



Informe de Evaluación del POA

Primer Semestre 2023

INDICE:

Contents

INDICE:	2
OBJETIVO:.....	3
ALCANCE:	3
PRESENTACIÓN.....	4
Marco Filosófico.....	6
Filosofía	6
Misión:	6
Visión:	6
Valores:	6
Informe de Ejecución Plan Operativo Primer Semestre	8
Metodología de cálculo:	8
Ejecución por área:	10
Cantidad de productos por área:.....	¡Error! Marcador no definido.
Detalle ejecución Plan Operativo Anual:	11
Anexo:.....	22

OBJETIVO:

El presente documento tiene como propósito dar a conocer los resultados obtenidos en el Plan Operativo Anual por las distintas áreas misionales y de apoyo de la Tesorería de la Seguridad Social durante el semestre enero-junio 2023, así como, las diferentes actividades que se estuvieron realizando para cumplir con las metas propuestas.

ALCANCE:

Seguimiento de cumplimiento de los productos definidos en el Plan Operativo Anual del periodo en la Tesorería de la Seguridad Social.

PRESENTACIÓN

La TSS es la responsable de la administración del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), la distribución y pago de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social, mediante una gestión modelo, confiable, enfocada en el servicio y compromiso, con eficiencia y transparencia.

El Plan Operativo Anual (POA) de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), constituye una herramienta de planificación institucional de corto plazo que refleja los productos y actividades que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo durante el período 2023. Sirve de base para el monitoreo y la evaluación de la ejecución de las acciones programadas.

Con la finalidad de mostrar el comportamiento de los productos planificados por las unidades organizativas para el año 2023, la Dirección de Planificación y Desarrollo, ente responsable de coordinar el proceso de formulación, monitoreo y evaluación de los planes operativos, presenta el Informe de Gestión del Plan Operativo Anual 2023 correspondiente al 1er semestre.

En el contenido de este informe señalamos los aspectos metodológicos considerados para el proceso de monitoreo y evaluación, se incluye un resumen de los hallazgos más relevantes de cada área organizacional, así como una serie de consideraciones generales y/o recomendaciones para la mejora continua en el ejercicio de la planificación institucional.

Son presentados los proyectos planificados y sus avances de cumplimiento, que permitieron mejorar los servicios de asistencia a los empleadores, el desarrollo de las operaciones, prevención y control de los posibles incumplimientos y las recaudaciones del año en cuestión.

Este documento condensa las metas operativas llevadas a cabo, ejes estratégicos, iniciativas, productos obtenidos y pendientes, resultados obtenidos en el primer semestre del 2023 alcanzando un **44.83%** de avance de ejecución.

A continuación, se describen las áreas sustantivas/misionales de la TSS seguidas por las áreas de apoyo que tienen incidencia directa con el seguimiento del POA:

Áreas de la TSS que inciden en el seguimiento

Áreas Sustantivas

Dirección de Servicios
Dirección de Fiscalización Externa
Dirección Jurídica
Dirección de Finanzas
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Áreas de apoyo

Departamento de Comunicaciones
Departamento de Acceso a la Información
Departamento de Fiscalización Interna
Departamento de Control y Análisis de las Operaciones
Dirección de Recursos Humanos
Dirección Administrativa
Dirección de Planificación y Desarrollo

Marco Filosófico Institucional

Filosofía

Servir con excelencia y transparencia, siendo modelo en la gestión de la información y los recursos financieros del SDSS, dando fiel cumplimiento a las normativas vigentes, actuando con altos estándares de ética, calidad e innovación.

Misión:

Administrar la información y gestionar los recursos financieros del SDSS, de forma oportuna, eficiente y transparente.

Visión:

Ser una entidad moderna, vanguardista y accesible, con un modelo de autogestión seguro e innovador, y altos estándares de excelencia institucional, reconocida por el manejo transparente de sus operaciones y sus recursos.

Valores:

Transparencia:

- Procuramos y mantenemos un adecuado nivel de visibilidad y accesibilidad de la información.
- Buscamos continuamente la claridad de nuestros procedimientos y actuaciones.

Compromiso Social:

- Contribuimos al bienestar y mejora de la calidad de vida de la población dominicana.
- Trabajamos con miras de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Proveemos un ambiente de trabajo digno e inclusivo para nuestros colaboradores.

Servicio:

- Estamos comprometidos con la búsqueda de soluciones oportunas, claras y eficaces, con una eficiente gestión organizacional y tecnológica.
- Ofrecemos una experiencia con calidez y empatía en todos nuestros servicios.

Innovación:

- Establecemos y desarrollamos un Modelo Organizacional Innovador.
- Desarrollamos soluciones de vanguardia en base a las necesidades de nuestros clientes.
- Somos creativos, ágiles y flexibles para transformar proactivamente nuestros procesos.

Calidad:

- Cumplimos fielmente las normativas y los controles internos de forma oportuna.
- Damos lo mejor de nosotros para trabajar con excelencia y compromiso.
- Buscamos activamente el mejoramiento continuo de nuestros procesos y operaciones.

Informe de Ejecución Plan Operativo Primer Semestre

El Plan Estratégico Institucional TSS para el período 2021-2024, está compuesto por tres ejes estratégicos, que son el marco de referencia para la definición de los productos de la institución, así como los objetivos y su visión durante dicho plazo. En este informe estaremos evaluando el avance de los productos correspondientes a dichos ejes.

Cursado el período en cuestión, la Dirección de Planificación en coordinación con los directores y encargados departamentales, completan trimestralmente la Ficha de Seguimiento de los productos en el POA para conocer los progresos significativos que han tenido las distintas áreas por productos.

Metodología de cálculo:

El nivel de ejecución logrado por las diferentes áreas ha sido calculado tomando en cuenta el porcentaje de cumplimiento de las metas identificadas de los productos planificados y sus actividades, validadas a través de los medios de verificación y/o evidencias suministradas.

