



**Tesorería de la Seguridad Social**

**Informe de Ejecución**

**Plan Operativo Anual**

**2021**

Índice General

[Índice General 2](#_Toc94858535)

[Plan Operativo Anual 3](#_Toc94858536)

[a. Introducción 3](#_Toc94858537)

[b. Panorama 2021 3](#_Toc94858538)

[Planificación Anual TSS 4](#_Toc94858539)

[Misión 4](#_Toc94858540)

[Visión 4](#_Toc94858541)

[Valores 4](#_Toc94858542)

[Informe de Ejecución Plan Operativo Anual TSS 5](#_Toc94858543)

[Primer Eje: Experiencia del Usuario 5](#_Toc94858544)

[Segundo Eje: Fortalecimiento Institucional 5](#_Toc94858545)

[Tercer Eje: Crecimiento y Desarrollo 6](#_Toc94858546)

[Iniciativas por áreas 7](#_Toc94858547)

[Dirección de Fiscalización Externa 8](#_Toc94858548)

[Dirección Jurídica 11](#_Toc94858549)

[Dirección de Servicios 17](#_Toc94858550)

[Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones 23](#_Toc94858551)

[Dirección Financiera 32](#_Toc94858552)

[Dirección de Recursos Humanos 34](#_Toc94858553)

[Dirección Administrativa 36](#_Toc94858554)

[Dirección de Planificación y Desarrollo 44](#_Toc94858555)

[Departamento de Comunicaciones 49](#_Toc94858556)

[Departamento de Acceso a la Información Pública 54](#_Toc94858557)

[Aprobación 60](#_Toc94858558)

[Anexos y Referencias 61](#_Toc94858559)

# Plan Operativo Anual

## Introducción

El Plan Operativo Anual ejecutado por la Tesorería de la Seguridad Social en el año 2021, poniendo en marcha el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025, se describe en el presente documento, a fin de conocer los objetivos y estrategias que se cumplieron en el mismo.

La TSS es la responsable de la administración del Sistema Único de Información y Recaudo, 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.

Son presentados los proyectos planificación 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 periodo 2021 alcanzando un 62.79% de avance de ejecución, así como se indican las iniciativas que se extienden para la formulación del POA 2022.

## Panorama 2021

La estabilidad, alto grado de madurez, compromiso y transparencia en la administración del Sistema Único de Información y Recaudo de la Seguridad Social (SUIR) han contribuido al éxito para el logro de los objetivos del 2021 y los efectos postpandemia en momentos de crisis mundial. Se vislumbra un mejor panorama para el próximo 2022.

La economía en la República Dominicana mejorará a medida que se consoliden los sectores productivos. En el 2021, los ingresos recaudados por la TSS alcanzaron el monto acumulado de RD$139,642,528,713.30 al 31 de diciembre del 2021, por encima de la estimación realizada para dicho período en casi un 14%.

# Planificación Anual TSS

La Planificación Estratégica de la Tesorería de la Seguridad Social se fundamenta en un sistema de planificación por objetivos, que van desde la definición y cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos a largo plazo en el Plan Estratégico Institucional (PEI), hasta la definición y cumplimiento de planes operativos anuales.

## 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
* Compromiso Social
* Servicio
* Innovación
* Calidad

# Informe de Ejecución Plan Operativo Anual TSS

Cursado el período en cuestión, la Dirección de Planificación en coordinación con los directores y encargados departamentales, completan trimestralmente la Ficha de Avance de Iniciativas POA para conocer los progresos significativos que han tenido las distintas áreas y el proceso de elaboración del POA 2022.

El Plan Estratégico Institucional para la TSS para el periodo 2021-2024, está compuesto por tres ejes estratégicos, que son el marco de referencia para la definición de iniciativas de la institución, así como los objetivos y su visión durante dicho plazo.

## Primer Eje: Experiencia del Usuario

Crear una cultura diferenciada, orientada a la satisfacción del usuario, que genere una percepción positiva en sus interacciones con la organización.

Visión al 2024

Contamos con un ambiente de atención e interacción que garantiza una fuerte vinculación del usuario, con altos niveles de satisfacción y de identificación con la institución.

Objetivos Estratégicos

1. Acercar la Institución a los empleadores.
2. Fomentar la cultura de la calidad como fuente de valor para la transparencia de la institución.

## Segundo Eje: Fortalecimiento Institucional

Innovación y mejora de los procesos, contando con una infraestructura óptima y actualizada, para incrementar la eficiencia de la institución.

Visión al 2024

Una organización innovadora, ágil y efectiva, adaptable a los cambios, con procesos simplificados e integrados.

Objetivos Estratégicos

1. Disminuir el índice de omisión y reducir la evasión.
2. Optimizar las operaciones de la TSS.

## Tercer Eje: Crecimiento y Desarrollo

Implementar estrategias que potencialicen las capacidades de los colaboradores y promuevan su bienestar.

Visión al 2024

Un equipo humano altamente productivo y competente, valorado e identificado con la institución.

Objetivos Estratégicos

* Fortalecer y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano.
* Lograr y mantener un buen clima organizacional que contribuya al bienestar, el buen desempeño y la motivación de los colaboradores.

# Iniciativas por áreas

Se presentan las diferentes direcciones y departamentos, sus avances correspondientes y el cierre de su plan operativo al 31 de diciembre del 2021. La tabla a continuación indica el color correspondiente a cada rango de porcentajes para medir las distintas iniciativas.

|  |  |
| --- | --- |
| **PONDERACION** | **COLOR** |
| (0 – 49)% | ROJO |
| (50 – 84)% | AMARILLO |
| (85 – 100)% | VERDE |

A continuación, se describen las áreas sustantivas/misionales de la TSS seguidas por las áreas de apoyo:

* Dirección de Fiscalización Externa
* Dirección Jurídica
* Dirección de Servicios
* Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones
* Dirección de Finanzas
* Dirección de Recursos Humanos
* Dirección Administrativa
* Dirección de Planificación y Desarrollo
* Departamento de Comunicaciones
* Departamento de Acceso a la Información

## Dirección de Fiscalización Externa

Es la responsable de dirigir, coordinar, y supervisar el desarrollo de las actividades de fiscalización y/o inspección externa acorde a lo establecido en la ley 87 – 01, ley 13-20, más otras regulaciones vigentes, a fin de garantizar la detección oportuna de la mora, evasión y elusión, combinando otras fuentes de información gubernamental y privada.

