios, disminuyendo así sus costos de transporte, incrementando la calidad del servicio y les permite acceder a mejores precios.

## Subsidios Otorgados en el Período 2012-2016

- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 217 395 familias recibieron el Incentivo a la Asistencia Escolar, lo que representó un desembolso acumulado de RD\$3 725 053 300.
- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 102 336 familias recibieron el Bono Educativo Estudiando Progreso (BEEP), representando un desembolso acumulado de RD\$2 388 521 000.
- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 891 932 familias recibieron el Bonogás, desembolso que alcanzó la suma de RD\$11 371 857 504.
- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 14 791 choferes recibieron el Bonogás Chofer, desembolso que alcanzó la suma de RD\$3 140 086 680.
- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 21 015 estudiantes recibieron el Incentivo a la Educación Superior, desembolso que alcanzó la suma de RD\$670 400 500.
- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 457 069 familias recibieron Bonoluz, para un desembolso de RD\$10 734 588 849.
- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 14 912 policías preventivos recibieron este incentivo, para un desembolso de RD\$803, 824,320.00.

- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 3625 marinos recibieron este incentivo, para un desembolso de RD\$210, 088,064.00.
- Entre agosto de 2012 y diciembre de 2016, 86 910 personas envejecientes recibieron el PROVEE, para un desembolso de RD\$2 084 898 000.

## Subsidios Otorgados en el 2016

### Resumen subsidios otorgados durante el período Enero-Diciembre 2016

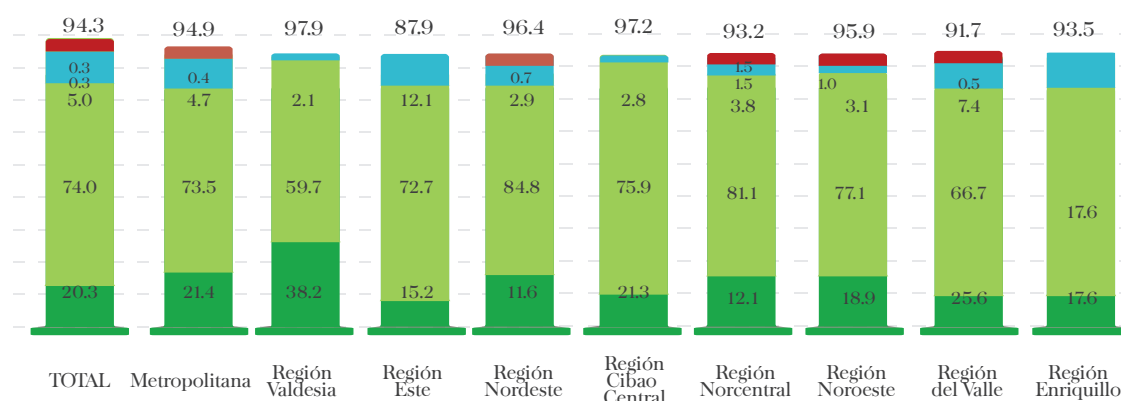


Bonogás Chofer (BGCH)	604,457,640.00
Bonogás Hogar (BGH)	2,440,620,756.00
Bonoluz (BL)	2,100,229,131.00
Comer es Primero (PCP)	7,442,603,850.00
Incentivo a la Educación Superior (IES)	125,827,000.00
Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP)	741,659,000.00
Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)	168,102,560.00
Incentivo a los Alistados de la Armada de República Dominicana (PIAARD)	43,122,304.00
Suplemento Alimenticio-Envejecientes (SA)	408,340,800.00
Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE)	677,541,300.00
<b>Total General</b>	<b>14,752,504,341.00</b>

## Estudio de satisfacción a beneficiarios tarjetahabientes (2016).

# Situación actual de poder contar con el subsidio de Adess vs. anteriormente

P.15. Ahora, comparando su situación en la que usted o alguien de su familia recibe algún subsidio de la Adess, y comparando cuando no la tenían, ¿diría usted que ahora se encuentra peor, igual o mejor que antes?



- Mucho peor que antes
- Peor que antes
- Igual que antes
- Mejor que antes
- Mucho mejor que antes

	0.3						1.5	1.0	0.9	
	0.3	0.4			0.7		1.5			
	5.0	4.7	2.1	12.1	2.9	2.8	3.8	3.1	7.4	6.5
	74.0	73.5	59.7	72.7	84.8	75.9	81.1	71.1	66.7	75.9
	20.3	21.4	38.2	15.2	11.6	21.3	12.1	18.8	25.0	17.6

### DOS CUADROS POSTERIORES

SE ENCUENTRA MEJOR O MUCHO MEJOR  
LUEGO DEL SUBSIDIO DE ADESS

- El 72.3% de los entrevistados fueron de sexo femenino; y el 27.8%, masculino.
- 56.8% tiene más de 5 años siendo beneficiario de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS); el 31.2% tiene entre 2 y 5 años.
- El 79.3% resultó ser el titular de la tarjeta; el 20.8% no lo era.
- De acuerdo a los tipos de subsidios recibidos, los tres principales: Comer es Primero (PCP) (88.2%), Bonogás Hogares (86.0%) y Bono Luz (BL) (53.8%).
- A los entrevistados se les presentó una serie de afirmaciones relacionadas con atributos de servicio propios de la Adess, los mejores evaluados (Bueno + Muy bueno): el trato que recibió del comerciante (95.8%); condiciones del establecimiento afiliado a la Adess (94.2%); la facilidad de llegar a los comercios de la Adess (accesibilidad) (94.1%) y disponibilidad de los productos en los comercios afiliados a la Adess (colmados, envasadoras, estafetas, economatos UASD (92.3%).
- 85.4% de los entrevistados calificaron el servicio recibido por el Centro de Servicio Telefónico como *bueno* o *muy bueno*.
- El 73.3% pudo resolver satisfactoriamente el motivo que ocasionó la llamada al centro. La mayoría de las razones tienen que ver con retrasos en subsidios.
- 92.5% de los participantes tienen una satisfacción general (satisfecho/a o muy satisfecho/a) con la institución.

## 2. Contexto Sector Social y Desafíos: República Dominicana



# Contexto Sector Social y Desafíos: República Dominicana

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) es el mecanismo de administración de los pagos de las transferencias y subsidios; en tanto que el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es el instrumento de focalización de los hogares pobres que aporta el padrón de elegibles. El objetivo principal de la estrategia de política social es cerrar las brechas de desigualdad, al permitir el acceso a la salud, educación, vivienda, alimentación, seguridad social y fomentar la creación de capacidades humanas, a favor del desarrollo integral de las familias.

Mediante la coordinación de las diferentes instituciones del sector social para potenciar el impacto de las intervenciones en los grupos sociales que requieren el impulso hacia el desarrollo.

Las políticas sociales parten del análisis minucioso del Mapa de la Pobreza, donde identifican las divisiones geográficas prioritarias, basadas en la condición de calidad de vida que registran los hogares.