A continuación, se presentan algunas consideraciones generales a ser tomadas en cuenta:

- El informe muestra solo los productos con metas programadas para el semestre evaluado.
- El porcentaje de avance mostrado por áreas corresponde al nivel obtenido por todos los productos.
- El porcentaje de avance mostrado por producto corresponde al nivel obtenido de la ponderación o peso de las actividades que lo componen por el porcentaje de avance.
- La ponderación de la calificación es la siguiente:

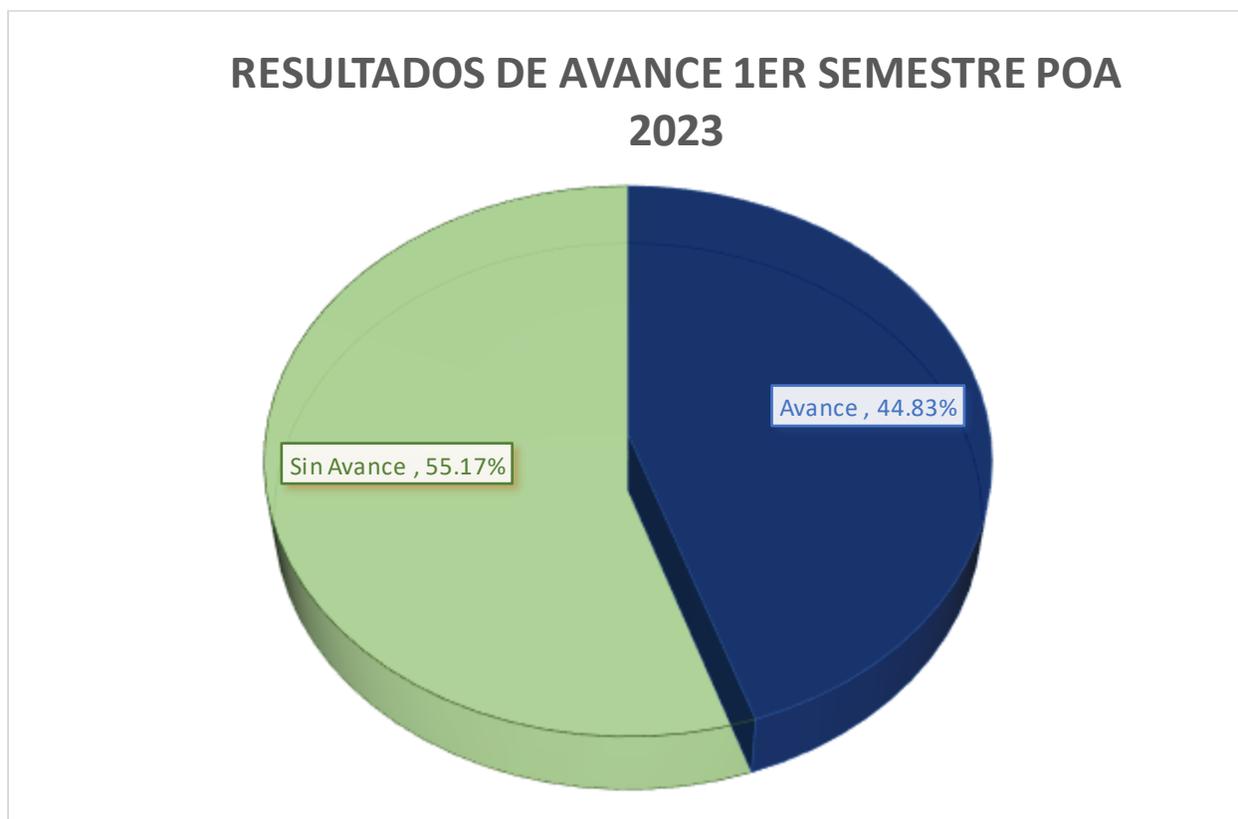
PONDERACIÓN	COLOR
(0-49) %	ROJO
(50-84) %	AMARILLO
(85-100) %	VERDE

Tabla 1: Tabla de Distribución ponderación avances por color.

- Las actividades en estatus descartado no afectarán el nivel de avance del producto, siempre y cuando este identificado su justificación.

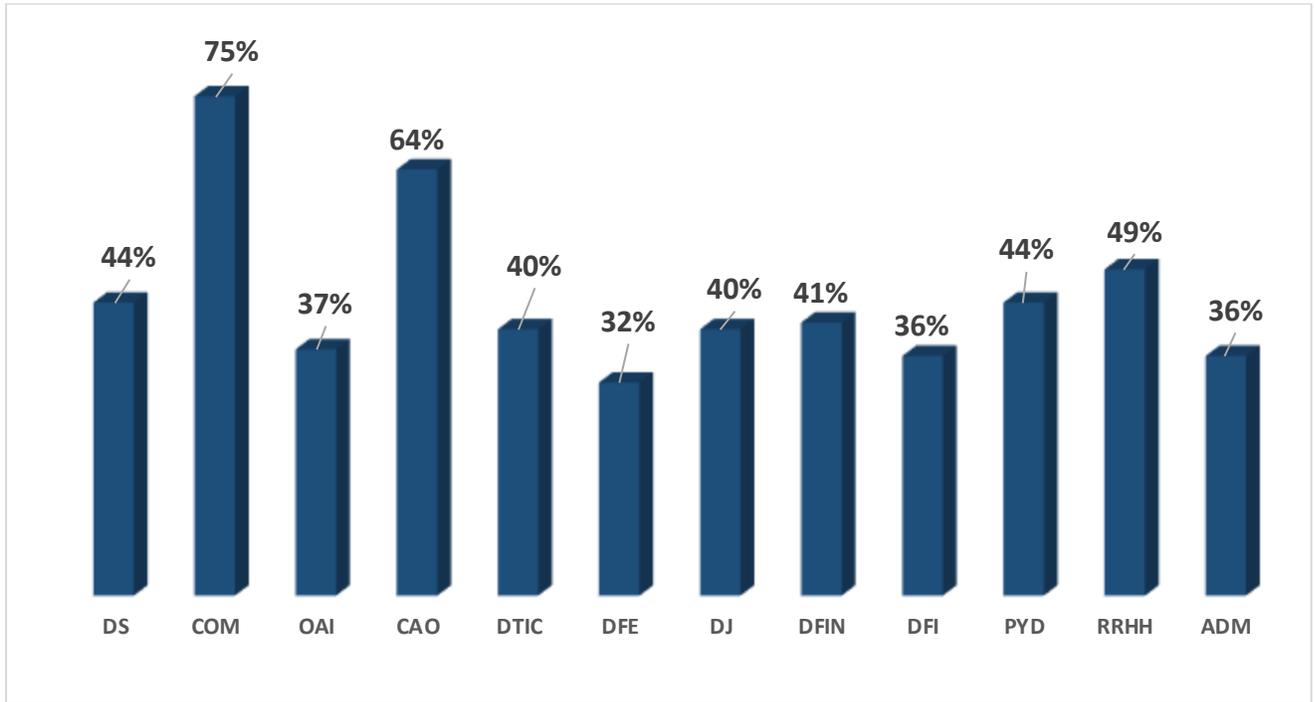
- Los productos que no cuentan con evidencia de su ejecución y están dentro del semestre a evaluar son considerados con 0%, No ejecutado.

Al 30 de junio, el avance logrado por la institución ha sido un 44.83% como se muestra en la imagen:



Gráfica 1: Gráfica resultados POA 2023 primer semestre.

Ejecución por área:



Gráfica 2: Gráfica resultados ejecución por áreas.

Detalle ejecución Plan Operativo Anual:

EJE 1: Experiencia del Usuario

Objetivo Estratégico 1.1: Acercar la institución a los empleadores.