Cuenta con la estructura jerárquica a continuación:

1. Departamento de Cumplimiento Empleadores
2. Departamento de Fiscalización Empleadores y ARS
3. División de Análisis y Monitorio de Datos
4. Sección de Planes y Documentación de Fiscalización

Tiene dos iniciativas:

1. Determinación del Índice de Omisión y Evasión.
2. Fortalecimiento de la Unidad de Fiscalización Externa.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Determinación del Índice de Omisión y Evasión |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Fiscalización Externa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores DFE, PYD, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 30/04/2022 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$1,200,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Manuel Rodríguez Barinas |

Para conocer la situación actual se estará elaborando un estudio sobre el incumplimiento del pago de contribuciones de seguridad social en el país, para lo cual se deberá trabajar en coordinación con otras instituciones del Sector Público tales como el Banco Central de la República Dominicana, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, entre otros, de manera que se pueda contar con toda la información macroeconómicamente posible. Estos estudios permiten conocer a nivel agregado cuál sería el monto que deja de pagar a la TSS, y puede dar una orientación sobre los planes que se deben tomar para reducirlo.

Se gestionó y contrató un consultor externo para realizar dicho estudio de estimación de incumplimiento de los aportes de la Seguridad Social, estimación del nivel de evasión, elusión, omisión y fraude, quedan pendientes la realización de reportes dinámicos del índice de omisión y evasión e informar a los destinatarios dicho reporte.

Las actividades se completaron en un 45% acorde a lo planificado y continúa su gestión para el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Fortalecimiento de la Unidad de Fiscalización Externa |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Fiscalización Externa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores DFE, PYD, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Manuel Rodriguez Barinas |

Fue iniciada la definición del plan y programa de auditorías, fue creada la propuesta de creación y definición de funciones del departamento de Análisis y Monitoreo, también está pendiente la elaboración de procedimientos para la unidad de control de gestión, fueron actualizados los procedimientos de auditorías e indicadores de la unidad, en la cual se identificó la necesidad de evaluar el comportamiento de los empleadores en las grandes plazas comerciales, realizando visitas de inspección y detección de omisión y morosidad.

Se visitaron 52 plazas comerciales con una cantidad de empleadores de 1,315, de los cuales sólo el 88.75% estaban al día en su pago, 57 empleadores no habían pagado, 69 no se habían registrado en la TSS y 22 con empleados omitidos por salario.

La cantidad de empleadores que subsanaron sus registros es de 99, mientras los que no lo hicieron es de 48.

Quedan pendientes las correcciones de recomendaciones posteriores a la terminación de revisión y la aprobación del plan y programa de auditorías. El resultado final ha sido un 58%, continúa para el 2022 con la elaboración y estructura de un plan de auditorías basado en criterios de análisis e impacto en recaudación.

## Dirección Jurídica

Es responsable de apoyar a la Tesorería de la Seguridad Social, junto a sus dependencias y departamentos, ofreciendo asesoría, asistencia y gestión legal en lo relativo a la ejecución de sus funciones.

Tiene la siguiente estructura jerárquica:

* Departamento de Elaboración de Documentos Legales
* Sección de Reconsideración
* Departamento de Litigación
* División de Cobranzas

Tiene cinco iniciativas

1. Adaptación reglamentaria y funcional de la TSS.
2. Adaptación e implementación de base normativa complementaria de TSS a partir de la Ley 13-20.
3. Automatización de procesos jurídicos de cobro y normativa de aplicación de sanciones a empleadores morosos.
4. Implementación del Departamento de Elaboración de Documentos Legales.
5. Alianza con el Ministerio Público y las Escuelas del Ministerio Público y Nacional de la Judicatura para concientizar sobre los temas de fraude y visión general del SDSS.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Adaptación reglamentaria y funcional de la TSS |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Jurídica |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Jurídica, PYD, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Nermis Cesarina Andujar Troncoso |

La personería jurídica de la TSS otorgada por la Ley 13 – 20 ha permitido implementar las normativas complementarias que rigen los procedimientos para la imposición de multas y sanciones a imponer a los empleadores infractores de la ley y además iniciar los sometimientos ante el Ministerio Público por los casos de fraude al SDSS.

Se han implementado los procedimientos aplicables a estos casos y se ha apoderado a la Procuraduría General de la Rep. Dom. con 92 denuncias por fraude al SDSS para su investigación conforme las evidencias presentadas por la TSS, siendo esto un perjuicio económico al SDSS de RD$ 188, 602, 251.83. Para conocer más detalles, puede acceder a los enlaces a continuación:

<https://tss.gob.do/tss-deposita-nuevos-expedientes-mp.html>

<https://tss.gob.do/tss-deposita-64-expedientes-mp.html>

Fue concretado un acercamiento con la Magistrada Yenni Berenice Reynoso y el Sr. Tesorero Henry Sahdalá, para clarificar la situación del SDSS y aunar esfuerzos para combatir los fraudes que atentan contra el equilibrio financiero del SDSS.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Adaptación e implementación de base normativa complementaria de TSS a partir de la Ley 13-20 |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Jurídica |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Jurídica, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Nermis Cesarina Andujar Troncoso |

Fueron regulados todos los procedimientos, entre los que se encuentra el Procedimiento de Cobranza para la TSS. Se crearon los formularios de actas para que el cuerpo de inspección realice sus labores y Acuerdos de Pago, resultando en un 100% para esta iniciativa.