El resultado de este análisis permite identificar las divisiones administrativas y localidades prioritarias para la política social, en las provincias, municipios, barrios, secciones y parajes. La información es esencial para generar políticas que generen impacto, la base de datos del Siuben constituye un sistema de información indispensable para ser utilizado en la formulación de los planes de desarrollo y sirve de insumo para la ejecución de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), integrando una visión renovada de sociedad a futuro.

El índice de calidad de vida (ICV) tiene la capacidad de caracterizar a los hogares en función de su grado de bienestar, razón por la que, en su definición y construcción, subyacen las dimensiones de educación, vivienda y servicios básicos, a partir de las cuales se determina el nivel de calidad de vida de los hogares vulnerable.

Estas entidades son el Programa Progresando con Solidaridad, que promueve las intervenciones para la protección



social, mediante el acompañamiento directo a los hogares, para aumentar las capacidades humanas, establece la corresponsabilidad del hogar y vigila su cumplimiento. El carácter multidimensional de los indicadores de calidad de vida y los avances metodológicos en torno a la medición de carencias en la población fundamentan la selección del Índice de Calidad de Vida (ICV) como instrumento para categorizar hogares y personas.

En la actualidad, el desarrollo urbano ha incrementado los problemas relacionados con el acceso a servicios fundamentales en la vivienda. Esto trae consigo la necesidad de encontrar soluciones concretas a problemas sobre la provisión de bienes básicos, como energía, el servicio de agua potable, recogida de los desperdicios, buen sistema sanitario y mecanismos eficientes para cocinar, entre otros aspectos.

Poseer una vivienda no es suficiente para lograr su condición de habitabilidad, si carece de los servicios necesarios para elevar el bienestar de quienes la ocupan. Por tanto, es necesario crear entornos de viviendas adecuadas, consistentes con el crecimiento de la población que demanda mejores servicios.

El Gobierno dominicano, al reconocer la importancia del acceso a los servicios básicos, ha incluido en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2013-2016, el objetivo de desarrollar una política integral de asentamientos humanos, basada en alianzas entre sectores público, privado, comunidades y ayuntamientos, para la construcción de viviendas dotadas de servicios básicos, estables y de bajo riesgo ambiental, accesibles a las familias de ingresos bajos y medios.

Uno de los indicadores principales para medir los logros en términos sociales es el grado de alfabetización de la población, que ha sido definido como un proceso que implica el aprendizaje continuo y que le permite al individuo cumplir sus metas, desarrollar su potencial y conocimientos, así como participar activamente en actividades comunitarias y sociales (UNESCO, 2005).

Considerados como uno de los instrumentos más utilizados en la lucha contra la pobreza, a través de los programas de transferencias condicionadas (PTC), las familias pobres reciben transferencias monetarias a cambio de cumplir con una serie de condicionalidades que incluyen garantizar la asistencia de los

hijos a la escuela, acudir a chequeos médicos y participar en los cursos de formación.

Estas transferencias condicionadas son: Comer es Primero (CeP), Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE), y el Bono Estudiantil Estudiando Progreso (BEEP). Todas alcanzan unas 709 673 familias del programa, que reciben el acompañamiento socioeducativo, a través de las visitas domiciliarias y las escuelas de familia. Esto equivale al 95% de las familias titulares del bono Comer es Primero.

República Dominicana creció a un promedio del 6.7% anual en la última década, convirtiéndose en uno de los países de mejor desempeño en la región de Latinoamérica y el Caribe. Aunque la pobreza y la desigualdad continuaban siendo un gran desafío, el énfasis en las políticas sociales contribuyó a la reducción de la pobreza en el país.

De este modo, en el 2005 la pobreza representaba un 47,5% de la población, cifra que disminuyó a un 40.7% en el 2013. Asimismo, el índice de pobreza multidimensional, que mide no sólo la carencia de ingresos monetarios, sino también el acceso a empleo, protección social y servicios básicos, era de 48% en el 2005, y disminuyó a 38% en el 2012 (CEPAL, 2014).

República Dominicana tiene una población de 10 millones de habitantes, con una tasas de pobreza de 32.1 %, con una población de pobreza extrema 5.8% y con un índice de desarrollo humano de 0.700, datos ofrecidos por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo para el 2016.

# 3. Marco Estratégico



Portal digital: [www.adec.gov.do](http://www.adec.gov.do)

## Misión

Unificar y administrar de forma ágil los subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno, garantizando su oportuna disponibilidad y su adecuado uso por los beneficiarios, a fin de asegurar la equidad social y dignidad humana de los dominicanos 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 de la Calidad

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y en valores de las familias en situación de pobreza, promoviendo su calidad de vida, reduciendo la brecha digital y del conocimiento, para satisfacer necesidades de las poblaciones vulnerables de nuestro país, a través del uso de herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC), mediante el mejoramiento sostenido de nuestros procesos educativos, de desarrollo humano e integral, subsidios sociales y transferencias condicionadas en el marco de las leyes de nuestro país.

20

# 4. Diagnóstico Integral de la ADESS



## Diagnóstico Integral Administradora de Subsidios Sociales

El punto de partida de la planificación institucional de la Administradora de Subsidios Sociales es lograr, mediante la metodología del análisis FODA, identificar los factores claves de éxito, tanto internos como externos, relevantes para alcanzar la eficiencia organizacional y generar un impacto social mediante el creación de valor público.

La planificación estratégica institucional 2016-2020 de la Administradora de Subsidios Sociales parte del contexto organizacional, identificando las necesidades de partes interesadas, mediante instrumentos de recolección de datos robustos que permitan el análisis estratégico, con el propósito de brindar intervenciones de medida de política, para el horizonte de planificación estratégica institucional desarrollada donde los colaboradores se integraron en este nuevo rumbo estratégico.

### Principales Fortalezas

- Administración transparente de los subsidios otorgados por el Gobierno
- Red de Abastecimiento Social

- Impacto positivo en los beneficiarios
- Sistema de transferencia monetaria.
- Puntualidad en los subsidios otorgados.
- Infraestructura física y tecnológica
- ISO- 9001
- CAF

### Principales Oportunidades

- Ejecución de las TIC en comercios de la RAS
- Cooperación con entidades del sector asistencia social
- Desarrollo de políticas públicas
- Licitación de las entidades financieras

### Principales Debilidades

- Automatización de procesos institucionales
- Falta de personal
- Comunicación directa con tarjeta-habientes y comerciantes en cuanto a los depósitos
- Base de datos RAS y BTH.