Plataforma de servicios: Sistema Único de Información y Recaudo

Para garantizar el uso eficiente y responsable del SUIR (Sistema Único de Información y Recaudo), así como, contribuir al pago oportuno de los aportes a la Seguridad Social, desarrollamos un programa de capacitaciones sobre las funciones de la TSS basado en el manejo del SUIR, pago de los aportes y contribuciones del Régimen Contributivo y responsabilidades de los empleadores y sus representantes, donde se han realizado a la fecha de cierre de este informe 9,195 horas/hombres y capacitados 1,905 empleadores.

Centro de asistencias

Así mismo nos encontramos trabajando en la implementación de un Sistema de Gestión Omnicanal que permita la integración de Canales de comunicación con los usuarios para mayor disponibilidad de atención.

Para incrementar la cobertura de presencia física, fue aperturado el centro de asistencia .GOB en Occidental Mall y seguimos en proceso de mover la oficina de Santiago a .GOB para incrementar las horas de disponibilidad de servicio a los ciudadanos.

Comunicación

Se han diseñado las estrategias de comunicación y creación de contenidos para los distintos canales en los que la TSS tiene presencia para así trabajar en el fortalecimiento de estas. Como resultado de este trabajo en la actualidad contamos con 32,709 seguidores en Instagram, 4,215 seguidores en Twitter, 7,918 seguidores en Facebook y 1,820 suscriptores en YouTube, para un crecimiento de un 10.57%, adicional hemos publicado 151 tweets y 8 notas de prensa. *que representa en incremento en cada red social, un porcentaje al menos.

Siguiendo esa misma línea hemos iniciado la contratación servicio de producción, grabación y edición de videos tutoriales donde se presentarán los principales servicios que brinda la TSS.

Hemos finalizado y obtenido los resultados del Estudio Reputacional y actualmente tenemos un 85% de avance en la ejecución del plan de acción con relación a las oportunidades de mejora.

Objetivo Estratégico 1.2: Fomentar la cultura de calidad como fuente de valor para la transparencia de la institución.

Normativas

La TSS bajo este eje estratégico se encuentra en un 90% de avance para la renovación del sello de la NORTIC E-1, con esta norma queda plasmado nuestro buen manejo de los medios sociales y cumplimiento de las disposiciones legales existentes.

Durante el primer semestre obtuvimos un 100% en las evaluaciones de la gestión de solicitudes de acuerdo con la Resolución DIGEIG 002-2021, en esta se evalúan el registro y actividad, la eficiencia respuesta y la atención a conflictos. Así mismo en consonancia con lo establecido en la Resolución DIGEIG 002-2021 donde se vela por el cumplimiento de las informaciones publicadas en el Portal nuestro resultado fue de un 100%. Cabe resaltar que nos queda pendiente los resultados de las evaluaciones en ambos casos de mayo y junio.

Para mantener la imagen de la TSS como una entidad transparente y eficiente hemos gestionado la actualización del portal de datos abiertos con el cumplimiento de la carga mensual establecida, esto permite mantener la NORTIC A-3, que impacta en las calificaciones del cumplimiento de la Ley 200-04 y el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge).

Para fomentar la transparencia nos encontramos trabajando en un programa, de aplicar encuesta para realizar un diagnóstico del conocimiento actual de los colaboradores sobre transparencia gubernamental, que permita trabajar en un plan de capacitaciones donde se refuercen y realizar benchlearning enfocado en mejores prácticas sobre la implementación de la norma antisoborno basado en los Estándares ISO 37001:2016 Antisoborno e ISO 37301:2021 Compliance. Se encuentra en un 8% de avance.

Bajo este eje se enmarcan también las Normas Básicas de Control Interno, la cual nos encontramos en el seguimiento del plan de mejora de 14 requerimientos correspondiente a los componentes

“Ambiente de Control, Valoración y Administración de Riesgos, Información y Comunicación y Monitoreo y Evaluación”. Estamos a la espera de que el órgano rector realice la evaluación de dicho plan de mejora. Nuestro personal se encuentra en proceso de especialización sobre estos temas para seguimiento y monitoreo permitiendo la eficacia de los resultados obtenidos a la hora de las evaluaciones. Además, se recibió la socialización por parte de la CGR, sobre nuevo sistema e índice para la medición del Control Interno, que contempla 4 Sub-indicadores a nivel institucional con un valor de 30 puntos, donde la métrica relacionado con subindicador NOBACI será de 12%, según fuente de información reflejada en el Sistema para Diagnóstico.

Quejas y sugerencias

Durante el primer semestre 2023 fueron gestionadas 10 atenciones por el sistema de quejas, reclamos y sugerencias a través de las Línea 3-1-1. Los casos registrados corresponden a siete (07) quejas, y tres (03) reclamaciones atendidas en el plazo establecido y cerradas de manera satisfactoria.

Auditorías

Bajo este mismo objetivo realizamos los esfuerzos de apoyo a las auditorías correspondientes a la Gestión y Cumplimiento, realizadas por: Contraloría General del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CGCNSS), Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), así como auditorías solicitadas por la Institución a firmas de auditores.

Eje 2: Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico 2.1: Disminuir el índice de Omisión y reducir la Evasión

Principales avances

Auditorías Empleadores

Durante el primer semestre del año se han realizado un total de 1,869 fiscalizaciones en toda la geografía nacional, tanto presenciales como de escritorios a fin de garantizar la detección oportuna de la mora, evasión y elusión, combinando otras fuentes de información gubernamental y privada. Como resultado de estas inspecciones se han realizado 118 cargas de notificaciones de auditorías,

las cuales ascienden a un monto de RD\$9.3 MM y se identificaron 102 casos de presunción de fraude.

Para realizar una gestión eficiente de los procesos de auditoría, estamos llevando a cabo un proceso de compra para la adquisición de una plataforma tecnológica que nos permita llevar un control de la planificación de fiscalizaciones y su trazabilidad para la disminución de los errores humanos.

Adicional como forma de medir los niveles de evasión, omisión e incumplimientos de pagos de las contribuciones a la Seguridad Social nos encontramos en seguimiento para la conclusión del Estudio de Estimación de Incumplimiento de Pago a la Seguridad Social realizado a través de la contratación de un asesor.

Acuerdos de pago

La TSS generó 540 Acuerdos de Pagos a empleadores con deudas, lo que ha representado ingresos por RD\$ 192,262,080.38 millones de pesos, en las cotizaciones y contribuciones de los trabajadores en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Mediante esta modalidad concedida por la TSS a los empleadores, cientos de trabajadores logran acceder nuevamente a los beneficios que brinda el SFS.

Como resultado de la gestión del cobro persuasivo recaudamos por deudas vencidas un monto total de RD\$ 3,132,069,849.57 y por deudas vencidas del cobro Compulsivo un monto total de RD\$ 152,392,959.49. Lo que representó un XX% del recaudo percibido.