Para conocer la Resolución Núm. 0002 – 2021 que regula el Procedimiento de Cobranzas de las Deudas de la Seguridad Social aplicable a los empleadores morosos, puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.tss.gob.do/assets/resolucion0002-2021.pdf>

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Automatización de procesos jurídicos de cobro y normativa de aplicación de sanciones a empleadores morosos |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Jurídica |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Jurídica, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Nermis Cesarina Andujar Troncoso |

Se definió las especificaciones técnicas y requerimientos para una herramienta automatizada de gestión de la cobranza, se inició el proceso de adquisición de software para el proceso de cobros (persuasivo y compulsivo), quedando pendiente la adjudicación a un proveedor, también se sostuvieron reuniones con DGII y remitieron las cartas de solicitud para la inhabilitación de comprobantes fiscales por la DGII a los empleadores morosos.

Esta plataforma tecnológica para la gestión de la cobranza de las obligaciones con el Sistema Dominicano de Seguridad Social a los empleadores morosos permitirá su integración con el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) y 15 gestores de cobros concurrentes, contará con un Sistema Administrativo de tipo CRM (Customer Relationship Management) y la parametrización del flujo legal de los procesos de cobro.

Esta iniciativa quedó en un 64% y se extiende para el 2022 con la continuación e implementación de la herramienta.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Implementación del Departamento de Elaboración de Documentos Legales |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Jurídica |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Jurídica, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/08/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Nermis Cesarina Andujar Troncoso |

El objetivo general de este departamento es supervisar y dirigir las labores de gestión y seguimiento a los acuerdos de pago con los empleadores, emisión de las normativas reguladoras, elaboración y seguimiento a todos los contratos de bienes y servicios suscritos por la TSS y los acuerdos interinstitucionales, y a través de la Sección de Reconsideración conocer de todos los recursos administrativos interpuestos por los empleadores contra las decisiones de la TSS.

Parte de esta iniciativa fue designar un encargado del Departamento de Elaboración de Documentos Legales, para la cual se realizaron gestiones en el MAP para el nombramiento interino. Se designó un personal evaluado y se establecieron los procedimientos y normativas para la selección y designación.

Su efectividad entró en vigor a partir del primero de septiembre de 2021, lográndose cumplir el 100% de esta iniciativa.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Alianza con el Ministerio Público y las Escuelas del Ministerio Público y Nacional de la Judicatura para concientizar sobre los temas de fraude y visión general del SDSS |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Jurídica |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Jurídica, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Nermis Cesarina Andujar Troncoso |

Se realizó un acercamiento inicial con la Procuraduría General de la República y se concretó una reunión con Yenni Berenice, Procuradora Adjunta y con Rosalba Ramos, Procuradora Fiscal del Distrito Nacional, para solicitar apoyo de procuradores enlaces en los tribunales a los casos de la TSS por cobros y promover acuerdos interinstitucionales para formación continua.

El resultado final para esta iniciativa como gestión para dicho periodo ha sido 100%, se extiende para el año 2022 a fin de definir y ejecutar un plan de capacitación al Ministerio Público en materia de Seguridad Social.

## Dirección de Servicios

Controla y supervisa la correcta asistencia al empleador en las funciones asignadas al área o departamento, cumpliendo con los tiempos establecidos según las políticas del área y de la Institución.

La estructura jerárquica de la DS se describe a continuación:

* Departamento de Trámites y Gestión de Servicios
* División de Servicios Sector Privado
* División de Servicios Gubernamentales
* Sección Centro de Asistencia al Usuario

Tiene cinco iniciativas:

1. Automatización de Servicios de la TSS.
2. Iniciación de programa para el desarrollo de la Cultura de Servicio y Experiencia Cliente.
3. Promover la Tesorería de la Seguridad Social a través del involucramiento con la sociedad y partes interesadas.
4. Fomentar el trabajo a distancia.
5. Servicios Accesibles.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Automatización de Servicios de la TSS |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Servicios |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Servicios, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 24/11/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$8,484,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Sahadia Cruz |

Se realizó un levantamiento de la situación actual a nivel de servicio y usuario, se desarrolló un proyecto de transformación digital de los servicios desde el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) hasta las plataformas disponibles para orientación y soporte de los usuarios, esto es optimización de los servicios a los usuarios a través de la plataforma Fidelity Connect integrado al SUIR, atendiendo a un modelo disruptivo que impacte la productividad, agilidad de respuesta y los recursos disponibles.

Autogestión de solicitudes vía Centro de Asistencia al Usuario, Gestión de citas para servicios presenciales, quedando pendiente la autogestión de servicios y consultas a través de las plataformas habilitadas para los usuarios.

Se realizó un mapa o ruta de viaje del cliente de los servicios TSS donde fueron identificados los desvíos y oportunidades de mejoras en los servicios y procesos para simplificación de los trámites de los usuarios finales de la institución.

El resultado final para esta iniciativa ha sido 94%.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Iniciación de programa para el desarrollo de la Cultura de Servicio y Experiencia Cliente |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Servicios |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Servicios, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 29/11/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Sahadia Cruz |

Se conformó el Comité de Servicios y Experiencia Cliente que vela por el cumplimiento de los estándares de servicios y la satisfacción de los clientes, se realizaron dinámicas para propuestas de mejoras organizacionales a nivel de servicio interno y externo a través de lluvias de ideas con los colaboradores de la institución.

Fue actualizada la descripción de los servicios en el portal institucional, los procedimientos en base a las mejoras identificadas se elaboraron instructivos y guías para los usuarios en el uso de la plataforma y otras informaciones de interés y renovada la Carta de Compromiso.