## Principales Amenazas

- Tasa de inflación anual
- 45% de los dominicanos podrían caer en situación de pobreza
- Tasa de cambio (variación)
- Sistema compensación empleado
- Incremento de comercios que incumplan el reglamento de adhesión

- Administración transparente de los subsidios otorgados por el Gobierno
- Red de Abastecimiento Social
- Impacto positivo en los beneficiarios
- Sistema de transferencia monetaria
- Puntualidad en los subsidios otorgados
- Infraestructura física y tecnológica
- ISO- 9001
- CAF

F

O

- Ejecución de las TIC en comercios de la RAS
- Cooperación con entidades del sector asistencia social
- Desarrollo de políticas públicas
- Licitación de las entidades financieras

## Análisis FODA Institucional

- Automatización de procesos institucionales
- Falta de personal
- Comunicación directa con tarjetahabientes y comerciantes en cuanto a los depósitos
- Base de datos RAS y BTH

D

A

- Tasa de inflación anual
- 45% de los dominicanos podrían caer en situación de pobreza
- Tasa de cambio (variación)
- Sistema compensación empleado
- Incremento de comercios que incumplan el reglamento de adhesión



**ADRESS**

**ADRESS**

**ADRESS**



# Análisis Externo

Los cambios políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales son factores externos que impactan a la Administradora de Subsidios Sociales como organización, donde ejerce fuertes repercusiones en la producción de los productos institucionales, administración del medio de pago, gestión de los comercios de la Red de Abastecimiento Social para generar valor público, en los servicios entregados a beneficiarios o participantes de las transferencias monetarias condicionadas.

Las oportunidades y amenazas que surgen de los cambios en estas variables, condicionan de cierta forma la intervención o abordaje social de la institución dentro de la problemática social, de las familias vulnerables o en situación de pobreza.

El ambiente externo se analiza mediante una herramienta de análisis estratégico PESTEL, identificando los factores claves de éxito institucional para captar y entregar valor; esencial en la formulación y construcción de rumbo estratégico de la organización, adaptándose contextualmente a la realidad social que vive el ciudadano dominicano en situación de pobreza y vulnerabilidad; como medida de política institucional se entrega de forma oportuna y pertinente los subsidios otorgados por el gobierno a clientes/beneficiarios.

Con el objeto de identificar y evaluar las oportunidades y amenazas más relevantes que afronta una organización, este análisis permite a la organización formular y ejecutar estrategias en forma efectiva, mediante la identificación y evaluación de tales circunstancias y sobre la forma en que ellas producirán impacto dentro de la organización.

# Matriz Análisis Externo PESTEL

- Políticas gubernamentales
- Período gubernamental y cambios
- Cambios de puestos en el Gabinete
- Pacto fiscal
- Metas presidenciales
- Objetivos desarrollo sostenibles (ODS)
- Enfoque de género
- Sostenibilidad ambiental
- ISO-9001

Políticos

Económicos

Social

- Revisión del modelo latinoamericano de progreso (PNUD)  
45% de los dominicanos podría caer en situación de pobreza
  - Tasa cambiaria
  - Tasa de inflación
- Precio internacional del barril de petróleo
  - Presupuesto institucional
- Números de hogares pobres
- Presupuesto DIGESPRES
- Aumento de deuda pública.

- Benchmarking SIUBEN sobre seguridad informática y tecnológica
- Normativas de la OPTIC con las normas NORTIC estándares página web Republica Digital
  - Datos abiertos
- Desarrollo de E-servicios
- Continuidad del negocio

- Estudios de satisfacción
- Diagnóstico institucional

- Diminución de consumo energético
- Reciclaje desechos sólidos y manejo de basura tecnológica
- Eficientizar el consumo de agua
- Reducción de CO2
- Eliminación de contaminación por ruido
- Disminución de papel

Tecnológicos

Entorno  
ambiental

Legal

- Normas de control interno (NCI)
- Estrategia Nacional Desarrollo (ley 1-12)
- Ley orgánica de administración Pública (247-12)
  - Ley General del Libre Acceso de a la Información Pública (200-04).
- Ley regulación salarial del sector público
  - Ley orgánica del presupuesto para el sector público (423-06)
- Reglamento de Aplicación del Decreto 492-07

## Matriz de Importancia e Influencia de las Partes Interesadas

Establecer un compromiso con los grupos de interés implica colaborar con diferentes actores sociales a la vez; y, a menudo, sobre temas complejos, como el impacto de los proyectos de la institución de cara a la sociedad y en cada uno de sus grupos de interés. Entre los grupos de interés existen los conocidos por la organización, que con regularidad tiene relación, como los empleados, los proveedores. Pero también hay otros actores que no han tenido ningún contacto, o simplemente debido a lo complejo del sector social y su dinámica, estas relaciones pasan por un proceso de cambio.

La matriz de importancia e influencia de las partes interesadas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), una parte relevante en el proceso de planificación, identificando el involucramiento integral de las partes interesadas, partiendo de las necesidades claves de los grupos de interés, para el desarrollo de intervenciones o medidas de políticas adaptadas a la problemática social, que genere el impacto positivo en los beneficiarios tarjetahabientes.

GRUPO 1: las partes interesadas de este grupo son importantes para el éxito de

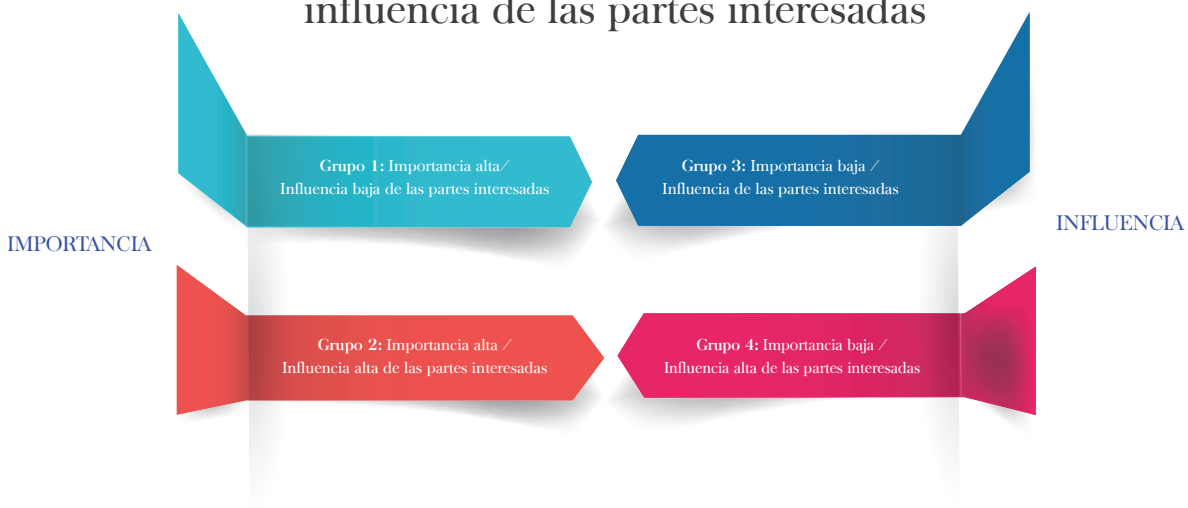
la producción institucional, pero pueden tener poca influencia en el proceso, donde estos son muy importantes, pero no muy influyentes. En un plan estratégico amerita un énfasis especial para asegurar que se protejan sus intereses y que se les escuche, para el desarrollo de proyectos que le impacten positivamente.