Objetivo Estratégico 2.2: Optimizar las operaciones de la TSS

Comunicación interna

Hemos trabajado en el fortalecimiento de la comunicación interna, con el diseño y publicación de 5 boletines mensuales permitiendo que los colaboradores se mantengan oportunamente informados de las actividades y novedades institucionales. Bajo este mismo eje se realizó un proceso de adquisición de murales, donde se estarán colgando informaciones de interés para todos los colaboradores.

De igual manera, continuamos trabajando en el proceso de implementación de la nueva identidad gráfica institucional y su aplicación en los productos comunicacionales como identificadores de las nuevas oficinas (letreros), en el cual nos encontramos a la espera de entrega por el proveedor.

Adecuaciones de infraestructura

Continuando con los avances en la gestión, nos encontramos ejecutando la readecuación de las oficinas ubicadas en el quinto piso de la Torre de la Seguridad Social, la cual busca mejorar los espacios y condiciones físicas para consolidar las áreas dispersas, reducir desperdicios de traslados, armonizar los espacios y hacer la experiencia de visita a las instalaciones más agradable y contribuir con el bienestar de nuestros colaboradores. Cabe destacar que para las demás oficinas contamos con espacios bien iluminados y climatizado, esto como resultado de los mantenimientos preventivos y correctivos de nuestras infraestructuras.

Procesos de Compras

Hemos fortalecido nuestros procesos de compras, cuyo resultado para el primer trimestre fue de 97,18% reflejado en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS). Para el segundo trimestre se incluyeron nuevos criterios y estamos a la espera de la publicación de los resultados. Como parte de este fortalecimiento realizamos a la actualización de las políticas y procedimientos de compras y contrataciones basados en los nuevos lineamientos ofrecido por el órgano rector.

Digitalización

Como resultado de trabajo constante, tenaz y eficiente, en este período concluimos con la digitalización de 211 cajas de documentos que se encuentran en archivo central, facilitando el acceso más ágil y oportuno a informaciones que datan de los inicios de operaciones de la TSS. En este proyecto contemplamos la reestructuración del espacio físico y la automatización de la gestión archivística a través de la implementación de un software que se encuentra en proceso de adquisición.

Iniciamos la gestión de la firma digital en los principales documentos de la institución, adoptando la innovación impulsada por la tecnología para alcanzar ahorros significativos en tiempo, recursos, y reprocesos, promoviendo eficiencia, seguridad y mejora continua.

Sistema de Gestión

La Tesorería de la Seguridad Social actualmente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales, contando con la certificación ISO 9001:2015 bajo una casa certificadora de gran prestigio. En este año estamos inmersos en la finalización del proyecto de integración donde se sumarán las normas ISO 27001, 22301, 31000, 37000 y 37301 (Seguridad de la información, Gestión de Riesgo, Continuidad de Negocio), cuyo porcentaje de avance del proyecto es 80%.

Como parte del fortalecimiento institucional, hemos identificado la automatización de los procesos internos para la rápida respuesta a nuestras partes interesadas, como lo es el de planificación estratégica y presupuestaria y la gestión integral de calidad y seguridad que permitirá mayor precisión de nuestras actividades y fortalecer la toma de decisiones basado en evidencias.

Continuando con los esfuerzos para fortalecer los procesos institucionales asociados a la planificación se han realizado 11 sensibilizaciones a nuestros colaboradores dotándolos de conocimientos básicos sobre los procesos de Planificación Estratégica, Operativa y Presupuesto.

Adicional nos encontramos en proceso de Formulación del Anteproyecto de presupuesto 2024 de acuerdo con el calendario de DIGEPRES, donde se mantienen aprobada la propuesta de los productos 7333, 7334 y 7335 e indicadores. Los resultados alcanzados para el primer semestre del 2023 son de 50%, 100% y 100% respectivamente fueron citados.

La institución solicitó su incorporación a la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) la cual fue aceptada e inscribió su participación en el concurso de buenas prácticas de la AISS para las Américas 2023 con tres (3) propuestas diferentes.

Normativas

Nos encontramos en lo que va de año en proceso de recertificación de las normas NORTIC E1 y NORTIC A4. En los primeros meses del año, se ha estado trabajando en recopilar las evidencias necesarias para remitirlas a la entidad certificadora correspondiente. Es importante destacar que la norma NORTIC A4 ha sido actualizada a su versión 2022, y en esta evaluación se tomará en cuenta el nuevo estándar de interoperabilidad gubernamental, que es la plataforma XROAD.

Proyectos TIC

Además, tenemos planificado un total de 59 proyectos TIC, la mayoría de ellos surgieron de requerimientos externos como resoluciones y solicitudes de otras instituciones con las que están colaborando o solicitando servicios. Hasta la fecha, se han concluido 11 proyectos, lo que representa un avance del 18%. Es importante destacar que el avance general de los demás proyectos se encuentra por encima del 60%, lo que indica que se espera finalizarlos dentro del plazo establecido para este año. Estos proyectos de igual forma contemplan automatizaciones en los procesos jurídicos, administrativos y otras áreas.

Ciberseguridad

En materia de ciberseguridad, hemos estado trabajando de la mano con el Centro Nacional de Ciberseguridad y la Dirección Nacional de Investigación para implementar plataformas que garanticen el manejo seguro de los correos electrónicos y mitigar posibles amenazas de programa maligno. Dentro de estos esfuerzos hemos impartido un curso sobre "Héroe de la Seguridad" a todos los colaboradores de la TSS para concienciación y educación en ciberseguridad.

Eje 3: Crecimiento y Desarrollo

Objetivo Estratégico 3.1: Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano

Capacitaciones

Para muchas instituciones incluyendo la Tesorería de la Seguridad Social, desarrollar en los colaboradores nuevas competencias, habilidades, actitudes, aptitudes y cualquier otro conocimiento que les permita dar respuesta a los desafíos que plantean la globalización, cambios tecnológicos y los retos de mejora continua a los que nos enfrentamos día a día, es un compromiso que se asume como parte de la cultura. Para esto se creó un programa de Capacitación y Desarrollo en el cual se identificó 556 competencias. Para identificar estas competencias se utilizó el proceso de Detección de Necesidades de Competencias (DNC) y a la fecha se han dotado y fortalecido 125.

Hemos desarrollado el Programa de Postgrado que está orientado a desarrollar en los colaboradores competencias generales y específicas, a partir del currículo en cada una de las asignaturas y actividades académicas del programa de estudios. Para este semestre se han presentado 3 solicitudes de maestrías que están en evaluación.