Se capacitó a todo el personal de la TSS sobre la tendencia de Cultura de Servicio y Excelencia Cliente. Esta iniciativa se cumplió en un 100%.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Promover la Tesorería de la Seguridad Social a través del involucramiento con la sociedad y partes interesadas |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Servicios |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Servicios, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 29/11/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Sahadia Cruz |

Fue habilitado el foro institucional y publicados los instructivos y guías e informaciones actualizadas, alcanzables y autodidácticas para los empleadores y la ciudadanía, también fue capacitado el personal en modalidad virtual y presencial según objetivos anuales, quedando pendiente la reestructuración del programa de capacitación para el 2022.

Dando click en los enlaces a continuación podemos apreciar lo detallado en el párrafo anterior.

* [https://groups.google.com/g/foro-tss](https://groups.google.com/g/foro-tss https://tss.gob.do/instructivos.html)
* [https://tss.gob.do/instructivos.html](https://groups.google.com/g/foro-tss https://tss.gob.do/instructivos.html)

Fue completada con un 84% esta iniciativa se extiende para el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Fomentar el trabajo a distancia |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Servicios |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Servicios, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 24/11/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 30/06/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Sahadia Cruz |

Se implementó un monitoreo permanente de las horas de trabajo a través de las herramientas disponibles, lográndose medir e incrementar la productividad de los colaboradores para satisfacer a los clientes.

El horario de servicios fue ampliado desde las 7:00am hasta las 8:00pm y fines de semana y se habilitó y el correo de servicios al personal de puntos GOB para ofrecer servicios fuera del horario regular hasta las 8:00pm.

Esta iniciativa fue realizada a un 100%.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Servicios Accesibles |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Servicios |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Servicios, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 24/11/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Sahadia Cruz |

Se realizó un mapeo y actualización de publicaciones en portal web para garantizar disponibilidad de recursos de información para los usuarios finales, también una modificación de voz y mensaje de la central telefónica a uno más sencillo para cuando el usuario llame y digite su RNC o cédula, se identifique y trabaje con su información ya registrada.

Se habilitaron canales de comunicación presencial en los puntos GOB de Megacentro y Sambil y remoto que garantice la continuidad de las operaciones a pesar de las condiciones actuales de COVID o cualquier otro factor de riesgo de los servicios.

Queda pendiente la colocación de stand de autogestión para oficina de servicios, es decir, quioscos para gestión de servicios en línea y agilizar las respuestas de requerimientos y satisfacer el cliente y cumplir los objetivos institucionales, propuesta que se encuentra en evaluación.

Accediendo a través del enlace siguiente se visualizan informaciones detallas en los párrafos anteriores.

<https://tss.gob.do/servicios.html>

Esta iniciativa finaliza con un 90%.

## Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Asegura la integridad de las informaciones que maneja la TSS, así como de los equipos que posee. Cuenta con la siguiente estructura jerárquica:

* Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC
* División de Administración de Accesos
* División de Administración Monitoreo de la Seguridad
* Departamento de Administración del Servicio TIC
* División de Administración de Incidentes
* División de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda
* Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas
* División de Análisis de Sistemas
* División de Programación
* Departamento de Operaciones TIC
* División de Administración de Telecomunicaciones y Redes
* División de Administración de Servidores y Configuración
* División de Administración de Base de Datos
* División de Administración de Continuidad TIC
* Departamento de Calidad de Software
* División de Verificación y Validación de Software
* División de Gestión de Configuración y Riesgo de Software
* Departamento de Administración de Proyectos TIC
* División de Proyectos de Software
* División de Proyectos de Normas, Estándares y Mejores Prácticas
* División de Proyectos de Infraestructura y Telecomunicaciones
* Departamento de Gestión de la Explotación de Datos
* División de Inteligencia de Negocios TIC

Tiene ocho iniciativas:

1. Desarrollo de APP móvil para empleadores.
2. Interfase con Dirección de Migración y MIREX para la optimización de la asignación de Número de SS para trabajadores extranjeros.
3. Elaboración y publicación de Boletines Estadísticos.
4. Implementación de Software de Minería de Datos.
5. Implementar puntos de autoatención.
6. Adquisición de plataforma de Mesa de Servicios.
7. Implementación Foro en nuestro portal Web.
8. Solución DDoS Protection Cloud Integrada.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Desarrollo de APP móvil para empleadores |
| **EJE** | Experiencia Con El Usuario |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$2,000,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Se crearon webservices (vía de intercomunicación e interoperabilidad conectadas en Red) para la integración de la App. Se realizó prueba interna para validación de webservices con la conexión establecida de UNIPAGO, quedando pendiente la conclusión del desarrollo de la App móvil, certificación de la App y la promoción del uso de la App.

Esta iniciativa, con un 79%, será extendida en el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Interfase con Dirección de Migración y MIREX para la optimización de la asignación de Número de SS para trabajadores extranjeros |
| **EJE** | Experiencia Con El Usuario |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 28/02/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Se realizó un acercamiento con el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Dirección General de Migración para establecer interconexión, se realizaron reuniones e informes técnicos, quedando pendiente la firma de acuerdo de interoperabilidad TSS – DGM, TSS – MIREX, desarrollo de interfase con DGM y MIREX y firma de informes técnicos.

El resultado para esta iniciativa es de 53% y se extiende para el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Elaboración y publicación de Boletines Estadísticos |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Con la creación del Dpto. de Explotación de Datos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, se ha fortalecido la publicación y análisis del comportamiento del SDSS. Se elaboraron boletines estadísticos, un documento en Excel para que puedan ser descargados, fueron creados dashboard estadísticos y normalizados los empleadores por sector económico CIUU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas), se elaboraron informes y estudios especiales y publicados los boletines.

Puede consultar estos boletines e informes en el siguiente enlace:

<https://tss.gob.do/estadisticas.html>

Resultando 100% para esta iniciativa.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Implementación Foro en nuestro portal Web |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Se probaron y se instalaron los foros y se adecuaron a las necesidades de la institución, resultando en un 100% para esta iniciativa.

Puede acceder a través del enlace siguiente

<https://groups.google.com/g/foro-tss>

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Implementación de Software de Minería de Datos |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$8,000,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Esta herramienta ofrece la capacidad de interconectarse con tablas y queries de SQL/PL, representar gráfica e interactivamente información y datos, proporcionar una manera fácil y rápida de tendencias, valores atípicos y patrones en los datos, debe permitir publicar/compartir los dashboards realizados sin necesidad de licenciamiento del usuario que consulta tanto en la web como en redes locales. Se realizó la definición de los TDR, se hizo la requisición para la solicitud de compras, queda pendiente la compra e implementación de la solución.

Finalizando con un 10%, esta iniciativa será retomada el próximo año 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Establecer puntos de autoatención |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 30/06/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$1,740,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Las actividades de esta iniciativa están pendientes, que son realizar un levantamiento inicial con suplidores, proceso de compra y la implementación de módulos de autoayuda.

Se retomará en el 2022 esta iniciativa.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Adquisición de plataforma de Mesa de Servicios |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$4,500,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Se inició el proceso de compra, queda pendiente la implementación. Esta iniciativa, con 10% de avance, se extiende para el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Solución DDoS Protection Cloud Integrada |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Tecnología De La Información Y Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Directores, Colaboradores TIC |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 17/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$1,325,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Adelaida Bautista |

Se definieron los requerimientos necesarios para la adquisición de la herramienta (tdr), y se inició el proceso de compra, queda pendiente la implementación. Esta iniciativa, con 10% de avance, queda pendiente para el 2022.

## Dirección Financiera

Se encarga de supervisar y revisar los pagos mediante cheques y transferencias electrónicas, de los fondos que se reciben del sistema y de apoyo presupuestario, con el objetivo de asegurar el manejo correcto de los recursos que ingresan y egresan en el Sistema, también de velar porque las inversiones se realicen oportunamente, de acuerdo con lo dispuesto por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y la TSS y que los cobros de la TSS sean ejecutados oportunamente.

La DF tiene la siguiente estructura jerárquica

* Departamento de Recaudo, Pagos e Inversiones
* División de Recaudo, Distribución y Pago
* División de Inversiones
* Departamento de Contabilidad SDSS
* Sección de Operaciones Gubernamentales y Planes Especiales de Salud
* Sección de Análisis Financiero SDSS
* Departamento de Contabilidad
* Sección de Cuentas por Pagar, Registro y Ejecución Presupuestaria
* Sección de Análisis Financiero y Gestión
* Sección de Activos Fijos
* Departamento de Conciliación
* Sección Archivos de Gestión y Documentaciones

Tiene una iniciativa:

1. Adquisición e Implementación de Software de Inversiones del Sistema de Seguridad Social.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Adquisición e Implementación de Software de Inversiones del Sistema de Seguridad Social |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Financiera |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Finanzas, RRHH y directores |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 24/11/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$15,000,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Chainne Valenzuela |

Esta iniciativa no fue ejecutada ya que se está buscando una alternativa más viable a fin de que pueda ser contemplada en el Plan de Compras del 2022.

## Dirección de Recursos Humanos

Implementa y desarrolla un sistema de gestión que mantenga el equilibrio organizacional a través del reclutamiento de un personal calificado, cumpliendo con la Ley No. 41 - 08 y sus Reglamentos de Aplicación, a fin de asegurar su crecimiento mediante capacitación y desarrollo continuo que contribuyan al logro de los objetivos de la Institución.

Tiene la siguiente estructura jerárquica

* Departamento de Organización de Trabajo y Compensación
* Sección de Bienestar, Seguridad y Salud Laboral
* Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación
* División de Reclutamiento y Selección de Personal
* División de Registro, Control y Nómina

Tiene una iniciativa:

1. Desarrollo y crecimiento del personal y Compromiso Social.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Desarrollo y crecimiento del personal y Compromiso Social |
| **EJE** | Crecimiento y Desarrollo |
| **RESPONSABLE** | Dirección de Recursos Humanos |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | RR. HH, Directores, Colaboradores |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 09/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$4,300,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Wilma Navil Rodriguez Mena |

Se gestionaron programas en universidades y en centros educativos para incrementar las competencias del personal, se creó un sistema de capacitación por grupo ocupacional para mejorar las competencias. Se elaboró un manual de compromiso social, benchmarking con la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) y ARS Universal, programa de capacitación de sustituto para continuidad de operaciones, encuesta para identificar qué motiva a los colaboradores y se crearon canales de comunicación interna incentivando la propuesta de iniciativas.

Esta iniciativa fue completada con un 100%.

## Dirección Administrativa

Es responsable de dirigir, coordinar y supervisar el área administrativa de la TSS, las áreas de servicios generales y compras de la institución.

Posee la siguiente estructura jerárquica:

* Departamento de Compras y Contrataciones
* División de Adquisiciones
* Departamento de Servicios Generales
* Sección de Mantenimiento y Mayordomía
* Sección de Transportación
* Sección de Almacén y Suministro
* Sección de Correspondencia
* División de Gestión Documental

Tiene siete iniciativas, que son:

1. Modernización de la Gestión Archivística Institucional.
2. Implementación Transdoc para las Oficinas Regionales.
3. Gestión de Fortalecimiento de Servicios Generales.
4. Digitalización de documentos de la TSS.
5. Automatización de Procesos Administrativos de Compras, Almacén, Mensajería y Servicios Generales.
6. Creación del área de Seguridad Integral.
7. Implementación del Diagnóstico de Facilidades, Ambiente de Trabajo y Adaptabilidad de Espacios.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Modernización de la Gestión Archivística Institucional |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Administrativa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Administrativos, Directores, RR.HH. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 23/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$2,683,412.00 |
| **VALIDADO POR** | Marina Fiallo |

Se realizó un diagnóstico de necesidades para automatizar los procesos de archivo teniendo gestores de archivo en cada área, se inició el proceso de compra, quedando pendiente la adquisición de equipos, compra de software y capacitaciones para adquirir los conocimientos del software.

Se capacitó un supervisor de la División de Gestión Documental, quedando pendiente la capacitación a los gestores de archivo de cada área; también se realizaron algunas visitas a Áreas de Archivo en distintas instituciones, quedan pendiente algunas visitas.

Con un avance de 36%, esta iniciativa continúa para el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Gestión de Fortalecimiento de Servicios Generales |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Administrativa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Administrativos, Directores, RR.HH. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 23/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$2,500,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Marina Fiallo |

Fue realizado el informe para tener una visión más puntual de la necesidad institucional, queda pendiente la habilitación de espacio físico para una mejor organización de los trabajos, se capacitó el 50% de los mensajeros en herramientas automatizadas. Se realizó un Plan de Mantenimiento predictivo y preventivo y se mejoraron las condiciones de espacio físico e imagen institucional, queda pendiente la intervención en los pisos tercero y quinto para cambio de pisos, área de servicios, adecuación de la entrada, acceso, pintura y cambio de aires acondicionados en TSS Puerto Plata.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Implementación Transdoc para las Oficinas Regionales |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Administrativa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Administrativos, Directores, RR.HH. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 23/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$40,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Marina Fiallo |

Con esta iniciativa, se actualizó el Transdoc a su última versión. Se contrató internet para mayor velocidad y ancho de banda. Queda pendiente la creación del diagrama de flujo de proceso y la capacitación por parte de la División de Gestión Documental para empoderamiento de los procesos.

El resultado ha sido de 63% y continúa para el año 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Digitalización de documentos de la TSS |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Administrativa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Administrativos, Directores, RR.HH. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 23/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Marina Fiallo |

La División de Gestión Documental ejecutó el cronograma de planificación y distribución de los trabajos, se digitalizó en dos etapas, la primera consistió en todos los documentos del 2019 al 2009 y la segunda, del 2009 al 2001.

Con el cumplimiento de estas actividades, se ha obtenido un 87%, queda pendiente la clasificación, inventario, preparación, limpieza y digitalización de los archivos de gestión de todas las áreas, y en el caso de la Dirección de Servicios, también la clasificación y los pendientes de inventario, actividades identificadas en el último trimestre del año.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Automatización de Procesos Administrativos de Compras, Almacén, Mensajería y Servicios Generales |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Administrativa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Administrativos, Directores, RR.HH. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 23/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$4,910,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Marina Fiallo |

Los softwares para automatizar los procesos de compras, almacén, inventario, servicios generales y mensajería fueron adquiridos, aunque queda pendiente su implementación. Esta iniciativa, con un 23% de avance, se extiende para culminar en el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Creación del área de Seguridad Integral |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección Administrativa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Administrativos, Directores, RR.HH. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 23/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$2,125,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Marina Fiallo |

Fue ubicado e identificado en el plano del nuevo local de la TSS, queda pendiente para el año 2022 equipar el área de trabajo con cámaras de videovigilancia, monitores, entre otros, contratar al personal de seguridad y definir los protocolos y procedimientos de seguridad.

El resultado final al cierre del 2021 es un 4%, esta iniciativa se ha visto afectada por las disposiciones para fines de contratación de personal y por actividades prioritarias de la institución.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Implementación del Diagnóstico de Facilidades, Ambiente de Trabajo y Adaptabilidad de Espacios |
| **EJE** | Crecimiento y Desarrollo |
| **RESPONSABLE** | Dirección Administrativa |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Administrativo, Directores, RR.HH. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 23/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$6,300,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Marina Fiallo |

Para llevar a cabo esta iniciativa, se realizó un diagnóstico de la situación actual para tener una visión de la situación actual y mejorar las condiciones de las áreas de trabajo, se cambiaron las luminarias en TSS Santiago y el letrero, ya que estaba deteriorado, fue pintado con los colores institucionales actuales y se alquiló un local adicional en Santo Domingo, está pendiente su adecuación y readecuación de los pisos tercero y quinto.

Fueron sustituidas las sillas por sillones ejecutivos en TSS Santiago para todo el personal y se colocaron mamparas acrílicas para mejorar las condiciones de los colaboradores, queda pendiente la sustitución de unidades de aires acondicionados defectuosos o de menor eficiencia, habilitación de espacios para recreación y descanso para luego de comer sin necesidad de permanecer en el comedor, espacio para gestor de archivo de cada área, espacio para lactancia y para personas discapacitadas.

Se inició el proyecto de apertura de una nueva oficina regional de la TSS en San Francisco de Macorís, para esto, fue alquilado el local, se realizó el diseño y la distribución de oficina, está en proceso el inicio de las operaciones para ampliar la presencia de la institución en diferentes puntos del país y suplir las necesidades existentes de la región.

El resultado final es de 30% y continúa para el año 2022.

## Dirección de Planificación y Desarrollo

Se encarga de asesorar a la máxima autoridad de la institución en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, así como elaborar el Plan Estratégico Institucional y las propuestas de cambios organizacionales y reingeniería de procesos.

Posee la siguiente estructura jerárquica:

* Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
* División de Cooperación Internacional
* Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Tiene cuatro iniciativas, que son:

1. Programa Cambio de Cultura y Felicidad Organizacional.
2. Integración de Procesos y Procedimientos.
3. Creación de área de Gestión de Riesgos.
4. Plan de Continuidad de Operaciones.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Programa Cambio de Cultura y Felicidad Organizacional |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Planificación Y Desarrollo |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores PYD, RRHH y directores |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$8,000,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Johanny Salcedo |

Las actividades de esta iniciativa no se han llevado a cabo debido a que se establecieron prioridades en la institución acorde a los lineamientos gubernamentales, quedando su evaluación pendiente para el 2022. Contratar una consultoría para implementar la cultura deseada de felicidad organizacional, realizar diagnóstico de clima organizacional, taller de definición de cultura deseada, realizar plan de mejoras para felicidad organizacional, hacer coaching para desarrollar la competencia de mentoría y aplicación de prácticas de felicidad organizacional.

|  |  |
| --- | --- |
| **AVANCE INICIATIVA POA** | |
| **INICIATIVA** | Creación de área de Gestión de Riesgos |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Planificación Y Desarrollo |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | PYD, RR. HH. Administrativa |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$3,150,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Johanny Salcedo |

Esta iniciativa fue descartada debido a que el área no fue aprobada por el MAP, aun así, se contempla la contratación de Analista de Riesgos para la Dirección de Planificación y Desarrollo acorde a estructura aprobada para el 2022, de manera que se pueda subsanar la gestión de estos procesos.

Por otro lado, se inició el proceso de compra para la consultoría para el Sistema de Gestión Integrado que incluye la evaluación de área de Gestión de Riesgos, con la elaboración de los TDR y publicación.

|  |  |
| --- | --- |
| **AVANCE INICIATIVA POA** | |
| **INICIATIVA** | Integración de Procesos y Procedimientos |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Planificación Y Desarrollo |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores PYD, RRHH y directores |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$9,440,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Johanny Salcedo |

Fueron revisados y actualizados todos los procesos de las áreas y se integraron los procesos y procedimientos de las áreas de Fiscalización Externa y Servicios, se revisó el marco legal por la Dirección Jurídica, quedando pendiente el diccionario de conceptos, la contratación de consultoría para la integración de las Normas ISO 9001, 22301, 31000 y 27001, además de la gestión y realización de taller de capacitación para actualización de mapa de procesos y creación de mapa de cadena de valor de procesos.

El resultado para esta iniciativa ha sido 35%, continúa para el 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **AVANCE INICIATIVA POA** | |
| **INICIATIVA** | Plan de Continuidad de Operaciones |
| **EJE** | Fortalecimiento Institucional |
| **RESPONSABLE** | Dirección De Planificación Y Desarrollo |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | PYD, RR. HH. Administrativa |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Incluído en la Iniciativa “Integración de Procesos y Procedimientos” |
| **VALIDADO POR** | Johanny Salcedo |

Para esta iniciativa se inició el proceso de compra para la contratación Servicios de Consultoría para la implementación del Sistema integral de Gestión de Calidad, Riesgos y Continuidad de negocios y Seguridad de la información de la Tesorería de la Seguridad Social bajo los lineamientos de las normas ISO 9001, 27001, 31000 y 22301, se elaboraron los TDR para fines de consultoría general y se definieron los requerimientos, quedando pendiente la contratación de la firma de la consultoría, elaboración del plan de continuidad, adquisición de equipos e insumos y adecuación de espacio para el área de Seguridad, además de los protocolos, procedimientos y políticas.

La Tesorería de la Seguridad Social cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001 desde el año 2011, el cual abarca todos los procesos estratégicos institucionales en función a la naturaleza de la institución así como el impacto de las operaciones en el Sistema Dominicano de Seguridad Social y requiere implementar como valor agregado, la integración a dicho sistema con las Gestión de la Continuidad de Negocio bajo la norma ISO 22301, la Gestión de Riesgos bajo la norma ISO 31000 y la Gestión de la seguridad de la Información de procesos puntuales bajo la norma ISO 27001.

El resultado final para esta iniciativa ha sido 15% y continúa para el próximo año.

## Departamento de Comunicaciones

Se encarga de promover en los medios de comunicación y la sociedad la labor que realiza la Tesorería de la Seguridad Social, con miras a consolidar la imagen institucional. Tiene cuatro iniciativas, que son:

1. Fortalecimiento del Departamento de Comunicaciones.
2. Desarrollo e implementación de un Sistema de Comunicación interna integral.
3. Definición e implementación de programa de comunicación interna.
4. Definición e implementación de identidad e imagen visual de la TSS.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Fortalecimiento del Departamento de Comunicaciones |
| **EJE** | Crecimiento y Desarrollo |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Comunicaciones, PYD, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 09/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Ana Lisania Batista Mateo |

Con esta iniciativa, la TSS ha definido e implementado el Plan de Comunicación Externa, participado en medios y cobertura periodística, definido e implementado la matriz de ruido, también llenado la matriz de asistencia y aplicado encuestas de servicios a los usuarios de las redes sociales y manejado contenido a través de las redes sociales.

Se ha obtenido un total de 94%, y continúa para las iniciativas del POA 2022 del Departamento de Comunicaciones.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Desarrollo e implementación de un Sistema de Comunicación interna integral |
| **EJE** | Crecimiento y Desarrollo |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Comunicaciones, PYD, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 09/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Ana Lisania Batista Mateo |

La TSS ha elaborado el Manual de Comunicación Interna y velado por su cumplimiento, además de capacitar al personal del Departamento de Comunicaciones.

Queda pendiente para el 2022 la realización de un programa de capacitación para las direcciones y departamentos, excluyendo al de Comunicaciones y la Creación de Comunicación Interna y elección de vocero para responder a una eventual crisis, resultando finalmente con un 63%.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Definición e implementación de programa de comunicación interna |
| **EJE** | Crecimiento y Desarrollo |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Comunicaciones, PYD, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 09/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Ana Lisania Batista Mateo |

Se realizó una campaña interna a través de los medios disponibles con cápsulas educativas, avisos de cambio y manejo postpandemia Covid – 19, se elaboró una encuesta para diagnóstico de comunicación interna a fin de lograr una comunicación eficaz y efectiva y la implementación de las herramientas de comunicación interna offline, resultando en un 90% para esta iniciativa. El 10% restante se debe a que queda pendiente la elaboración de la efectividad del Manual de Comunicación Interna para conocer la percepción de la comunicación interna de los colaboradores de la TSS.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Definición e implementación de identidad e imagen visual de la TSS |
| **EJE** | Crecimiento y Desarrollo |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Comunicaciones |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Colaboradores Comunicaciones, PYD, RRHH y directores. |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 09/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | RD$3,500,000.00 |
| **VALIDADO POR** | Ana Lisania Batista Mateo |

Fue realizada la licitación y adjudicación para el proceso de elaboración de banco de imágenes de la TSS, elaboración de TDR para la licitación, queda pendiente la elección de consultoría para tener línea gráfica unificada y creación de la imagen corporativa de la TSS.

La Tesorería de la Seguridad Social requiere los servicios de fotografía profesional a los fines de crear un banco de fotografía para uso de la institución en sus portales, redes sociales, materiales internos, entre otros. El resultado de este banco será tomado en cuenta para la evaluación de los planes institucionales y para proponer herramientas que mejoren la imagen institucional de la TSS.

En sentido general se espera contar con un banco de fotografías y fílmica de alta calidad para la Tesorería de la Seguridad Social que contribuirá al fortalecimiento organizativo, que incluya la captura y edición de fotos institucionales.

Esta iniciativa con un avance de 16% se llevará a cabo por completo en el año 2022.

## Departamento de Acceso a la Información Pública

Se encarga de dar respuesta a las solicitudes de información que los ciudadanos realicen a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública en virtud de la ley 200 – 04 de Libre Acceso a la Información Pública. Tiene cinco iniciativas, que son:

1. Mantener las calificaciones del indicador de transparencia en no menos 95%, puntos de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Resolución 1/2018, sobre Estandarización de portales de transparencia.
2. Portal de datos abiertos actualizado.
3. Optimización del tiempo de respuesta.
4. Fomentar el Programa de Transparencia Institucional.
5. Coordinación NORTICS (A – 2, E – 1, A – 5).

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Mantener las calificaciones del indicador de transparencia en no menos 95%, puntos de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Resolución DIGEIG 002-2021, sobre Estandarización de Portales de Transparencia. |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Acceso A La Información Pública |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Jennifer Gómez |

El Departamento de Acceso a la Información Pública envió cada mes a todos los departamentos solicitando las actualizaciones de las documentaciones que son cargadas al Sub – Portal de Transparencia, verificó las documentaciones recibidas para que cumplan con los parámetros establecidos en la Resolución DIGEIG 002 – 2021, verificó y dio seguimiento a las observaciones realizadas por el evaluador asignado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), resultando un 100% de calificación para esta iniciativa.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Portal de Datos Abiertos actualizado |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSIBLE** | Departamento De Acceso A La Información Pública |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Jennifer Gómez |

La TSS gestionó la recepción oportuna de las informaciones a cargar a Datos Abiertos y cargó las informaciones a Datos Abiertos a más tardar el 10 de cada mes y verificó que se encuentre conforme a la NORTIC A – 3. Como se realizaron todas las actividades y en el tiempo establecido, se obtuvo un 100% para esta iniciativa.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Optimización del tiempo de respuesta |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Acceso A La Información Pública |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Jennifer Gómez |

Fueron analizadas y verificadas todas las solicitudes a fin de determinar el tratamiento a dar y el departamento a remitir, también fue gestionado con los departamentos correspondientes y se dieron respuestas a los ciudadanos. Obteniéndose un 99% para las actividades de esta iniciativa.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Fomentar el Programa de Transparencia Institucional |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Acceso A La Información Pública |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Jennifer Gómez |

A través de esta iniciativa se capacitaron 21 colaboradores de nuevo ingreso en materia de Transparencia Institucional sobre la Ley 200 – 04, se capacitaron también los servidores, quedaron pendientes cuatro capacitaciones en temas de Transparencia, por esto se ha obtenido un 90%.

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHA DE AVANCE** | |
| **INICIATIVA** | Coordinación NORTICS (A – 2, E – 1, A – 5) |
| **EJE** | Experiencia Del Usuario |
| **RESPONSABLE** | Departamento De Acceso A La Información Pública |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones |
| **FECHA ACTUALIZACION** | 30/12/2021 |
| **FECHA DE CONCLUSION PROPUESTA** | 31/12/2021 |
| **RECURSOS NECESARIOS** | Gestión de área |
| **VALIDADO POR** | Jennifer Gómez |

Fueron solicitadas y recibidas las certificaciones, se realizaron reuniones iniciales con los departamentos correspondientes, se dio seguimiento a solicitud de evidencias, remisión a la OPTIC, se redactaron informes de auditorías de las evidencias, quedando pendiente la información de estatus de la certificación, reuniones y remisión de evidencias, para un total de 76%.

# Aprobación

El Comité Ejecutivo aprueba este Informe de Ejecución del Plan Operativo Anual,

# 

# Anexos y Referencias

* Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024

(ver <https://www.tss.gob.do/transparencia/assets/plan_estra2021-2024.pdf> )

* Memoria Institucional 2021

(ver <https://www.tss.gob.do/transparencia/memorias-institucionales.html> )

* Ficha de Avance de Iniciativas

(ver <https://www.tss.gob.do/transparencia/informes-de-logros.html> )

* Organigrama de la TSS (ver enlace <https://tss.gob.do/organigrama.html> )



<https://tss.gob.do>

(809) 472 – 6363

Centro de Asistencia al Usuario

Tesorería de la Seguridad Social

@tssdom Síguenos en

  