GRUPO 2: las partes interesadas son centrales para el proceso de planificación. Puesto que son importantes e influyentes, deberían ser partes interesadas claves en la creación de alianzas.

GRUPO 3: las partes interesadas no son centrales para una iniciativa y tienen escasa influencia en su éxito o fracaso. No tendrán probablemente un rol importante en el proceso en su conjunto.

GRUPO 4: las partes interesadas no son muy importantes para la actividad, pero pueden ejercer una influencia significativa. Debido a que puede tener una influencia importante en el proceso, con las relaciones informales que mantiene con personas que tienen poder y por su capacidad de movilizar a la gente o influir en la opinión pública.

Figura 4. Matriz de la importancia e influencia de las partes interesadas



## Matriz de Influencia de las Partes Interesadas



## Descripción de los Grupos de Interés

Institución	Razón de Vinculación
Participantes tarjetahabientes	La relación de Adess con los participantes empieza desde el proceso de entrega de la Tarjeta, para dotarlo de un medio con el cual pueda disfrutar de los subsidios otorgados.
Ciudadanos en general	La Adess, como entidad transparente, invita a los ciudadanos dominicanos a que muestren interés en los productos institucionales y resultados que a través de los años hemos desarrollado.
Colaboradores de Adess	Capital humano que se empeña en colaborar con la consecución de los objetivos y metas de la institución.
Comercios adheridos	La Adess se encarga de evaluar los comercios que formarán parte de la Red de Abastecimiento Social, para que los mismos provean a los BTH los productos que éstos 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 BTH, así como también sirve de canal entre estos y las entidades financieras, en caso de reclamaciones relativas a liquidaciones de las ventas o por fallas en el funcionamiento de los puntos de venta.

Nivel de Vinculación	Medio de Control y Monitoreo
Clientes	Encuesta de la percepción del servicio GALLUP RD
	Sistema 311
Clientes internos	Encuesta Clima Organizacional / Encuesta 360
Aliados estratégicos	Encuesta de la percepción del servicio GALLUP RD/Diagnóstico Organizacional/ Supervisión Riesgo y control

Institución	Razón de Vinculación
Entidades financieras	Procesamiento de las transacciones de consumo de los participantes en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social, apertura de las cuentas y subcuentas de los BTH y pago a los comercios adheridos.
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	Organismo internacional que presta asistencia técnica y económica a proyectos enfocados al desarrollo socioeconómico de la sociedad dominicana.
Gabinete de Políticas Sociales	Trabajo en conjunto para la aplicación de los subsidios sociales a los participantes seleccionados por los programas sociales.
Programas Sociales (Prosoli, OTTT, Armada Dominicana, CONAPE, Policía Nacional)	Administración de los fondos otorgados a cada uno de los programas sociales para hacerlos llegar a la cuenta particular de cada uno de los participantes a través del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS).
SIUBEN	Es la entrada del participante al Sistema de Pago de los Subsidios Sociales, por tanto cualquier cambio de jefe de hogar debe canalizarse a través de esta institución.
Compañías de Adquirencia (CardNet-VisaNet)	Empresas proveedoras del servicio de procesamiento de transacciones electrónicas de las operaciones desarrolladas por los establecimientos comerciales adheridos a la RAS, como soporte de las entidades financieras participantes del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS).



Nivel de Vinculación	Medio de Control y Monitoreo
Aliados estratégicos	Indicadores de cumplimiento Entidades financieras
	Acuerdo ADESS-PNUD
	Informes seguimiento trimestral
	Diagnostico organizacional
Asociados Claves	Encuesta de la percepción del servicio GALLUP RD

Institución	Razón de Vinculación
Banco Mundial (BM)	Organismos internacionales que prestan asistencia técnica a los países miembros con los que la Adess tiene convenios de apoyo.
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	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 (Punto GOB)
Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECO), Contraloría General de la República (CG) y Tesorería Nacional (TN).	Órganos rectores del sistema integrado de la administración financiera del Estado (SIAFE), que asumen funciones dentro del sistema de pago de los subsidios sociales (SPSS).
Pro-Consumidor	Permite fortalecer la función de la ADESS en la supervisión de los comercios adheridos a la RAS para dar un mejor servicio al participante tarjetahabiente.
INDOCAL	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 participantes tarjetahabientes por parte de los comercios adheridos a la RAS.

Nivel de Vinculación	Medio de Control y Monitoreo
Asociados Claves	Seguimiento Interinstitucional
	Reportes Punto GOB
	Avances trimestral de presupuesto físico Ministerio de Hacienda / Envío de la nómina de los programas sociales
	Seguimiento interinstitucional
	Supervisión operativa de comercios RAS (colmados y envasadoras)

Institución	Razón de Vinculación
EVERTEC/FIRST DATA	Son nuestros procesadores de transacciones, los cuales administran un sistema de redes de pagos electrónicos que procesan más de 20 millones de transacciones al año por nuestros participantes tarjetahabientes.
Banco de Reservas	En el BanReservas se encuentra la cuenta concentradora, donde descansan los fondos sociales antes de ser transferidos a los participantes tarjetahabientes por las entidades financieras.
Junta Central Electoral	Entidad que facilita el padrón de ciudadanos actualizado, esto facilita una transferencia más efectiva a los participantes tarjetahabientes.
Green Love	Recepción y recolección clasificada de residuos sólidos no peligrosos para proceso de reciclaje.

Nivel de Vinculación	Medio de Control y Monitoreo
Asociados Claves	Encuesta de la percepción del servicio GALLUP RD
	Reporte de conciliación fondos de los programas sociales en la cuenta concentradora.
	Plataforma de verificación de participantes tarjetahabientes vivos y muertos
	Reportes de kg de papel reciclado.

# Sistema de Pagos de los Subsidios Sociales (SPSS)

**Ministerio de Hacienda**  
Asigna la partida presupuestaria para políticas sociales, alineado al eje 2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) con relación a bajos niveles de pobreza y desigualdad social.



**El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)**, puerta de entrada al programa social

Obtiene la información sobre la pobreza, basándose en el Índice de Calidad de Vida (ICV). Posteriormente, selecciona a los candidatos participantes de los programas sociales, basada en una serie de criterios personalizados.



**Los programas sociales**  
Elaboran un listado de participantes acorde con la disponibilidad de presupuesto asignado.



**DIGECOG y DIGEPRES**

La DIGEPRES recibe la NUSS y coloca las cuotas financieras, mientras que la DIGECOG hace de los registros contables en el SIGEF (Sistema de Formación de la Gestión Financiera) para la realización de la designación de los fondos a la cuenta concentradora de la Adess en el Banco de Reservas.



**La Administradora de Subsidios Sociales**  
Recibe listado de participantes tarjetahabientes de los programas sociales, los administra y realiza la nómina unificada de los subsidios sociales (NUSS). También vela por el cumplimiento de los contratos con las entidades financieras (EF) y comerciales adheridas a la Red de Abasto Social (RAS).