Adicional, como parte del proceso de innovación institucional y el compromiso de desarrollar competencias específicas en el personal, para el año 2023 se han trabajado en el desarrollo de competencias puntuales en los colaboradores enfocadas a garantizar la excelencia en los servicios internos y externos que se ofrece. Este desarrollo se ha realizado con la ejecución de Coaching y Team Building en la Dirección Fiscalización Externa.

En el mes de mayo, se capacitó a los supervisores en el Curso – Taller Novedades de Evaluación del Desempeño, esto permitió la optimización y mejora en el llenado del Formulario Plan de Mejora, Capacitación y Desarrollo profesional donde se plasman las fortalezas, puntos de mejoras y planes acción de cada colaborador como parte fundamental del proceso de evaluación del desempeño. Así mismo se implementó el uso de las Minuta de reunión de monitoreo de acuerdos de desempeño de forma trimestral posterior a gestionar el 100% de los colaboradores tuviesen su acuerdo desempeño elaborado para el logro de los objetivos fijados.

Cumplimiento normativo y evaluaciones

En este mismo objetivo se plasman los trabajos de incorporación a través de los concursos. En este primer semestre se cerraron trece (13) Concursos Externos, once de estos correspondían a cargos que estaban siendo ocupados por temporeros y como lo establece la Resolución 357-2021 debían participar en Concursos Públicos Externos, para que aquellos que califiquen, puedan obtener la condición de Servidores de Carrera. Los dos concursos restantes fueron publicados con el propósito de cubrir vacantes conforme a requerimientos.

Además, realizamos la encuesta de evaluación de los supervisores, la cual de manera general arrojó, que conforme la percepción de los supervisados el promedio de las 9 competencias de los supervisores TSS se encuentran con un 9.52 siendo el mayor porcentaje en Planificación y organización y un menor porcentaje con 9.19 en Integridad y Respeto, sin embargo, ambas se encuentran dentro de la escala de “Excelente”.

Bienestar Laboral y compromiso social

Como forma de conciliar la vida familiar y laboral del colaborador realizamos el programa por 3 semanas el Campamento de Verano 2023 para 116 niños en edades comprendidas entre los 4 a los 12 años. El campamento contó con una amplia variedad de actividades, como senderismo, deportes, juegos, talleres creativos, manualidades y actividades de aventura. Estas actividades están diseñadas para fomentar el trabajo en equipo, la creatividad, la resolución de problemas y el desarrollo personal.

Para la Tesorería de la Seguridad Social, el compromiso social, constituye un pilar fundamental y una responsabilidad con los ciudadanos y los colaboradores mismos, tanto es así que se encuentra como uno de nuestros valores institucional con el objetivo de impulsar su empoderamiento entre los colaboradores y que juntos trabajemos en contribuir al bienestar y mejora de la calidad de vida de la población dominicana. Realizamos la donación de artículos de primera necesidad para “Residencia Bethania”.

Como resultado de nuestro compromiso con los colaboradores a partir del mes de mayo otorgamos el beneficio de Planes Complementarios cubierto 100% por la Institución, a favor de los colaboradores y sus dependientes directos (cónyuges e hijos). A la fecha 199 colaboradores han aplicado para este beneficio.

Objetivo Estratégico 3.2: Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores.

Compromiso social

En el mes de junio, bajo el marco del proyecto 3R se realizó el Día Verde, cuya actividad consistió en que los colaboradores nos vistiéramos con una prenda de color verde como apoyo a dicho día. Adicional a ello, realizamos la Charla virtual Oficinas Verdes, en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente, la cual fomenta el crear conciencia acerca de diseñar espacios gestionados de manera sostenible. Otra de nuestras actividades realizada fue Cine Fórum “Isla de Plástico” en busca de inspirar a los colaboradores a tomar medidas concretas para reducir el consumo de plástico en sus hogares y en la oficina.

Se coordinó la capacitación-taller por la Dirección de Compras y Contrataciones donde fueron instruidos 18 colaboradores sobre las políticas de compras verdes, luego de esto realizamos la publicación en este período de los primeros procesos de Compras Verdes por un Gobierno más sostenible, adjudicando un total de RD \$278,173.20 en cumplimiento además con las normativas vigentes.

Los esfuerzos mencionados nos permiten trabajar en un plan para nuevas infraestructuras de la TSS y adaptación de las existentes bajo un enfoque de eficiencia energética y amigable con el medio ambiente.

Indicadores Productos:

Producto	Indicador	Meta Anual	Ejecución Física T1	Ejecución Física T2	Física %	Meta Monto Financiero	Ejecución Financiera T1	Financiero %
7333-Fiscalización de registro del Sistema único de información y recaudo	Cantidad de auditorías a empleadores y unidades receptoras de fondos	2,304	709	1,145	80.4%	79,694,123.00	18,947,973.14	23.78%
7334-Sistema único de información y recaudo con disponibilidad 24/7	Indice de disponibilidad del SUIR para la gestión eficiente de los servicios al empleador y partes interesadas	98%	99%	99%	100%	110,116,246.00	18,723,290.18	17.00%
7335-Estado dominicano con gestión de los aportes del Sistema Dominicano de Seguridad Social	Indice de Recaudación de los aportes a la seguridad social	90%	96%	95%	100%	41,094,343.00	8,108,682.46	19.73%

Anexo:

EJE 1: EXPERIENCIA AL USUARIO

POA VINCULADO AL PLAN ESTRATÉGICO TSS 2021-2024			
Productos	Descripción	Meta	Resultado Obtenido
Capacitación sobre las funciones de la TSS y uso responsable del SUIR	Crear conciencia y compromiso sobre las responsabilidades de las empresas y sus representantes sobre el régimen contributivo, así como facilitar los recursos para el cumplimiento de sus obligaciones	12000 h/h	9132 h/h
Sistemas de monitoreo de servicios y fortalecimiento de indicadores completado	Contar con un sistema de monitoreo para mantener los niveles de calidad en los servicios e indicadores que midan el desempeño.	100%	0%
Sistema de gestión omnicanal implementado y probado	Integración de Canales de comunicación con usuarios en una sola plataforma de servicios	100%	15%
Transformación del CORE de servicios institucional ejecutado	Identificar los comportamientos disruptivos de los servicios para desarrollar proyectos de mejora a los procesos y sistemas enfocados a las necesidades de los usuarios.	100%	55%
Comunicación externa fortalecida	Aumentar la relación con los clientes externos (empleadores, prensa, líderes de opinión, otras instituciones, etc.) y el intercambio de informaciones relevantes de la institución.	un calendario por semana	41%
Estudio Reputacional Realizado	Conocer la percepción que tiene la población y partes interesadas con relación a la institución	Estudio realizado	93%
NORTIC E1 obtenida (Recertificación)	Busca recertificar la institución en el manejo eficiente de los medios sociales, con el objetivo de homogeneizar la presencia en los medios digitales	Recertificación obtenida	90%
Certificado Nortic A5 Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del	Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.	100%	34%

Estado Dominicano obtenido			
Módulo en el SUIR para realizar pagos de aportes del SDSS mediante tarjeta de crédito de los trabajadores domésticos implementado	Módulo habilitado en el SUIR para realizar los pagos mediante tarjeta de crédito de los trabajadores domésticos	100%	0%
Tablas dinámicas Históricas e informe ejecutivo del SDSS creados	Inclusión de información nueva y tablas dinámicas históricas a los dashboard que tenemos publicados en el portal, además de un informe ejecutivo que permita visualizar de manera más ágil lo concerniente a cotizantes, cotizaciones etc.	12	100%
Plataforma SUIR pasa a tecnología .NET Core con plantilla Web Responsive migrados	Actualizar tecnología acorde a los nuevos tiempos mitigando el riesgo de obsolescencia y acorde a nuestra visión sobre tecnología de punta	25%	0%
Celebración Semana de la calidad realizada	Contar con un programa de difusión de cápsulas y conferencias para sensibilizar a los colaboradores y partes interesadas sobre la importancia de la calidad como parte de la excelencia.	100%	0%
Encuestas de percepción de Satisfacción de las partes Interesadas realizadas	Busca aplicar encuesta a los empleadores privados y/o gubernamental con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados por la institución	100%	80%
Requerimientos de información del ciudadano gestionado conforme a la Ley 200-04.	Cumplir con las disposiciones de la Ley 200-04, gestionando las informaciones requeridas por los ciudadanos conforme a los plazos establecidos.	15 días de entrega de Información 3 días remisión a Institución correspondiente 5 días rechazo. Prorroga Excepcional 10 días	50%
Portal de Transparencia actualizado	Mantener las calificaciones del indicador de Cumplimiento Ley 200-04 en no menos 95 puntos de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Resolución 002-2021,	95 puntos	50%

	sobre estandarización de portales de transparencia.		
Portal datos abiertos actualizado	Cumplir con la carga mensual establecida para mantener la Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano. NORTIC A-3, que impacta en las calificaciones del cumplimiento de la Ley 200-04 y el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge).	05 Puntos indicador cumplimiento Ley 200-04	50%
Programa de Transparencia Institucional fomentado	Fomentar los conocimientos en temas del sistema de transparencia de la administración pública y acceso a la información.	50%	8%
Normas Internacionales ISO 37301:2021 Cumplimiento Normativo - ISO 37001:2016 Antisoborno Implementadas	Implementar y mantener medidas concretas que les permitan prevenir, detectar y abordar el soborno y las prácticas fraudulentas y afianzar el compromiso de la TSS con los principios de transparencia e integridad.	50%	5%
Denuncias y quejas por el 311 gestionadas	En cumplimiento a las disposiciones establecidas, canalizar con los departamentos correspondientes la respuesta oportuna a las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias realizadas por los ciudadanos	100%	50%
Firma Digital Implementada		100%	46%

EJE 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

POA VINCULADO AL PLAN ESTRATÉGICO TSS 2021-2024			
Productos	Descripción	Meta	Resultado Obtenido
Herramienta para la gestión de auditoría implementado	Herramienta que permita la automatización de la gestión de las auditorías a fin de optimizar los procesos, permitiendo la trazabilidad y minimizando los errores humanos	30%	13%

Visitas de inspección realizadas	Cumplimiento de las facultades otorgadas por la Ley 13-20, en lo que respecta al Cuerpo de Inspección y la facultad sancionadora de la TSS, a través de las visitas de inspección	85%	48%
Resolución de Sanción	Elaborar el documento que describa el incumplimiento identificado y la sanción administrativa que le corresponda, que se origina producto de las labores de auditoría y/o visita de inspección	100%	0%
Auditorías presenciales a empleadores ejecutadas	Ejecución de auditorías a empleadores basado en la planificación realizada previamente, tomando en cuenta los criterios identificados para estos fines.	85%	8%
Auditorías a las ARS ejecutadas	Ejecución de auditorías a las ARS basado en la planificación realizada previamente, tomando en cuenta los criterios identificados para estos fines.	85%	17%
Auditorías solicitudes de empleadores ejecutadas	Análisis de las solicitudes realizadas por los empleadores, a través de la revisión de la documentación suministrada, para aprobarlas o declinarlas.	85%	60%
Auditorías de escritorio a empleadores ejecutadas	Ejecución de auditorías a empleadores basado en la planificación realizada previamente, tomando en cuenta los criterios identificados para estos fines.	85%	51%
Plan Anual de Fiscalización 2024, elaborado y aprobado	Planificación de las auditorías que se realizarán, tanto de escritorio como presenciales, basado en el resultado del análisis del comportamiento de los empleadores tomado de la base de datos	100%	0%
Estudio de Estimación de Incumplimiento de Pago a la Seguridad Social	Levantamiento del comportamiento presentado por los empleadores en cuanto al pago de sus compromisos ante el SDSS, a fin de identificar el porcentaje de incumplimiento de dichos compromisos.	100%	90%
Cobro Persuasivo y Compulsivo gestionado	Disminuir el nivel de incumplimiento de los pagos que deben realizar los empleadores al SDSS.	85%	50%
Acuerdos de Pago formalizados	Disminuir el índice de morosidad y aumentar las recaudaciones del SDSS	90%	50%

Software de gestión de Cobros implementado		100%	85%
Módulo del Software de gestión de cobros (Turbo llamadas) implementado	Apoyar la gestión de cobros, mediante la automatización de llamadas (turbo cobro) que permita el seguimiento constante a empleadores morosos, para garantizar mayor efectividad en el cobro y aumentar el recaudo.	100%	0%
Procedimientos Judiciales y Recursos Administrativos realizados	Disminuir el nivel de incumplimiento de los deberes y obligaciones que consagra la Ley 87-01 y resguardar los derechos de los afiliados y el equilibrio financiero del SDSS	100%	50%
Software Gestión de Documentos Legales implementado	Optimizar el trabajo de los colaboradores de la Dirección Jurídica, contar con un archivo digital, completo y actualizado, que permita mantener el histórico de todas las gestiones realizadas de forma cronológica y contar con un archivo digital único.	100%	30%
Estructura Organizacional Dirección Jurídica Modificada	Distribuir las funciones de la Dirección Jurídica acorde a la materia	100%	60%
Normas ISO 9001, 22301, 31000 y 27001 integradas (continuación de proyecto)	Realizar la integración de las normas 27001,22301, 31000 a la 9001-2015, permitiendo que los procesos sean más ágiles y menos burocráticos, así como la reducción tiempo de respuesta con la elaboración de planes de continuidad emergencia y protocolos y procedimientos de acuerdos a los requerimientos de la norma.	100%	58%
Software de gestión Integral de Calidad y Seguridad implementado	Adquirir un software que permita el manejo la Gestión de sistemas integrados con referencia a las normas ISO 9001, 27001, 22301, 31000 y 37001, que permita otorgar apoyo a las partes interesadas, tiempos rápidos de respuesta a sus circunstancias, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales.	100%	0%

Sensibilizaciones en Planificación Estratégica Institucional impartidas	Programa de Sensibilización de cultura de Planificación Estratégica	8 Sensibilizaciones	11 Sensibilizaciones
Planificación operativa gestionada y monitoreada	Dar seguimiento y monitoreo trimestral /anual de la planificación operativa para el logro de los objetivos institucionales	100%	35%
Estructura Organizativa de la TSS actualizada	Apoyar a las áreas en el proceso de actualización de su estructura departamental	100%	18%
Acuerdos de desempeño 2023 monitoreados	Busca verificar los acuerdos de desempeños de los colaboradores de TSS para que cumplan con la planificación operativa y requerimientos del MAP	100%	100%
Matriz de indicadores actualizada	Creación de un dashboard para seguimiento de los indicadores de la TSS	100%	64%
Informe de ejecución presupuestaria realizado	Realizar el informe de la ejecución presupuestaria obtenida en el periodo para evidenciar la transparencia institucional	95%	50%
Estructura programática Formulada	Consiste en la elaboración del documento que presenta la producción física y financiera relevante de la TSS, a la cual se le asignará los recursos presupuestarios para el logro de los objetivos planteados	100%	15%
Memoria Institucional elaborada a y aprobada por el MAPRE	Recopilar y consolidar información los resultados de la gestión institucional	100%	60%
Plan Estratégico Institucional 2025-28 formulado	Realizar la consultoría para la capacitación de los directivos en cuanto a pensamiento estratégico permitiendo la comprensión holística de los procesos ejecutados en la institución, así como la elaboración del PEI	50%	50%
Sistema de Calidad ISO conforme a la norma ISO 9001:2015 (Certificación validada)	Validar en funcionamiento del Sistema de gestión de calidad de forma eficiente y acorde a la norma ISO 9001:2015 mediante auditoria de	100%	20%

	seguimiento externa a realizar por empresa contratada		
Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP implementado	El propósito es el fortalecimiento de la dirección de PYD gestionando de forma adecuada la Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	100%	92%
Convenios Institucionales de organismos de Seguridad Social	Conocer buenas prácticas en materia de recaudación, seguridad de la información, calidad, riesgo y continuidad de negocios de organismos internacionales de seguridad social.	Mínimo un convenio en el 2023	71%
Fortalecimiento cultura y gestión SGI	Formar gestores de Calidad en los directores y encargados de las diferentes áreas de la institución.	100%	0%
Estructura Organizacional Dirección Planificación y Desarrollo Modificada	Distribuir las funciones de la Dirección de Planificación y Desarrollo acorde a la materia	100%	0%
Dirección de Gestión integral de Normas, Cumplimiento y Ciberseguridad creada e implementada	Gestionar y mantener un sistema integrado que garantice la continuidad del negocio, la gestión oportuna de los riesgos y Ciberseguridad.	100%	84%
Seguimiento a la efectividad NOBACI realizado	Mantener actualizado el proceso de las Nobaci en la plataforma de la CGR y elaborar los informes acordes a resolución 021-04	100%	79%
Gestiones Institucionales revisadas	Control Previo: Revisar todas las operaciones y/o Procesos de las áreas involucradas ante su ejecución.	100%	50%
Data Mart para modelos de predicción de evasión Implementado	Crear una base de conocimiento predictivo que permita identificar comportamiento de evasión para producir predicciones de comportamiento similares aun no detectado.	100%	0%
Almacenamiento de ficheros reestructurados	Virtualización de caja de disco, implementación de reglas y controles para el uso de fichero que garantice las disponibilidad e integridad	100%	6%

Sistema de respaldo fuera de línea implementado	Implementación de área de respaldo fuera de línea, en disco	100%	0%
MTF Implementado	Es una solución que abarca todos los aspectos de los procesos de transferencia de archivos, incluidos los flujos de trabajo, la seguridad, la administración y la auditoría, desde una interfaz centralizada.	100%	100%
Nessus Tenable iO (Escaneo de Vulnerabilidades implementado)	Tener una Visibilidad continua y seguimiento a vulnerabilidades conocidas y desconocidas, identificar amenazas y cambios inesperados en las redes antes de que se conviertan en ataques. Priorización de vulnerabilidades de mayor riesgo, implementación de procesos automáticos con integración de datos de terceros.	100%	100%
Herramienta MicroClaudia implementado	Proteger los dispositivos Windows del organismo contra amenazas de código dañino de tipo ransomware mediante el despliegue en ellos de un agente ligero que recibe un conjunto de vacunas que previenen infecciones por ransomware	100%	100%
Revisión y Modificación de estructura organizacional del TIC	Distribuir las funciones de la Dirección de Tecnología acorde a la materia	100%	0%
Consultorio médico equipado	Asegurar la higiene, seguridad y salud de los colaboradores	100%	12%
Software de Inversión implementado	Busca la automatización de los procesos asociados a las inversiones, entrada de diario y recaudo para un seguimiento más eficiente, oportuno y contar con reportaría y estadísticas para la toma de decisiones	50%	23%
Gestión Financiera Automatizada	Busca automatizar los reportes de Recaudación-concentración y Dispersión de Fondos	20%	80%

Emisión de cheques automatizados *Devolución de Pagos en Exceso y Capitas Adicionales No Dispersados	Automatizar la impresión de los cheques, a fin de disminuir los errores en la emisión de estos y un mayor control, evitando la duplicidad de pago. Tener almacenamiento en una base de datos de cada registro de los cheques emitidos. Además, que se pueda generar una interface para que el registro contable sea automático.	50%	40%
Reportería módulo de conciliaciones (CFM) automatizada	Llevar a cabo un levantamiento del proceso de conciliación a fin de generar la reportería de las cuentas conciliadas	100%	25%
Gestión complementaria Trabajadores Domésticos	Implementación Resolución 551-08	50%	100%
Auditoría Externa a la Contabilidad SDSS	Contratación firma de auditoría externa para auditar los estados Financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social	100%	38%
Reportería Financiera automatizada *Informe financiero al SDSS y Gobierno Central	Busca automatizar los reportes generados en el Dpto. Contabilidad SDSS, para tener un seguimiento más eficiente y oportuno en la generación de Informes y contar con reportería y estadísticas para la toma de decisiones	100%	25%
Campaña devolución de fondo realizadas	Busca la realización de una difusión masiva a través de los diferentes medios digitales e impresos	100%	0%
Comunicación interna fortalecida	Informar a los colaboradores y fomentar su participación acerca de las novedades institucionales	10 boletines	5 boletines
Identidad de la TSS Implementada	Redefinición y fortalecimiento de los recursos visuales de la institución.	80%	40%
Estructura Dirección de Servicios rediseñada	Disponer de la capacidad instalada necesaria para dar respuestas oportunas a las demandas de servicios y trámites requeridos por los usuarios	100%	27%
Procesos administrativos automatizados	Contar con procesos automatizados	50%	14%

Gestión de Archivo fortalecido	Área adecuada, personal capacitado, automatización de proceso	100%	28%
Proceso de compras fortalecido	Monitorear la gestión de comprar y contrataciones de acuerdo con el Plan anual de Compras Anual para su cumplimiento	100%	66%
Proceso Firma Digital en TSS Implementada	Implementar y mantener medidas concretas que les permitan prevenir, detectar y abordar el soborno y las prácticas fraudulentas y afianzar el compromiso de la TSS con los principios de transparencia e integridad.	100%	30%
Eficiente Gestión de mensajería y transportación	Tramitar las necesidades de mensajería interna, externa y transportación en tiempo oportuno	100%	0%
Apoyo en las aperturas Punto GOB Santiago y Occidental Mall	Traslado de la oficina regional de Santiago en punto GOB y apertura de Occidental Mall	2	1
Auditorías Internas de Cumplimiento Programadas	Las auditorías internas tienen por objeto evaluar el cumplimiento de normas y políticas establecidas por la Institución, así como leyes y reglamentos, aplicables a los procesos. Esto con la finalidad de verificar la conformidad y/o identificar posibles debilidades y sugerir mejoras correctivas/preventivas, para la mejora continua de los procesos.	80%	49%
Auditoria de Cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	Este tipo de auditoria está enfocado en verificar la adecuada implementación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los componentes las NOBACI, de acuerdo con la ley 10-07.	100%	36%
Auditoria a la Gestión de Riesgo de la Institución	Este tipo de auditoria tendrá por objeto evaluar la Gestión de Riesgos Institucional y verificar cumplimiento y eficacia de las acciones.	60%	0%
Procedimiento de NOBACI elaborado	Documento que servirá de guía para la ejecución de la auditoria a las NOBACI.	100%	70%

Auditorías Internas TIC Programas	Las auditorías internas TIC, estarán cubriendo los procesos ejecutados en la Dirección de TI, así como también brindará soporte en las auditorías realizadas de manera regular y que involucren algún proceso tecnológico. De igual forma, incluirá la verificación y cumplimiento de la norma ISO27001.	60%	0%
Apoyo a las auditorías Externas realizadas *CGCNSS, Cámara de Cuentas, otros	Corresponde a las auditorías externas de Gestión y Cumplimiento, realizadas por: Contraloría General del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CGCNSS), Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), así como auditorías solicitadas por la Institución a firmas de auditores.	80%	63%
Gestión compensación de pagos de Nóminas al personal realizado	Gestionar proceso de pago de salarios y bonificación al personal de la TSS	100%	35%

EJE 3: CRECIMIENTO Y DESARROLLO

POA VINCULADO AL PLAN ESTRATÉGICO TSS 2021-2024 Y PLAN ESTRATÉGICO DEL SDSS 2021-2025			
Productos	Descripción	Meta	Resultado Obtenido
Programa de Estudio de Postgrados Implementado	Desarrollar competencias de grado superior entre los colaboradores	20%	60%
Programa de capacitaciones de los colaboradores elaborado e implementado	Identificar y dotar de necesidades del personal para fortalecimiento de las capacidades del personal	85%	69%
Incorporación al Sistema de carrera 2023	Incorporar colaboradores a través de concursos públicos de acuerdo con las leyes y normativas vigentes	8 concursos	22 concursos
Planificación de recursos humanos elaborado y enviado al MAP	Busca elaborar y remitir la planificación de los recursos humanos de la TSS para aprobación del MAP	100%	0%

Informe encuesta de evaluación de supervisores 2022 elaborado y entregado	Busca evaluar a los supervisores conociendo sus puntos fuertes y reforzando sus oportunidades de mejora	100%	80%
Encuesta de Supervisores 2023 aplicada		100%	0%
Acuerdos de desempeño 2023 formulado y 2022 evaluado	Elaborar y gestionar acuerdos de desempeño de acuerdo con los lineamientos internos y regulaciones emitidas por el MAP	100%	85%
Programa de felicidad y bienestar laboral Implementado	Referido a un programa para potenciar la motivación, el clima y bienestar de nuestros colaboradores, basándose en la felicidad laboral.	33%	19%
Programa de Campamento de verano implementado	Conciliar la vida familiar y laboral del colaborador con un programa de campamento de verano para hijos de colaboradores entre 4 y 12 años.	100%	100%
Programa de integración por área Implementado	Fomentar la integración de los colaboradores a través de actividades, dinámicas para favorecer el ambiente laboral, conocerse entre los colaboradores e identificación con la institución.	85%	53%
Sala de Lactancia Creada y en funcionamiento	Conciliar la vida familiar y laboral de la colaboradora.	100%	50%
Programa de Compromiso Social implementado	Implementar actividades para fomentar el compromiso social y para mejorar la calidad de vida del personal.	20%	40%
Programa de reconocimiento implementado	Implementación de programa de reconocimiento de los colaboradores de la TSS	100%	50%
Programas de Bienestar y Salud Implementado	Implementar Operativo de salud y dotar a los colaboradores de conocimientos preventivos de salud	3	17%
Subsidio de Almuerzo otorgados para todo el personal realizado	Aprobar e implementar subsidio de almuerzo para los colaboradores del grupo I, II, III de las oficinas regionales y IV y V	99%	13%
Bonos Educativos otorgados para el	Aplicación Reglamento de Personal aprobado en noviembre 2022	100%	50%

personal con hijos en edad escolar			
Seguro Complementario al personal	Aplicación Reglamento de Personal aprobado en noviembre 2023	100%	75%
Mantenimiento de la infraestructura y mobiliarios gestionado	Consiste en el mantenimiento de la infraestructura mediante la planeación y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos, para la preservación de las instalaciones y continuidad de las labores de la institución.	100%	83%
Proyecto 3R' Fortalecido	Contar con un proyecto elaborado, identificando y mitigando los impactos sociales y ambientales de las actividades realizadas por la TSS	20%	17%
Plan para nuevas infraestructuras con enfoque de eficiencia energética y amigable con el medio ambiente	Contar con un plan para nuevas infraestructuras con enfoque de eficiencia energética y amigable con el medio ambiente	100%	8%

Aprobación Informe Semestral Plan Operativo Anual 2023.

Revisado por:

Laura Hernández Cabrera
Directora de Planificación y Desarrollo

Aprobado por:

Henry Sahdalá Dumit
Tesorero de la Seguridad Social