### La Contraloría General de RD y la Tesorería Nacional

La Contraloría revisa y aprueba la emisión del pago. La Tesorería Nacional libera los fondos sociales que se transfirán a la cuenta concentradora de la Adess en el Banco de Reservas (BR).



### La Administradora de Subsidios Sociales

La Adess transfiere de los fondos a las cuentas de las 4 entidades financieras pertenecientes al SPSS, cada una de estas tiene una cuenta independiente en el BR.



### Las entidades financieras

Desde la recepción de fondos de la cuenta concentradora de la Adess en el BR, las EF realizan las transferencias monetarias condicionadas (TMC) a cada de las tarjetas prepago de los participantes de los programas sociales.



### Las familias participantes de los programas sociales

Se benefician de los bienes y servicios consumiendo dichas subvenciones a través de dispositivos de puntos de venta (PDV) instalados en establecimientos comerciales pertenecientes a la RAS. Con esto, los participantes mejoran su seguridad alimentaria, nutrición y dignidad humana.



Paralelamente, las EF liquidan el pago de los consumos realizados a los comercios adheridos a la RAS





# 6. Objetivos Estratégicos



# Matriz de Alineamiento Estratégico Superior

ODS	Visión End	Ejes, Objetivos End
<p>No.1 Fin de la pobreza</p>	<p>República Dominicana es un país próspero, donde se vive con dignidad, seguridad y paz, con igualdad de oportunidades, en un marco de democracia participativa, ciudadanía responsable e inserción competitiva en la economía global, y que aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora y sostenible.</p>	<p><b>EJE 2:</b> Procura una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades «(...) en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial».</p>
<p>No.2 Hambre</p>		<p><b>OBJETIVO GENERAL 2.3</b> Creando igualdad de derechos entre hombres y mujeres.</p>
		<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2.3.3</b> Disminuir la pobreza mediante un efectivo y eficiente sistema de protección social</p>

Plan Plurianual Sector Público	Marco Estratégico del Gabinete	Marco Estratégico de la Adess
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Igualdad de derechos y oportunidades</p>	<p><b>MISIÓN:</b></p> <p>Trabajamos para garantizar la efectividad y la eficacia de la estrategia y de las políticas sociales del gobierno, articulando los programas y las acciones que en materia de demanda social formulan las instituciones que integran el Gabinete, enfocados en incidir en el desarrollo integral de las familias dominicanas en situación de vulnerabilidad y en la reducción de la pobreza.</p>	<p><b>MISIÓN:</b></p> <p>Unificar y administrar de forma ágil subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno, garantizando su oportuna disponibilidad y adecuado uso por los beneficiarios, a fin de asegurar la equidad social y dignidad humana de los dominicanos que viven en condiciones de pobreza.</p>
<p><b>Objetivo Específico No.6</b></p> <p>Construir una cultura de igualdad y equidad entre hombres y mujeres</p>		
<p><b>Objetivo Especifico No.8</b></p> <p>Disminuir la pobreza mediante un efectivo y eficiente sistema de protección social</p>	<p><b>VISIÓN:</b></p> <p>Protección, promoción y Desarrollo integral de las familias, impulsando el progreso para superar la pobreza en la República Dominicana.</p>	<p><b>VISIÓN:</b></p> <p>Única entidad del Estado que administre todos los subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno en un marco de transparencia y eficiencia.</p>

# Marco Estratégico Institucional Adess

## Alineamiento Estratégico Institucional

Misión	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
<p>Unificar y administrar de forma ágil subsidios sociales focalizados otorgados por el gobierno, garantizando su oportuna disponibilidad y adecuado uso por los beneficiarios, a fin de asegurar la equidad social y dignidad humana de los dominicanos que viven en condiciones de pobreza.</p>	<p>Gestión de los Subsidios Sociales</p>	<p>1.1 Desarrollar un modelo de gestión integral para el otorgamiento de los subsidios</p>
<p>Visión</p>		<p>1.2 Entregar el medio de pago de forma eficaz y con calidad</p>
<p>Ciudadanos en general</p>	<p>Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</p>	<p>2.1 Asegurar la continuidad y confiabilidad de los servicios ofrecidos por los comerciantes de la RAS</p> <p>3.1 Mejorar los procesos de la entidad con impacto en la calidad de los productos institucionales</p>

# 7. Ejes Estratégicos



# Matriz de Resultados, Indicadores y Metas

EJE ESTRATÉGICO 1				
Objetivo Estratégico 1.1				
1	2	3	4	5
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Meta	Medios de Verificación
1.1 Poner en marcha mejoras en los procesos financieros /operativo apegados a las normativas legales de órganos rectores	1.1.1 Transparencia en la entrega de los subsidios sociales a los participantes de los programas sociales	% de acreditación eficaz de la nomina (total de fondos acreditados por entidades financieras / total enviado a acreditar * 100)	≥ 95%	Reporte del sistema de administración de los subsidios sociales (SIASS
Objetivo Estratégico 1.2				
1.2 Fortalecer el proceso operativo de entrega del medio de pago	1.2.1 Oportuna disponibilidad del medio de pago para ser recibido por los participantes de los programas sociales	% tarjetas disponibles para entregar (cantidad de tarjetas solicitadas a EF / cantidad de tarjetas disponibles para entregar * 100)	100%	Informe de entidades financieras

## GESTIÓN DE SUBSIDIOS SOCIALES

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

6	7	8	9		10	11	
Responsable	Involucrados	Cronograma				Requerimientos no Financieros	Supuestos
		Años					
		2017	2018	2019	2020		
Dirección Financiera y Administrativa (DAF)	Ministerio de Hacienda, programas sociales, entidades financieras (EF)	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)	Metas presidenciales

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

Dirección de Operaciones	Programas sociales, entidades financieras	100%	100%	100%	100%	Capital humano, equipos tecnológicos, software, transporte	Metas presidenciales
--------------------------	---	------	------	------	------	--	----------------------

## EJE ESTRATÉGICO 2

### Objetivo Estratégico 2.1

1	2	3	4	5
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Meta	Medios de Verificación
<p>2.1 Fortalecer procesos de administración de la Red de Abastecimiento Social (RAS)</p>	<p>2.1.1 Confiabilidad en la Red de Abastecimiento Social (RAS)</p>	<p>% de comercios que cumplen con el reglamento de la RAS (comercios supervisados que cumplen / total de comercios supervisados * 100)</p>	<p>≥ 95%</p>	<p>Informes de supervisión / lista de comercios suspendidos</p>



## GESTIÓN DE SUBSIDIOS SOCIALES

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

6	7	8	9		10	11	
Responsable	Involucrados	Cronograma				Requerimientos no Financieros	Supuestos
		Años					
		2017	2018	2019	2020		
Dpto. RAS	Dpto. RyC	≥ 80%	≥ 85%	≥ 90%	≥ 95%	Capital Humano, personal -Equipos tecnológicos, software, transporte	Disponibilidad oportuna de recursos

## EJE ESTRATÉGICO 3

### Objetivo Estratégico 3.1

1	2	3	4	5
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Meta	Medios de Verificación
3.1 Fortalecer el desarrollo organizacional de la institución	3.1.1 Aumentar la satisfacción de los grupos de interés	% de aprobación excelente de la producción institucional	90%	Diagnóstico institucional
	3.1.2 Fortalecimiento de la calidad, seguridad e integridad de la información institucional	% de procesos ajustados al marco legal nacional y de la mejora	≥ 100%	Procedimientos documentados
		% de procesos automatizados	≥ 95%	Actas de Entrega de Productos Informáticos
	3.1.3 Institucionalizada la gestión de planificación	% de cumplimiento de la planificación establecida	≥ 95%	Informes trimestrales del POA

## GESTIÓN DE SUBSIDIOS SOCIALES

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

6	7	8	9	10	11		
Responsable	Involucrados	Cronograma				Requerimientos no Financieros	Supuestos
		Años					
		2017	2018	2019	2020		
Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	Todos los grupos de interés	90%	90%	90%	90%	Capital humano, equipos tecnológicos, transporte	
Dirección Planificación y Desarrollo (DPD)	Todas las áreas de la institución	90%	95%	100%	100%		
Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación		≥ 80%	≥ 85%	≥ 90%	≥ 95%		
Dirección Planificación y Desarrollo (DPD)		95%	95%	95%	95%		

## EJE ESTRATÉGICO 3

### Objetivo Estratégico 3.1

1	2	3	4	5
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Meta	Medios de Verificación
3.1 Fortalecer el desarrollo organizacional de la institución	3.1.4 Optima Gestión del Capital Humano	% del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	90%	Reporte del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)
	3.1.5 Posicionada la imagen corporativa institucional	% del quehacer institucional posicionado los medios	100%	Monitoreo de prensa físico y digital / Publicaciones en las redes y en la web institucional
	3.1.6 Institucionalizada la gestión prospectiva	Índice de riesgo total	≥ 10%	Matriz de Evaluación del Riesgo
	3.1.7 Institucionalizada la gestión de la innovación	% de productos, procesos y servicios innovadores (≥ 10% del total en el POA)	≥ 10%	Matriz de Productos, Procesos y Servicios Innovadores

## GESTIÓN DE SUBSIDIOS SOCIALES

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

6	7	8	9		10	11	
Responsable	Involucrados	Cronograma				Requerimientos no Financieros	Supuestos
		Años					
		2017	2018	2019	2020		
Departamento de Recursos Humanos	Dirección Planificación y Desarrollo (DPD)	90%	90%	90%	90%	Capital humano, equipos tecnológicos	
Departamento de Comunicaciones		100%	100%	100%	100%	Equipos tecnológicos	
Dirección Planificación y Desarrollo (DPD)	Todas las áreas de la institución	≥ 25%	≥ 20%	≥ 15%	≥ 10%	Capital humano, equipos tecnológicos	
		≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%		

## 8. Acrónimos



## Siglas

ADESS: Administradora de Subsidios Sociales

ADSEF: Administradora Socioeconómica de la Familia

AMET: Autoridad Metropolitana de Transporte

APAP: Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

BGC: Bonogás para Choferes

BGH: Bonogás para Hogares

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

BL: Bonoluz

BM: Banco Mundial

BTH: Beneficiarios-tarjetahabientes

CDEEE: Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales

CAC: Centro de Atención al Ciudadano

CAF (Common Assess-

ment Framework): Marco Común de Evaluación, por sus siglas en inglés

CeP: Comer es Primero

CG: Contraloría General de la República

CONAPE: Consejo Nacional de la Persona Envejeciente

CRM (Customer Relationship Management): Manejo de las Relaciones con el Cliente, por sus siglas en inglés

DAF: Dirección Administrativa y Financiera de la ADESS

DIGECOG: Dirección General de Contabilidad Gubernamental

DIGENOR: Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad

DIGEPRES: Dirección Nacional de Presupuesto

DL: Delegaciones Provinciales

EF: Entidades financieras  
EDE: Empresa Distribuidora de Electricidad

END: Estrategia Nacional de Desarrollo

GCPS: Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales

GEA: Grupo Especializado de Asistencia del Caribe

GLP: Gas licuado de petróleo

IES: Incentivo a la Educación Superior

ILAE: Incentivo a la Asistencia Escolar

KPI: Indicadores Clave de Desempeño, conocidos por sus siglas en inglés

MAP: Ministerio de Administración Pública

MESCYT: Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología

MIC: Ministerio de Industria y Comercio

wMINERD: Ministerio de Educación de la República Dominicana

MSP: Ministerio de Salud Pública

OAI: Oficina de Acceso a la Información

OPTIC: Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación

OTTT: Oficina Técnica de Transporte Terrestre

PDV: Dispositivos de Puntos de Venta

PIAARD: Programa de Incentivo a los Alistados de la Armada de República Dominicana

PCP: Programa Comeres Primero

PIPP: Programa de Incentivo a la Policía Preventiva

PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

PRA: Programa Nacional de Reducción de Apagones

OP: Dirección de Operaciones

PRO CONSUMIDOR: Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PROVEE: Programa de Protección a la Vejez en Pobreza Extrema

PS: Programa Solidaridad

RAS: Red de Abastecimiento Social

SASP: Sistema de Administración de Servidores Públicos

SCRM: Sistema de Reclamaciones y Servicios de Subsidios

SIAB: Sistema de Administración de Bienes

SIAFE: Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado

SIASS: Sistema Integrado de la Administración de los Subsidios Sociales

SIGEF: Sistema Integrado de Gestión Financiera

SIUBEN: Sistema Único de Beneficiarios

SLA (Service Level Agreement): Acuerdo de Nivel de Servicios, por sus siglas en inglés

SPS: Sistema de Protección Social

SPSS: Sistema de Pagos de los Subsidios Sociales

SA: Suplemento Alimenticio

TI: Tecnologías de la Información

TN: Tesorería Nacional

TPS: Trípode de la Protección Social

TS: Tarjeta Solidaridad

UASD: Universidad Autónoma de Santo Domingo



# 9. Glosario de términos



## Términos e instituciones

**Alineamiento estratégico:** integración de áreas, unidades, departamentos y procesos hacia la estrategia de la organización, de tal forma que asegure que el trabajo, actuaciones, decisiones y comportamiento de los individuos de las áreas, de todos los niveles, estén directamente dirigidos a apoyar los fines y propósitos de la organización.

**Beneficiario-tarjetahabiente (BTH):** persona física inscrita en un programa de subsidios sociales focalizados, dotada de la tarjeta Solidaridad (TS) y habilitada para llevar a cabo transacciones en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

**Compañía de adquirencia:** empresa proveedora del servicio de procesamiento de transacciones electrónicas de las operaciones llevadas a cabo por los establecimientos comerciales adheridos a la RAS, como soporte de las entidades financieras participantes del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS).

**Consejo Nacional de la Persona Envejeciente:** organismo adscrito al Ministerio de Salud Pública (MSP), con carácter de

autoridad nacional para actuar como organismo oficial en la definición, coordinación y ejecución de políticas nacionales sobre el adulto mayor (población mayor de 65 años), con autonomía y atribuciones competentes sobre instituciones públicas y privadas de atención al envejeciente.

**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil:** entidad que tiene como misión coadyuvar al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS) en la definición de la política social, la formulación de sus programas y planes, y el seguimiento y evaluación de la ejecución de estos.

**Costo-efectivo:** Es la manera más eficaz, desde el punto de vista económico, de hacer realidad un objetivo preestablecido. Se emplea para determinar la eficacia de una intervención con relación a su coste; para ello, se centra en un resultado importante que se espera de una acción. Se puede representar como un mayor rendimiento por el dinero gastado.

**Delegación Provincial:** representación de la Administradora de Subsidios So-

ciales (ADESS) en las diferentes provincias del territorio nacional, que permite a esa institución brindar los servicios que requieren los beneficiarios- tarjeta-habientes (BTH) y el público en general, así como canalizar informaciones, requerimientos, solicitudes y reclamaciones de los comercios adheridos e interesados en adherirse a la Red de Abastecimiento Social.

Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR): unidad centralizada del Ministerio de Industria y Comercio (MIC), cuyas funciones están relacionadas con el Sector Combustibles (líquidos y gaseosos).

Eje estratégico: decisión fundamental que ha de tomar una institución para asegurar una mayor eficacia de cara al futuro, agrupando un objetivo o varios que tienen un ámbito común. Guarda coherencia con la misión y la visión de la institución.

Ejes transversales: herramientas que integran diferentes campos de conocimiento: salud, medioambiente, consumo, educación moral, género, ética, paz y desarrollo humano, entre otros. Responden a una intencionalidad; y, por

tanto, deben ser planificados y evaluados. Deben tener interacción entre sí y con los otros aprendizajes.

Entidades financieras (EF): instituciones bancarias destinadas a brindar servicios de intermediación financiera y actividades afines, participantes en el sistema de pago de los subsidios sociales (SPSS), seleccionadas mediante licitación pública.

Estrategia Nacional de Desarrollo: fundamento conceptual de las políticas públicas que se aplicarán durante el período de vigencia establecido para esta y de su puesta en operación mediante los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, con miras a superar los principales problemas y desafíos que limitan el proceso de desarrollo y el logro de la visión de país deseada para el largo plazo.

Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales: instancia responsable de la coordinación de políticas dirigidas a promover y consolidar las condiciones económicas y sociales destinadas a modificar los problemas estructurales de pobreza, que impiden el desarrollo de las clases con menores oportunidades y, al mismo tiempo, de las políticas asis-

tenciales creadas para mitigar las necesidades inmediatas de las familias más pobres del país.

**Grupo Especializado de Asistencia del Caribe:** compañía que ofrece servicios telefónicos al Centro de Atención al Beneficiario-Tarjetahabiente (Call Center, por sus siglas en inglés).

**Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR):** entidad descentralizada, dependiente del Ministerio de Industria y Comercio (MIC), creada mediante la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (358-05), destinada a supervisar el desarrollo de las operaciones comerciales de compra y venta en el mercado nacional. Su función principal es establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la República Dominicana.

**Manual General de Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder**

**Ejecutivo:** instrumento esencial para la aplicación del régimen de servicio civil y carrera administrativa, que permite

elaborar y desarrollar, entre otros, un sistema uniforme y equitativo de clasificación y valoración de los cargos, y de fijación de sueldos, compensaciones e incentivos para todos los cargos comunes del Poder Ejecutivo.

**Marco estratégico:** conjunto formado por la misión, la visión, los valores, los ejes estratégicos y los objetivos estratégicos de una institución, que le permite definir en dónde está y hasta dónde quiere llegar, así como el recorrido que deberá superar para alcanzar sus metas.

**Objetivo estratégico:** logro que la entidad pública, ministerio u órgano, espera concretar en un plazo determinado, mayor de un año, para el cumplimiento de su misión de forma eficiente y eficaz.  
**Partenariado:** proceso, más o menos formalizado, por el que dos o más actores de naturaleza diversa —públicos, privados, etc.— se ponen de acuerdo para llevar a cabo un plan, un programa, un proyecto común en las estrategias y acciones, uniendo capacidades privadas y virtudes públicas.

**PDV:** denominación del equipo verificador de transacciones, conocido como Punto de Venta, que es proporcionado

a los comercios adheridos a la RAS por las compañías de adquirencia para procesar las transacciones de los BTH.

**PRO CONSUMIDOR:** entidad descentralizada, dependiente del Ministerio de Industria y Comercio (MIC), creada mediante la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (Ley Núm. 358-05), destinada a supervisar el desarrollo de las operaciones comerciales de compra y venta en el mercado nacional. Su función principal es establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la República Dominicana.

**Programa de Protección a la Vejez en Extrema Pobreza (PROVEE):** programa perteneciente al Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), entidad adscrita al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS), que forma parte del Sistema de Seguridad Social Dominicano (SSSD), responsable de administrar el programa de asistencia a la personas envejecientes mayores de 65 años, que forma parte de los hogares en extrema pobreza identificados por el SIUBEN.

**Programa Nacional de Reducción de Apagones (PRA):** programa creado con el propósito de incentivar, conjuntamente con las empresas eléctricas, las condiciones para la prestación y mejoría del servicio de energía eléctrica y facilitar los acuerdos de pagos entre dichas empresas y los usuarios de los diversos barrios marginados del país. Se ejecutó tomando en cuenta solo el criterio geográfico, sin evaluar las capacidades de pago de grupos de hogares y negocios residentes en estos, lo que implica un subsidio generalizado por parte del Gobierno, el cual ha sido suplantado gradualmente mediante la creación y puesta en operación del Programa Bonoluz (BL).

**Programa Solidaridad:** nombre asimilado como denominación del programa de transferencias monetarias condicionadas (TMC), responsable de la administración y ejecución de los componentes Comer es Primero (CP), Incentivo a la Asistencia Escolar y Dominicanas y Dominicanos con Nombre y Apellido.

**Punto de Venta (PDV):** denominación del equipo verificador de transacciones, que es proporcionado a los comercios adheridos a la RAS por las compañías de adquirencia para procesar las tran-

sacciones de los BTH.

**Red de Abastecimiento Social (RAS):** conjunto de establecimientos comerciales que cumplen con todos los requisitos exigidos por su Reglamento y que han sido seleccionados por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) para la provisión de los bienes de consumo previstos en los diferentes programas sociales.

**Service Level Agreement:** documento técnico, que forma parte integral del contrato de servicios con las entidades financieras participantes en el Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS) y la compañía que ofrece servicios telefónicos al Centro de Atención al Beneficiario-Tarjetahabiente. En este se establecen las expectativas de ADESS respecto a dichas entidades en cuanto a las áreas claves de desempeño de los servicios que proveen, mediante la definición de los servicios y procesos, los términos y condiciones relativos a la entrega de los servicios, criterios y métricas de desempeño, tolerancia de los factores claves y penalidades a ser aplicadas ante las desviaciones. Asimismo, la gestión de cambios y actualizaciones del acuerdo, según las características del modelo o sistema que es objeto de la

prestación.

**Sistema de Administración de Bienes (SIAB):** sistema de seguimiento y control de los bienes muebles e inmuebles de las instituciones del Estado dominicano, así como de cálculo de su depreciación y reevaluación, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

**Sistema de Pagos de los Subsidios Sociales (SPSS):** sistema encargado de asegurar 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, a través de la Red de Abastecimiento Social (RAS), por las instituciones financieras participantes en este.

**Sistema de Protección Social (SPS):** estrategia definida por el Gobierno dominicano con el imperativo de garantizar los derechos de los dominicanos establecidos en la Ley de Seguridad Social, así como promover la inversión en capital humano de los hogares pobres y proteger su ingreso de las fluctuaciones de los precios relativos, mediante intervenciones en materia de seguridad y Asistencia Social. Asegura, así, la inclusión

social de los más pobres y su derecho a participar de los beneficios del crecimiento económico, combinando de manera integral transferencias contributivas resultantes de la Ley de Seguridad Social, con transferencias no contributivas financiadas por el Estado, al tiempo que ambas se relacionarían con programas de carácter universal en materia de educación, salud y trabajo.

**Sistema de Reclamaciones y Servicios de Subsidios (SCRM):** sistema para la gestión de los servicios a beneficiarios, comercios, programas de subsidios sociales y ciudadanos, a través del cual se atenderán, darán solución y respuesta a las reclamaciones de los beneficiarios-tarjetahabientes, las solicitudes de reemplazo de tarjetas, el operativo de entrega de la Tarjeta Solidaridad a nuevos beneficiarios y la adhesión y servicios a comercios de la Red de Abastecimiento Social (RAS).

**Sistema Integrado de la Administración de los Subsidios Sociales (SIASS):** sistema de gestión de información de los subsidios sociales que apoya e integra, mediante tecnología de la información, los procesos operacionales internos y los flujos externos de servicios del sistema de pago de los subsidios sociales

(SPSS) con el objeto de proveer eficiencia, seguridad, efectividad, transparencia y calidad, desde la perspectiva del beneficiario-tarjetahabiente (BTH), de los programas de subsidios sociales, de la alta gerencia de la ADESS, y de las demás instancias externas vinculadas (entidades financieras, Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, Gobierno, comercios, ciudadanos, etc.).

**Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF):** sistema de gestión, administración y control de los recursos públicos. Está compuesto por los subsistemas de presupuesto, contabilidad, tesorería, crédito público, control interno y los subsistemas conexos de inversión pública, administración tributaria, compras y contrataciones, administración de bienes y administración de recursos humanos.

**Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN):** entidad responsable de desarrollar y mantener el Sistema Único de Beneficiarios, mediante el cual se identifican los hogares elegibles para ser asistidos por los programas sociales, según la caracterización socioeconómica de todos los hogares que habitan en el Mapa de la Pobreza y aquellos que habitan en zonas que se identifican como

carenciadas.

**Subsidios focalizados:** son aquellos que se proponen beneficiar únicamente a sectores poblacionales situados por debajo de cierto umbral de pobreza o riesgo social, oponiendo a los universales por considerarlas más eficientes y de mayor aporte a la equidad social.

**Subsistema:** conjunto de elementos interrelacionados que, en sí mismo, constituye un sistema, y, a la vez, es parte de un sistema superior.

**Suplemento Alimenticio (SA):** componente del PROVEE que otorga una ayuda económica mensual a hogares con personas mayores de 65 años de edad que disfrutan del subsidio Comer es Primero (CP) para la compra de alimentos con el objetivo de complementar el sustento alimenticio de adultos mayores en situación de pobreza, que no reciben pensión ni se encuentran trabajando, a fin de contribuir a que mantengan una buena nutrición.

**Tarjeta Solidaridad (TS):** medio de pago único de los subsidios sociales, cuyas características técnicas permiten concentrar en una sola tarjeta el pago de

diversos subsidios, y cuya operación es administrada por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS). Este instrumento es supervisado y regulado por la marca internacional VISA.

**Transferencia condicionada:** tipo de transferencia de dinero —por un monto fijo o variable— que se otorga a las madres de familia de hogares seleccionados, siguiendo criterios de focalización, a cambio del cumplimiento de una serie de condiciones vinculadas a la salud, la educación, la nutrición, etc.

**Transferencia no condicionada:** tipo de transferencia de dinero —por un monto fijo o variable— que se otorga a las madres de familia de hogares seleccionados, siguiendo criterios de focalización, sin requerir el cumplimiento de ningún tipo de condiciones.

**Trípode de la protección social (TPS):** estructura bajo la conducción del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS), basada en un esquema de responsabilidades, delimitadas y compartidas, que posibilita garantizar la transparencia en el funcionamiento del SPS. Se sostiene en tres tipos de institu-



ciones clave, a saber: el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), encargado de identificar y priorizar familias elegibles a recibir beneficios de los programas sociales; los programas sociales, delegados para seleccionar las familias a recibir beneficios sociales; y la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), responsable de hacer los pagos a los beneficiarios y gestionar la Red de Abastecimiento Social (RAS) donde puedan consumirlos.

VISA Internacional: red comercial de pagos electrónicos y servicios financieros, facilitadora del comercio global a través de la transferencia de valores e información entre instituciones financieras, comercios, consumidores, compañías y entidades gubernamentales, que brinda respaldo institucional a la tarjeta Solidaridad (TS), emitida por sus representantes locales.



**VICEPRESIDENCIA**  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Es una publicación de la Vicepresidencia de la República,  
Santo Domingo, República Dominicana, mayo de 2017.

Doctora Margarita Cedeño de Fernández  
Vicepresidenta de la República Dominicana

Producción:  
Dirección de Comunicación de la Vicepresidencia de la República  
Dominicana y ADESS

Director ADESS:  
Lic. Ramón González Paulino

Subdirección de Prensa, RR.PP. y Publicaciones:  
Annette Aboy

Encargada de Publicaciones ADESS:  
Mayte Prado

Edición:  
Milena Herazo

Corrección de estilo:  
Alexis Peña

Diseño y diagramación:  
Ana Avilés

Fotografías:  
Ruth Acosta Galla y

Cuidado de impresión:  
Víctor Antonio Chelín

Impresión:

66

Plan Estratégico  
2017-2020  
ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES



ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SO  
Delegación Metropolitana

FICIO  
SA

200-0063  
y 809-200-0064  
www.adess.gob.do

A 309999



VICEPRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADESS**

ADMINISTRADORA DE  
SUBSIDIOS SOCIALES

# Plan Estratégico 2017-2020

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS)



VICEPRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA