



REPÚBLICA DOMINICANA
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
(TSS)

MEMORIA INSTITUCIONAL

2018

RENDICIÓN DE CUENTAS



Mensaje del Tesorero

La Tesorería de la Seguridad Social tiene el honor de presentarles la memoria anual correspondiente al año 2018, enfocados en la implementación plena del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) bajo la ley 87-01 y sus modificaciones, la cual nos designa como los responsables de la administración del Sistema Único de Información y del Recaudo, Distribución y Pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, y por la que trabajamos en miras de garantizar el cumplimiento de las normas jurídicas, el mejoramiento de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad de la Información, el manejo confidencial de las informaciones, la integridad de nuestros colaboradores y nuestros procesos y disponibilidad de la información, y así lograr la satisfacción de todas las partes interesadas, mediante el uso de una plataforma tecnológica eficiente y un capital humano competente; garantizando la credibilidad y crecimiento sostenido en las recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

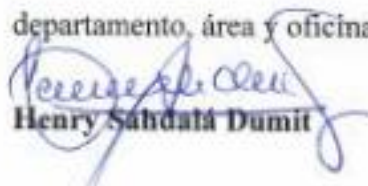
Continuamos garantizando a todos los ciudadanos que aportan al Sistema Dominicano de Seguridad Social, SDSS, que cuentan con la seguridad de que sus aportes se distribuyen puntualmente a las Administradoras de Riesgos de Salud, al Sistema de Pensiones y a la Administradora de Riesgos Laborales, conforme a como lo establece la Ley 87-01 y sus Normas complementarias, y estas memorias sirven como evidencia de ello.



Como parte de esto, la Tesorería de la Seguridad Social ha asumido mantener en la planificación estratégica la excelencia en la gestión de la calidad de sus procesos, seguridad de la información y gestión de los riesgos. Todos estos puntos encaminados a ser herramientas que permitan a la institución anticiparse y dar respuesta a los grandes retos de un entorno económico, social y regulatorio en constante cambio.

La Tesorería de la Seguridad Social se ha caracterizado por ser una Institución Pública Modelo, reconocida por nuestros altos estándares de calidad, por las buenas prácticas implementadas en conjunto con instituciones como el MAP, DGCP; en eficiencia y confiabilidad, por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en cuanto a la transparencia y credibilidad en nuestros procesos y operaciones, manteniendo la más alta calificación desde febrero del 2014 a octubre 2018 y la recertificación de la NORTIC A-3 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, por la Oficina Presidencial de Tecnologías de La Información y Comunicaciones (OPTIC), entre otras, con el objetivo de cumplir con los lineamientos establecidos para los procesos gubernamentales.

A continuación, presentamos nuestra Memoria de Gestión 2018, en la cual ponemos en manifiesto el desempeño que jugaron los colaboradores de cada departamento, área y oficina de la TSS a nivel nacional.


Henry Sandata Dumit

Tesorero de la Seguridad Social



I. Índice de Contenido

II. Resumen Ejecutivo	5
III. Información Institucional (Misión, Visión, funcionarios, Base Legal, etc.)	8
IV. Resultados de la Gestión del Año	13
Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía	13
Indicadores de Gestión	14
1. Perspectiva Estratégica	15
i. Metas Presidenciales	17
ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	17
iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).....	17
2. Perspectiva Operativa	28
i. Índice de Transparencia.....	28
ii. Índice de Uso Tic e implementación Gobierno Electrónico	30
iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	41
iv. Gestión Presupuestaria.....	42
v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	45
vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)	62
vii. Comisiones de Veeduría Ciudadana (N/A).....	63
viii. Auditorías y Declaraciones Juradas.....	63
3. Perspectiva de los Usuarios	65
i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1	65
ii Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos	66
c) Otras acciones desarrolladas	76
V. Gestión Interna.....	91
a) Desempeño Financiero	91
VI. Reconocimientos	105
VII. Proyecciones al Próximo Año.....	106
VIII. Anexos	107

II. Resumen Ejecutivo

Basados en nuestras funciones dadas por la ley 87-01, de recaudar y administrar el Sistema Único de Información de Recaudo, Distribución y pago de Seguridad Social, al 31 de octubre del 2018, damos a conocer que los ingresos recaudados por la Tesorería de la Seguridad Social alcanzan la suma de RD\$93,157,800,036 representando un crecimiento de un 13.91% con relación al periodo anterior. El total de empleadores activos en la Seguridad Social, al 31 de octubre del 2018, alcanzan la suma de 84,629.

En el 2018 la Dirección de Asistencia al Empleador recibió un total 8,060 solicitudes de registro de empleadores, fueron tramitadas y completadas 8,044. A través del portal Formalizate.GOB.DO fueron registradas un total de 5,942 MIPYMES. El Centro de Contacto TSS recibió un total de 121,475 llamadas, la tasa de llamadas abandonadas superó 53%.

El Programa de Capacitación a Empleadores ha impactado por encima de 3700 horas/hombre, capacitados y aptos para la aplicación correcta del SUIR.

Tenemos más 83,000 empresas cotizantes al régimen contributivo que representan por encima de 2,000,000 de trabajadores que reciben los beneficios del sistema y sus dependientes.

Desde el mes de enero al mes de octubre del año 2018 se han recibido un total de 18 casos divididos entre quejas, reclamaciones y sugerencias, a través de sistema 311. Con el fin de conocer las expectativas y velar por la satisfacción de

las partes interesadas, la institución realiza encuestas de percepción de satisfacción a empleadores, relacionados al SDSS, empleados y ciudadanos. En total se recibieron 477 entre quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Todos los casos recibidos fueron atendidos.

Para el período enero-diciembre de 2018, se realizaron 35,299 revisiones de afiliaciones. Hemos logrado auditar a 2,451 empleadores. Se concluyeron unos 2,337 casos de detección de mora, evasión elusión u omisión. Para los oficios se procesaron unos 311 de 1 a 7 días. Además, se realizaron una 12 carga de datos para NPA, estos valores impactan directamente las pensiones y salud de los afiliados reportados por los empleadores.

Uno de los grandes pilares de la calidad es la mejora continua, para este año se hicieron las siguientes mejoras de procesos como Continuidad reingeniería de procesos de la Dirección de Asistencia al Empleador, Tercera versión de la carta compromiso al ciudadano, Reingeniería de los procesos de la Dirección de Supervisión y la Implementación del Proyecto de Cultura de las 3Rs en la TSS.

En el mes de abril el Ministerio Administrativo de la Presidencia, MAPRE, solicitó a la máxima autoridad, un Benchmarking de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, la estructura de nuestra Dirección de Planificación y Desarrollo, nuestra plataforma de Proyectos y Presupuesto y sobre el Autodiagnóstico CAF y procesos de Recursos Humanos.

En el mes de noviembre obtuvimos la recertificación de la NORTIC A-3 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Ha sido

implementado en nuestra institución, siendo un plan piloto para las pruebas e implementación, el Subindicador Manejo del Portal único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública SAIP.

De igual modo se realiza la segunda auditoria de seguimiento ISO 9001:2015 para nuestro sistema de gestión de Calidad, donde nuevamente los auditores externos reconocen el grado de madurez que posee la institución en materia de gestión de calidad en todos sus procesos. La gestión de los activos y de los riesgos institucionales se enfocó en identificar los riesgos críticos en todos los procesos de la institución y a partir de ellos se ha creado una estrategia para mitigar todos aquellos que dependen en su totalidad de la institución y tener distintos escenarios de acción para aquellos que nos afectan a lo externo.

Fue adquirido un Sistema de gestión de cola para las áreas de servicio en Plaza Naco, facilitando tanto el registro como las atenciones.

Efectuamos el autodiagnóstico del Sistema de Control Interno de la TSS para establecer el grado en el cual se ajusta a las NOBACI. La Contraloría General de la Republica nos evaluó, alcanzando un 100% del proyecto, siendo esto Satisfactorio.

Durante este año 2018 el equipo de abogados la TSS participó en más de 600 audiencias de procesos penales-laborales y 26 en otras materias legales, logrando obtener sentencias y conciliaciones favorables que incrementaron el registro de empleadores y empleados por esta vía.

III. Información Institucional (Misión, Visión, funcionarios, Base Legal, etc.)

- Misión

Administrar el SUIR con eficiencia para garantizar el registro universal de los beneficiarios del SDSS, así como recaudar y distribuir los aportes con transparencia y equidad.

- Visión

Ser la organización líder que contribuya al desarrollo continuo del SDSS, con altos criterios de innovación, buenas prácticas gubernamentales y estándares de calidad que garanticen la credibilidad institucional.

- Valores

- Transparencia: Manejo de los recursos e información de forma clara sometidos al escrutinio público.

- Integridad: Connota la fuerza y la estabilidad. Esto significa tomar el camino mediante la práctica de los más altos estándares éticos.

- Equidad: Ofrecer a todos los ciudadanos/clientes el mismo trato.

- Proactividad: Tomar acción sobre las oportunidades que se nos presentan a diario; prever, intuir, y actuar de manera positiva sobre todos los problemas que puedan ocurrir.

- Compromiso: Estamos comprometidos con el desarrollo y crecimiento del Sistema de Seguridad Social Dominicana y la sostenibilidad del mismo.
- Innovación: Se promueve el trabajo innovador, con el objeto de optimizar en forma permanente los procesos y resultados.

Breve reseña de la base legal institucional

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), creado por la Ley 87-01, y tiene como objetivo fundamental tener a su cargo el Sistema Único de Información y el proceso de recaudo, distribución y el pago a todas las instituciones participantes públicas y privadas garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.

Principales funciones

La Tesorería de la Seguridad Social tendrá las siguientes funciones:

- a) Administrar el sistema único de información y mantener registros actualizados sobre los empleadores y sus afiliados, y sobre los beneficiarios de los tres regímenes de financiamiento;
- b) Recaudar, distribuir y asignar los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS);
- c) Ejecutar por cuenta del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) el pago a todas las instituciones participantes, públicas y privadas, garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad;

d) Detectar la mora, evasión y elusión, combinando otras fuentes de información gubernamental y privada, y someter a los infractores y cobrar las multas y recargos

e) Rendir un informe mensual al CNSS sobre la situación financiera del Sistema Dominicano de Seguridad Social;

Principales funcionarios de la institución

HENRY SAHDALÁ DUMIT

Tesorero de la Seguridad Social

MARÍA DEL PILAR PEÑA DE ALVAREZ

Directora de Recursos Humanos

MARINA INÉS FIALLO CABRAL

Directora Administrativa

JOSE ISRAEL DEL ORBE ANTONIO

Director de Finanzas

HECTOR EMILIO MOTA PORTES

Director de Tecnología de la Información y Operaciones

JUAN FRANCISCO VIDAL MANZANILLO

Director Jurídico

SAHADIA ERCILIA CRUZ ABREU

Directora de Asistencia al Empleador

JOHNSON MANUEL MORENO CRUZ

Director de Supervisión y Auditoría Interino

LAURA PATRICIA HERNÁNDEZ CABRERA

Directora de Planificación y Desarrollo

IVONNE RAMONA NÚÑEZ GARCÍA

Encargada Departamento de Fiscalización Interna

ROBERTO CARLOS JAQUEZ RIVERA

Encargado Departamento de Administración de Proyectos TIC

IV. Resultados de la Gestión del Año

a) Metas Institucionales de Impacto a la Ciudadanía

Lineamientos Estratégicos TSS

1. Mejorar la gestión recaudadora facilitando el cumplimiento de las obligaciones, promoviendo la inclusión y formalización de las empresas, y contribuyendo al financiamiento del Sistema.
2. Potenciar los mecanismos para desestimular la evasión, omisión y elusión. Así como fortalecer la gestión del cobro para disminuir la morosidad.
3. Fortalecer un sistema de información consolidado sobre los resultados del sistema administrado y su difusión.
4. Desarrollar, mejorar, optimizar e integrar los procesos de distribución y pago.
5. Desarrollar y mejorar los procesos de atención al usuario.
6. Fortalecer la institucionalidad con el propósito de incrementar su eficiencia y eficacia.
7. Fortalecer la infraestructura de sistemas de información, la evolución tecnológica acorde con los requerimientos de los servicios y demanda.

8. Desarrollar modernas políticas de gestión humana, potenciando sus capacidades, mejorando el clima y salud laboral en la organización.

b) Indicadores de Gestión

Resultados de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Tesorería de la Seguridad Social Año 2018, asociados a los lineamientos estratégicos previamente citados

PROCESOS	Indicador (KPI's)	Valor Esperado	Medición Anual
Dirección Jurídica	Índice de recaudación	84%	84%*
	Índice de acuerdo pagos cumplidos	75%	91%*
DTI	Índice de eficiencia en respuesta a solicitudes de servicios de la mesa de ayuda.	94%	95%*
Supervisión y Auditoría	Eficiencia en tiempo de respuesta de auditoría	87%	80%*
	Eficiencia en Tiempo respuesta Reclamaciones	85%	58%*
	Eficiencia en tiempo de respuesta de los oficios	97%	87%*
Recursos Humanos	Capacitar al personal de la TSS conforme al programa de capacitación	87%	53%*
Dirección Asistencia al Empleador (DAE)	Eficiencia en los tiempos de respuesta para registros de empleadores en el SUIR en un plazo no mayor a 5 días.	100%	92%*
	Eficiencia en los Tiempos de entrega de las certificaciones en un plazo no mayor a 5 días.	100%	100%*
Acceso a la Información –OAI-	Eficiencia en entrega Información Pública interna en menor a 10 días.	97%	100%*
Sistema de Gestión de Calidad	Índice de Satisfacción empleadores	94%	95%
	Índice de percepción de Credibilidad y Transparencia	94%	95%
	Cumplimiento de Atributos de Satisfacción de Colaboradores de la TSS	85%	74%

1. Perspectiva Estratégica

Dentro de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030, la Seguridad Social está contemplada en más de un eje estratégico, como es el caso del Segundo Eje, el cual procura una Sociedad con Igualdad de Derechos y Oportunidades. - “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.

Dentro de ello, el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo, presenta como objetivo específico:

- Fortalecer los mecanismos de afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, para lograr el aseguramiento universal
- Reforzar las funciones de rectoría, regulación y supervisión de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) para asegurar sostenibilidad financiera, calidad, equidad, oportunidad, pertinencia, eficiencia de costos y expansión de la canasta de prestaciones del Plan Básico de Salud.

Considerando los objetivos puntuales, señalados en la Estrategia Nacional y presentando las siguientes funciones de la Tesorería de la Seguridad Social, procedemos a analizar nuestra situación y entorno actual para determinar los lineamientos estratégicos e iniciativas a considerar para los próximos cinco años, de manera que podamos alcanzar nuestros objetivos a corto plazo y mediano plazo.

La Tesorería de la Seguridad Social tiene las siguientes funciones a nivel del Sistema de Seguridad Social Dominicana:

- a) Administrar el sistema único de información y mantener registros actualizados sobre los empleadores y sus afiliados, y sobre los beneficiarios de los tres regímenes de financiamiento;

- b) Recaudar, distribuir y asignar los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- c) Ejecutar por cuenta del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) el pago a todas las instituciones participantes, públicas y privadas, garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.¹
- d) Detectar la mora, evasión y elusión, combinando otras fuentes de información gubernamental y privada y someter a los infractores, cobrar las multas y recargos.
- e) Rendir un informe mensual al CNSS sobre la situación financiera del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- f) Proponer al CNSS iniciativas tendentes a mejorar los sistemas de información, recaudo, distribución y pago en el marco de la Ley 87-01 y sus reglamentos.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Asesorar a la máxima autoridad y directores de área en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, así diseñar y dirigir la planeación estratégica de la institución, como la implementación del plan estratégico institucional, informes técnicos, estudios y opinión sobre planes y proyectos, formulación de presupuesto institucional, garantizando el logro de los objetivos a partir de la eficientización de las operaciones y el mejoramiento continuo de los procesos, las propuestas de cambios organizacionales; de reingeniería de procesos; gestión del sistema de calidad, gestión de riesgos y evaluación institucional.

¹ Plan Estratégico TSS 2006-2010 Pág. 7

i. Metas Presidenciales














ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)













Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)						
Noviembre 2018						
SISMAP	ITICge	NOBACI	CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200 04	GESTION PRESUPUESTARIA	TRANSPARENCIA GUBERNAMETAL	CONTRATACIONES PUBLICAS
82.44	83	100	97	97	88	85.45

iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

El SISMAP es un Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, orientado a monitorear la gestión de los entes y órganos del Poder Ejecutivo, a través de 9 indicadores básicos de organización y gestión y subindicadores vinculados en el marco de los principios de eficacia, objetividad, transparencia y publicidad, entre otros que establece la Constitución de la República para la Administración Pública.

En el presente año en la TSS realizamos diversos trabajos y mejora de procesos con el objetivo de cumplir con los indicadores del SISMAP, todavía nos falta cumplir con algunos indicadores que estaremos dándoles seguimiento en el próximo año 2019. Actualmente a diciembre 2018 tenemos un promedio general de 82.44, según detalle:

Indicadores de Gestión, SISMAP TSS		Promedio General 82.44%	
Indicador	Valoración	Color	Valor %
01.1 Autodiagnóstico CAF	Objetivo Logrado		100.00%
01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	Cierto Avance		75.00%
01.3 Estandarización de Procesos	Objetivo Logrado		100.00%
01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	Objetivo Logrado		100.00%
01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios	Objetivo Logrado		100.00%
02.1 Diagnóstico de la Función de RR.HH.	Objetivo Logrado		100.00%
02.2 Nivel de administración del Sistema de Carrera	Poco o Ningún Avance		0.00%
03.1 Planificación de RR.HH.	Objetivo Logrado		100.00%
04.1 Estructura Organizativa	Objetivo Logrado		100.00%
04.2 Manual de Organización y Funciones	Objetivo Logrado		91.00%
04.3 Manual de Cargos Elaborado	Cierto Avance		79.00%
05.1 Concursos Públicos	Objetivo Logrado		100.00%
05.2 Nivel de implementación del Sistema de Carrera Administrativa	Poco avance		0.00%

05.3 Absentismo	Objetivo Logrado		100.00%
05.4 Rotación	Objetivo Logrado		100.00%
05.5 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	Objetivo Logrado		100.00%
06.1 Escala Salarial Aprobada	Objetivo Logrado		100.00%
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	Objetivo Logrado		96.00%
07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias	Objetivo Logrado		96.00%
08.1 Plan de Capacitación	Objetivo Logrado		90.00%
09.1 Asociación de Servidores Públicos	Poco Avance		0.00%
09.2 Implicación de las Unidades de Recursos Humanos en la Gestión de las Relaciones Laborales	Avance Medio		65.00%
09.3 Pago de Beneficios Laborales	Objetivo Logrado		100.00%
09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Objetivo Logrado		90.00%
09.5 Encuesta de Clima	Avance Medio		79.00%

Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano TSS

En el mes de septiembre participamos en este evento organizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El señor Henry Sahdalá fue anfitrión de un Benchlearning de la Carta Compromiso al Ciudadano TSS para todas las instituciones públicas que participaron en dicho evento. El honor nos fue concedido por ser la institución pionera en el año 2009 en lanzar su Carta Compromiso al Ciudadano y de mantener en el tiempo la transparencia y mejora continua de nuestros servicios.

El Tesorero puso en manifiesto nuestra experiencia, así como la importancia de dicha Carta para la TSS, la cual constituye una herramienta de medición y mejora de la calidad del servicio que ofrecemos y nos facilitó en su momento la implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad en el 2010. Al final de la disertación motivó a las demás instituciones a ser parte de esta iniciativa que permite que los ciudadanos reciban mejores servicios por parte de las instituciones públicas.

Como parte las actividades programadas, nuestra colaboradora, Sahadia Cruz, Directora de Asistencia al Empleador, fungió como moderadora en un panel donde se mostraban las experiencias de otras instituciones públicas (CONANI, OPTIC, entre otras) con su Carta Compromiso. La Sra. Cruz, demostró su profesionalidad y excelente dominio en los escenarios donde nos representa.

Varias instituciones del sector público dominicano, sobre todo aquellas que tienen su carta Compromiso o en proceso de elaboración nos acompañaron. Esta actividad se realizó en Hotel Crowne Plaza de la Santo Domingo.

Benchmarking con el MAPRE

La TSS ha sido reconocida por las buenas prácticas que tenemos a través de varios eventos del MAP, y como Institución ganadora del Gran Premio de la Calidad del MAP, en vista de esto, en el mes de abril el Ministerio Administrativo de la Presidencia, MAPRE, solicitó a la máxima autoridad, el Tesorero, un Benchmarking de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, la estructura de nuestra Dirección de Planificación y Desarrollo, nuestra plataforma de Proyectos y

Presupuesto y sobre el Autodiagnóstico CAF y procesos de Recursos Humanos. Sostuvimos un encuentro en el mes de mayo en nuestras instalaciones con el personal de las áreas de Planificación y Recursos Humanos del MAPRE, donde mostramos la herramienta de trabajo usadas, las metodologías y procedimientos para llevar a cabo procesos de levantamiento de información, aplicación de mejoras de procesos, desarrollo de proyectos, elaboración de anteproyecto de presupuesto y la herramienta de modelo CAF, de ella le explicamos las evidencias que solicitan dicho cuestionario para su gestión, sobre los procesos de RRHH le dimos a conocer nuestras mejores prácticas sobre nuestro Programa de reconocimiento al empleado, Medición del desempeño - Gestión desarrollo del conocimiento y funcionalidades que gestionamos a través del INTRANET TSS.

Una vez finalizado, ellos se sintieron agradecidos por las informaciones recibidas y experiencias mostradas que compartimos con ellos.

Aseguramiento de la Calidad

La Tesorería de la Seguridad Social está comprometida con la calidad y las mejores prácticas, por esto ha fortalecido la estructura organizacional de la División de Calidad y Desarrollo Institucional, para con esto obtener mejores y más eficientes resultados en el desarrollo de la institución y la gestión de la calidad, enfocada a brindar servicios de calidad y más eficientes a la ciudadanía.

Esto ha significado grandes cambios en los objetivos institucionales, el establecimiento de nuevos indicadores de gestión para los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con relación a los planteados en el 2017 y la adecuación de los

existentes a los nuevos retos, para alcanzar las metas propuestas y tener las mejores herramientas a usar en las tomas de decisiones. Al igual que años anteriores la tendencia es el cumplimiento de estos y seguimos superando los parámetros establecidos en los objetivos de calidad de la Institución.

A continuación, se presenta los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad:

Certificaciones de calidad

La Tesorería de la Seguridad Social certificó todos sus procesos bajo la Norma ISO 9001 en el año 2011. En el año 2016, a partir de la publicación de versión 2015 de dicha Norma, implementó y durante el mes de diciembre la Institución tuvo la auditoría externa de Renovación de Certificado y Migración de la Norma por medio del Acuerdo de Cooperación con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) quien suplió a la Tesorería estos servicios por medio de la Asociación Española para la Normalización (AENOR INTERNACIONAL). Durante la misma se resaltó el compromiso de la institución, la integración de las expectativas de las partes interesadas en los procesos internos de la institución, los planes de mejora y la gestión de la documentación.

En el año 2017 la Tesorería de la Seguridad Social recibe su certificación ISO 9001:2015, siendo así una de las primeras instituciones públicas y privadas que hacen la migración a la nueva versión de la Norma.

En el año 2018, la Tesorería de la Seguridad Social realiza su segunda auditoria de seguimiento ISO 9001:2015, donde nuevamente los auditores

externos reconocen el grado de madurez que posee la institución en materia de gestión de calidad en todos sus procesos.

La institución abocada a la mejora continua está inmersa en la implementación de la Norma ISO 27001 en todos sus procesos, preservando con esta la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, por medio de la gestión de los activos y de los riesgos institucionales.

Gestión de Riesgos TSS 2018

La Tesorería de la Seguridad Social asume en la planificación estratégica alcanzar la excelencia en la gestión de los riesgos. Nacida de la implementación de la norma ISO 9001:2015 y como parte fundamental para la implementación de norma ISO 27001:2013, la gestión de los riesgos se está convirtiendo en una herramienta que ha permitido a la institución a anticiparse y dar respuesta a los grandes retos de un entorno económico, social y regulatorio en constante cambio.

A través de una aplicación de una gestión de riesgos orientada a nuestros objetivos, para el año 2018, la gestión de riesgo en la Tesorería de la Seguridad Social se enfocó en identificar los riesgos críticos en todos los procesos de la institución y a partir de ellos se ha creado una estrategia para mitigar todos aquellos que dependen en su totalidad de la institución y tener distintos escenarios de acción para aquellos que nos afectan a lo externo.

Indicadores del SISMAP

El SISMAP es un Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, orientado a medir los niveles desarrollo de la función pública a través una serie de indicadores vinculados, fundamentalmente al cumplimiento de la Ley 41-08 y otras normativas complementarias. Dichos indicadores contienen evidencias de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Planificación
2. Organización del trabajo
3. Gestión del empleo
4. Gestión del rendimiento
5. Gestión de la compensación
6. Gestión del desarrollo
7. Gestión de las relaciones humanas y sociales
8. Organización de la función de RRHH
9. Gestión de la calidad

La institución tiene como resultado un 82.44% en los indicadores del SISMAP lo que la sitúa en un color verde. Durante el año se actualizaron todas las evidencias de los indicadores del SISMAP y continúa trabajando así para cumplir con los requisitos faltantes.

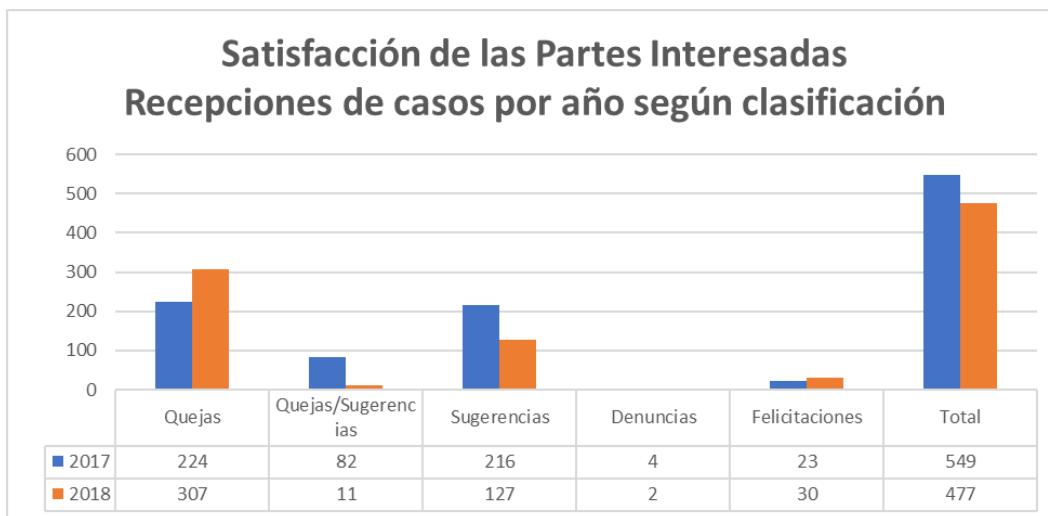
Acercamiento al Ciudadano

Con el fin de conocer las expectativas y velar por la satisfacción de las partes interesadas, la institución realiza encuestas de percepción de satisfacción a cada una de ellas, siendo estos empleadores, relacionados al SDSS, empleados y ciudadanos.

Durante el año 2018 de enero a octubre se recibieron Quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes recibidas desde enero hasta noviembre 2018

Estadísticas de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Clasificación	Enero-octubre 2017	Enero-octubre 2018
Felicitaciones	23	30
Quejas	224	307
Sugerencias	216	127
Quejas/Sugerencias	82	11
Denuncia	4	2
Total	549	477



Fuente: Departamento de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional

En total se recibieron 477 entre quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones, siendo todas estas gestionadas. Muchas de las sugerencias han sido insumos de oportunidades de mejora de nuestros procesos.

Mejoras de procesos

Uno de los grandes pilares de la calidad es la mejora continua, ya que esta nos ayuda a perseguir la excelencia, por esto durante el año 2018 se hicieron las siguientes mejoras de procesos:

- Se ha dado continuidad reingeniería de procesos de la Dirección de Asistencia al Empleador con miras a la simplificación de trámites y de brindar servicios de más eficiente y con mayores estándares de calidad a los usuarios.
- La tercera versión de la carta compromiso al ciudadano.
- Evolución de desempeño del personal en base a las regulaciones del MAP.
- Implementación de nuevos indicadores del SISMAP.
- Inicio de Reingeniería de los procesos de la Dirección de Supervisión y auditoría, para simplificar los trámites de reclamaciones de notificaciones de pago, implementar nuevos métodos de detección oportuna de mora, evasión y omisión al sistema de seguridad social, y garantizar que la supervisión de las afiliaciones de ARS sirva de herramienta de toma de decisiones de los organismos llamados a dar seguimiento a dichas administradoras.

Como proyectos para el año 2018 estamos trabajando en:

- Sistema de administración de desempeño semiautomatizado.
- Continuidad de negocio TSS.
- Actualización de las descripciones de puestos de todo el personal de la TSS.

2. Perspectiva Operativa

i. Índice de Transparencia

Con el propósito de fomentar la transparencia, eficacia y eficiencia de la gestión, fueron robustecidos los indicadores de cumplimiento de la Ley 200-04, mediante la Resolución 1/18, en ese sentido procedimos actualizar la matriz de responsabilidades que es el instrumento que compromete a todas las áreas de la institución con la transparencia, garantizando así “el flujo de información hacia la Oficina de Acceso a la Información en tiempos oportunos”. en base a los nuevos lineamientos de esta normativa.

Como novedad en esta Resolución fue otorgada una ponderación de 05 puntos a la declaración jurada de bienes de los sujetos obligados de acuerdo con la Ley 311-14, que instituye el Sistema Nacional Autorizado y Uniforme de Declaraciones Juradas de Patrimonio de los funcionarios y Servidores Públicos, en ese sentido todos nuestros funcionarios obligados de acuerdo con la ley han presentado y realizado su declaración y las mismas están disponibles en nuestro Portal de Transparencia.

A su vez fue ponderado con 05 puntos la liberación de Datos en formato abierto, un logro a destacar es que obtuvimos la recertificación de la NORTIC A-3 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

Se ha coordinado la solicitud y carga de las informaciones liberadas en el Portal Datos.gob.do, contando al mes de junio con los siguientes conjuntos de datos:

- o Nóminas de Empleados, TSS, 2017 – 2018.
- o Estadísticas Oficina Acceso a la Información (OAI), TSS, 2017-2018.
- o Recaudaciones y Notificaciones TSS, 2017 – 2018.
- o Empleadores Activos en TSS, 2017 – 2018.
- o Trabajadores Activos en TSS, 2017 – 2018.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre fueron evaluados los datos de acuerdo con la resolución 1/18 presentando la calificación siguiente:

Mes	Puntuación
Julio	5/5
Agosto	5/5
Septiembre	5/5

Otro Subindicador que forma parte del cumplimiento de la Ley 200-04 es el Manejo del Portal único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública SAIP, con una ponderación de 06 puntos, este sistema ha sido implementado en

nuestra institución siendo un plan piloto para las pruebas e implementación, durante los periodos evaluados hemos obtenido la calificación siguiente:

Mes	Puntuación
Julio	5/6
Agosto	3.8/6
Septiembre	5/6

Sumados a los anteriores se encuentra el Comité de Ética Pública, donde se evalúa el listado de miembros, medios de contacto del Comité de Ética, plan de trabajo Comité de Ética Pública, y los avances del plan de trabajo del Comité de Ética.

ii. Índice de Uso Tic e implementación Gobierno Electrónico

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

La Dirección de TIC tiene como objetivo administrar la plataforma del Sistema Único de Información y Recaudo(SUIR) y todas las demás aplicaciones tecnológicas de la Tesorería de la Seguridad Social, garantizando el desarrollo y soporte tecnológico para cubrir las necesidades de los usuarios y el uso adecuado de la información, adoptando las mejores prácticas para asegurar que las TICs

estén alineadas a las metas estratégicas de la Institución a los fines de garantizar la conectividad y buen funcionamiento de esas aplicaciones.

El año pasado tuvimos situación con relación a los indicadores afectados por la plataforma tecnológica se presentaron problemas técnicos con la visualización del CAPTCHA, (el cual es un componente externo a la aplicación SUIR, es decir no desarrollado por la TSS) que afecta el registro y acceso al SUIR, por lo que se ve afectado la disponibilidad del SUIR para los usuarios. Este inconveniente fue solucionado desde el primer trimestre de este año.

La gestión de riesgos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación ha sido completada en su totalidad estamos trabajando en los planes de mejora y en las revaluaciones siguientes que debemos realizar para poder estar acorde con el sistema de gestión de riesgo.

Índice de uso de Tic e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)

Para el 2017 nuestro indicador estaba en un 88.69 solo estaba montado sobre tres ejes

Iticge 2017	Uso de TIC	Desarrollo E-Gob	Desarrollo e-Servicios	Gobierno Abierto y e-Participación
	35%	40%	25%	
88.69	34.04	33.65	21	
cambios en el iticge 207 79.03	20%	30%	25%	25%

A inicios del 2018, en virtud de la importancia de continuar con la implementación de mejoras en la gestión pública, la implementación de un

gobierno abierto y participativo de cara a nuestros compromisos con los ciudadanos y priorizados por el presidente Danilo Medina a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), que coordina el Ministerio de la Presidencia. La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), da por iniciada la reestructuración del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) correspondiente al año 2018. Herramienta de medición con la que se evalúa de manera sistemática el avance de la implementación de las TIC, el e-Gobierno, Gobierno Abierto, e-Participación y los Servicios en Línea en el Estado Dominicano que forma parte de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).

Para el 2018 alcanzamos la posición número 39 con una puntuación de 83.38

Iticge 2018	Uso de TIC	Desarrollo E-Gob	Desarrollo e-Servicios	Gobierno Abierto y e-Participación
	20%	30%	25%	25%
83.38	19.55	23.83	20.00	20.00

Logros Alcanzadas

Logros	Ventajas
Consolidación de los datacenters de las localidades de TSS:	1-Reducción gastos en energía eléctrica. 2-Reducción gastos en mantenimiento de servidores físicos 3-Reducción gastos en licenciamientos. 4-Mayor disponibilidad de los servidores virtuales de las sucursales 5-Mayor seguridad física de los servidores. 6-Mayor cobertura de respaldo de datos 7-Eficiencia y rapidez de transferencia de datos o procesos entre servidores y aplicativos.
Mudanza del datacenter principal del NAP de jaula a Rack	1-Ahorro económico en la renta mensual de alojamiento 2-Recableado total de la red a categoría 6 certificado el cual tiene efecto positivo en el rendimiento de las comunicaciones 3-Nos prepara para el crecimiento del centro de datos y sustitución de equipos viejos
BD: Automatizar limpiado de traces de servidores Loki y Heimdall	1-Reducción de interrupción de servicios de base de datos a causa de disco lleno 2-Eliminación de error humano en la administración de este espacio.
Upgrade del Enterprise manager	1-Actualización a la última versión de nuestra herramienta de monitoreo y administración de base de datos permitiéndonos una mejor administración de base de datos y al departamento de seguridad realizar sus tareas de seguridad en las bases de datos

Upgrade de motor de manejador de disco de base de datos a 12c en servidor Mércury	1-cubre contra vulnerabilidades y errores de seguridad 2-Habilita nuevas funcionalidades 3-Sirve de prueba para la actualización en producción
Actualización de motor de base de datos de pruebas a 12c y entregado al departamento de QA para su certificación y eventual actualización en producción	1-Permite certificar que los desarrollos futuros funcionaran en la versión 12c 2-Permite certificar que la actualización de producción no traerá errores en la aplicación
Redes: Solicitar y configurar traslado de SIP trunking de localidades	1-Ahorro en costo de telefonía 2-Facilidad de administración de la central hacia las localidades 3-Que la central telefónica sigue funcionando, aunque los equipos informáticos estén apagados.
Migración de VPN cámara del comercio: Se contacto al equipo de comunicaciones de cámara del comercio y se coordinó el cambio de la configuración del VPN desde el protocolo anterior a uno moderno de mayor seguridad	1-Estandariza las conexiones VPN con protocolos modernos y facilita la mudanza de esas conexiones al site de contingencia en caso de un evento.
Segmentario de Red de la dirección de PYD	1-Separacion del tráfico de red de este departamento 2-Mayor control de la seguridad de la red 3-cumplimiento con requisitos de auditoria
Operaciones TIC: Renovación de la infraestructura de la TSS	1-Mejor rendimiento en los procesos 2-Provee reducción de costos en soportes de equipos viejos o fuera de vida útil. 3-Preparacion para el crecimiento de la institución 4-Prevenir perdida de servicios a causa de fallos de equipos fuera de vida útil.

Desarrollo / QA:

Se optimizó el tiempo de respuesta de la consulta Devolución Aportes que realizan los ciudadanos en la página de la TSS, evitando el colapso en los accesos al SUIR.

Conclusión y entrega del desarrollo del módulo “Régimen Especial de Salud para Pensionados de las FFAA, PN y Sector Salud” con este módulo se incluyen todos los pensionados al régimen de salud extendiendo la cobertura a más de 50,345 afiliados.

Más de 15 adecuaciones al SUIR con la finalidad de hacer procesos internos más ágiles y con menores riesgos de fuga de información,

Adecuar el SUIRPLUS para que no se apoye en el file system para procesar los archivos que se suben por pantalla y así eliminar el uso del protocolo de intercambio de archivo SAMBA. En fase piloto solo con Pensionados Régimen Plan Especial Sector Salud.

Adecuar el SUIRPLUS para que la actualización diaria de dependientes adicionales ponga de baja los que no vengan en la vista, con esto se reducen las devoluciones de aportes.

Ajuste al SUIRPLUS para minimizar el ingreso de recursos por parte de dependientes adicionales que aún no se han afiliado a fin de que se reduzca la devolución de aportes de pagos en exceso por este concepto.

En cuanto a la parte de continuidad de las operaciones y de DTIC, el levantamiento del proceso de Recaudo, Distribución y Pago, determinación de recursos críticos y archivos vitales para lograr la continuidad del proceso en casos de incidentes.

En materia de seguridad tenemos los siguientes logros Detección y eliminación de 55 amenazas de virus 10 spyware, además de 3,686 Amenazas detenidas dirigidas a la infraestructura de la TSS

Metas no alcanzadas

Como proyectos pendientes de la Dirección de Tecnologías de la información y comunicación quedan pendiente: Unificación de facturas se requiere una (establecer porque no se ha logrado)

Otra meta no lograda es Diseño y Reingeniería del módulo de seguridad del SUIR, la seguridad que tienen el SUIR en este momento es la que se implementó en el 2005 cuando se estableció la plataforma nueva, por lo tanto, no está ajustada a los nuevos estándares de manejo de seguridad y confidencialidad de la información, para lograr esta meta la dirección debe contar con un personal dedicado a esta labor y contar con los equipos y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

Creación de la App móvil, que es un requisito del indicador de iticge, pero que de igual forma por una falta de personal no hemos podido cumplir con esta meta.

Otra meta no lograda y que es de vital importancia para la TSS, es la conclusión y prueba del DRP, por la falta de recursos tanto para la adecuación de los equipos que tenemos como para adquirir nuevas soluciones que permitan la creación del site de contingencia de las operaciones.

Gestión Interna

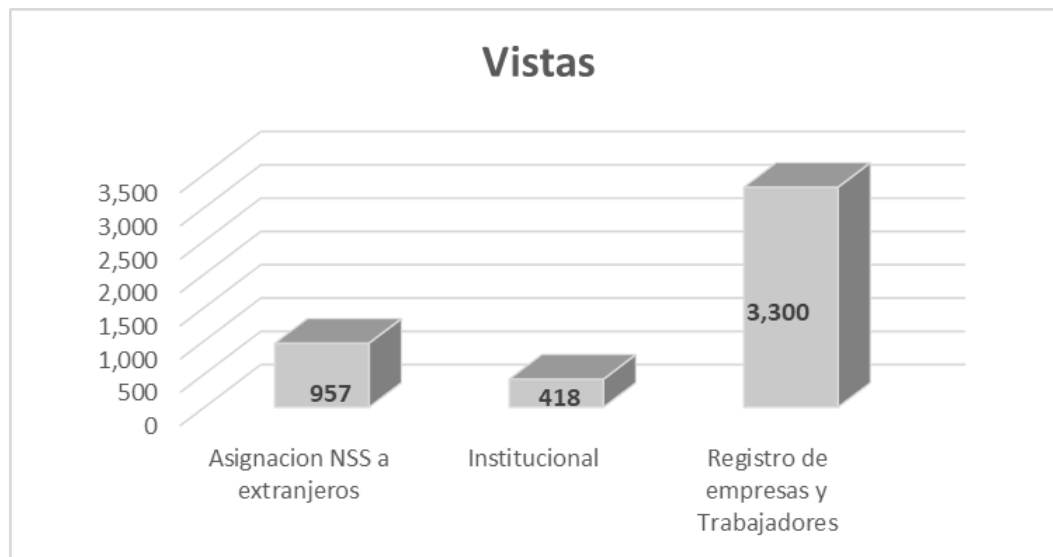
Como parte de la colaboración de manera directa con otras direcciones tenemos la contribución para la selección, Implementación y entrenamiento de nuevo Chat TSS.

- El apoyo para la recertificación de la Nortic A3 mediante la modificación de toda lo que estaba en datos abiertos, reducción de documentos que existían, dejando solo los más relevantes, cambios en los datos tanto físicos como los que existen en el servidor.

- Rediseño Portal Web Institucional para cumplir con la Nortic A2, quedando pendiente la implementación de un buscador (en proceso de compras) y la revisión por parte de la Dirección y sus comentarios. Además de la recomendación de la contratación de un diseñador gráfico para mejorar el “look and feel” del portal.

- En la Nortic E1, cambios en el portal de la TSS, con el diseño de una nueva página, adecuación de las redes sociales para que sean RD o Dom. Creación del canal de YouTube direccionado desde el portal institucional mediante popup para promoción de este.

Contando con 576 suscriptores hasta el mes de octubre y con visitas a los videos colgado como se puede evidenciar a continuación:



Como avance para la certificación en la B2, se incluyó en la página la accesibilidad WEB (“disability friendly”)

También se trabajó como parte del indicador del sisticge y es la inclusión de la valoración del servicio en la página de la TSS en el menú de servicios. Esto nos ayuda a conocer el nivel de valoración que los usuarios perciben sobre las informaciones que se brindan en este espacio.

Cumplimiento de los indicadores del SGI

Hasta noviembre de 2018 hemos atendido 1,394 solicitudes de servicios en mesa de ayuda en lo referente al indicador para el Sistema de Gestión Integral que dice “Mantener el índice de eficiencia en respuesta a solicitudes de servicios de la mesa de ayuda en un mínimo de 94%”.

De este total de solicitudes 1,320 fueron atendida dentro del tiempo establecido y 74 fuera de plazo produciendo un resultado de 95% de satisfacción de los mismo.

En relación con el indicador de disponibilidad del SUIR, se mantuvo en un 98% de disponibilidad, con un porciento de bajadas por mantenimiento y salidas programadas.

Implementación de medidas de seguridad

Implementación sistema de control de acceso

Implementación sistema de cámaras de seguridad naco

Detección de fuga de información por parte de empleados de la

Implementación nueva versión de sistema de auditoria del Active Directory (ADAUDIT)

Implementación sistema de gestión del Active Directory (ADMANAGER)

Implementación sistema de gestión de logs (Eventlog Analyzer)

Implementación herramienta de gestión y análisis de logs FORTINET
(FORTIANALYZER)

Participación en Eventos Locales en Representación de la Institución

Durante el transcurso del año 2018 participamos en representación de la institución en los eventos locales siguientes:

TECH DAY 2018: jueves, 4 de octubre de 2018 desde las 7:30 AM hasta las 5:30 PM, Hotel Sheraton, Santo Domingo, República Dominicana.

Claro Tec 2018: jueves, 18 y 19 de octubre de 2018 desde 8:00 AM hasta las 5:30 PM, Hotel El embajador, Santo Domingo, República Dominicana.

EVENTO DACAS – FORTINET: miércoles, 20 de junio de 2018 desde las 6:00 PM hasta las 9:00 PM, RESTAURANTE VICTORIA BY PORTERHOUSE, Santo Domingo, República Dominicana.

Presentación formal de la marca C&W Business: miércoles, 7 de junio de 2018 desde las 6:00 PM hasta las 9:00 PM, Renaissance Jaragua Hotel & Casino, Santo Domingo, República Dominicana.

Evento de Seguridad MICROFOCUS: viernes, 26 abril de 2018 desde las 12:00 PM 3:00 PM, Hotel Embassy suite, Santo Domingo, República Dominicana.

Iqtek VMWare: jueves, 9 de febrero de 2018, desde 6:00 PM hasta las 9:00 PM Restaurante Mitre, Santo Domingo, República Dominicana.

Y en eventos internacionales como el de:

Manage Engenie Latam 2018 celebrado en Bogotá, Colombia

iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La Tesorería de la Seguridad Social, es responsable de establecer y mantener un sistema de control interno efectivo, de conformidad con lo previsto en la Ley 10-07 y su reglamento. En cumplimiento de las responsabilidades, estamos en proceso de implementación e implantación de las normas de control interno, efectuamos el autodiagnóstico del Sistema de Control Interno de la Tesorería de la Seguridad Social para establecer el grado en el cual se ajusta a las Normas Básicas de Control Interno. Como resultado, preparamos un plan de acción para atender las oportunidades de mejoramiento o fortalecimiento identificadas.

Como parte del proceso de ejecución del plan de acción mencionado en el párrafo anterior, hemos realizado una evaluación del progreso de las acciones planificadas con corte al 31 de agosto de 2018, confirmamos que el ajuste del Sistema de Control Interno de la Tesorería de la Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en las NOBACI, se adelanta en el tiempo y forma previstos en el plan mencionado, no hemos identificado riesgos u otras situaciones materiales que limiten el cumplimiento del plazo establecido en la Resolución No. 001/11.

Basado en el seguimiento que realiza la Contraloría General de la Republica, hemos terminado el ajuste del sistema de control interno de la institución en un 100% implementado y que dicho sistema, en su diseño, cumple razonablemente con lo previsto en la Ley 10-07, su reglamento y las NOBACI.

El Departamento de Control y Análisis de las Operaciones se encarga de revisar y controlar las operaciones financieras realizada en la TSS, velando por el fiel cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos institucionales establecidos, controlando las operaciones realizadas y procurando que los registros contables reflejen de manera razonable la situación financiera real a los fines de que sirvan a la Gerencia para futuras tomas de decisiones.

iv. Gestión Presupuestaria

Formulación de Presupuesto y Plan Anual Operativo

Para la elaboración del POA2018, se tomó como partida el Plan Estratégico de la Tesorería de la Seguridad social para el periodo 2016-2020, donde se identificaron los nuevos lineamientos estratégicos asociados a la Estrategia Nacional de desarrollo y considerando la situación actual y el entorno de esta tesorería. Luego del levantamiento de iniciativas con todas las áreas, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos internos, y sus respectivos directores y encargados, se remitió el presupuesto requerido para ser sometido al Presidente de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones y demás miembros del Consejo Nacional de la Seguridad Social, ascendiendo a un monto de RD\$468,065,496.24, con la finalidad de obtener la partida presupuestaria

requerida para el cumplimiento y ejecución de las iniciativas presentadas por nuestras áreas.

En lo que respecta incluimos:

- Plan Operativo de la TSS para el año 2018 con sus respectivos presupuestos
 - o Actividades del Plan Estratégico del SDSS, indicadores SDSS
 - o Actividades del Plan Operativo TSS alineados al PE-SDSS
 - o Actividades pendientes del 2017

No obstante, el presupuesto aprobado para la Tesorería de la Seguridad Social en monto es de RD\$219,107,446.51 Y a su vez indicando a cada instancia del Sistema ajustar el presupuesto y el POA a los montos aprobados.

La asignación presupuestaria dada a la institución enmarca un 95% de la gestión operativa, por lo cual se reconsideraron las iniciativas y los proyectos de las áreas para este periodo 2018.

Las distintas actividades de las áreas, con el apoyo de la Dirección de la Dirección de Planificación y Desarrollo, fueron debidamente evaluadas y asociadas a los lineamientos estratégicos de las Institución, determinados para el periodo 2016-2020, en nuestro Plan Estratégico Institucional.

Durante el primer trimestre del año 2018, la Tesorería de la Seguridad Social ejecutó el 73.90% del total presupuestado para dicho trimestre. Dentro de la consecución de los productos del programa, se alcanzó un cumplimiento de

66.90% de las metas establecidas, esto se debe a que el primer trimestre de cada año abarca la coordinación de los programas a ejecutar como los procesos de compra y el proceso de asignación de los fondos por parte de otras instituciones.

La ejecución presupuestaria para el 2do trimestre del 2018 alcanza un cumplimiento de un 56.93%, mientras que las metas físicas varían en función de los productos, entre un 99.43 % promedio de ejecución.

La ejecución presupuestaria para el 3er trimestre del 2018 alcanza un cumplimiento de un 99.71%, mientras que las metas físicas varían en función de los productos, entre un 96.55 % promedio de ejecución.

Los recursos pendientes de ejecutar están amarrados a procesos de licitación pública de adquisición de bienes y servicios que no han podido ser ejecutados por incumplimiento de requisitos por parte de los proveedores, y buscan la mejora de los procesos actuales, y el alcance de las metas físicas establecidas pendientes.

En lo relativo a la Evaluación Índice de Gestión Presupuestaria les informamos lo siguiente:

□ Para el 1er trimestre (enero-marzo) del presente año, se estaban haciendo simulaciones de medición a fin de ver el comportamiento del índice en sí por lo que dada las variaciones y los ajustes de este no tenemos calificaciones oficiales para el mismo.

□ Para el 2do trimestre (abril-junio) del presente año, su calificación oficial es de 91.47 como total del IGP en sí, siendo el desglose de este en partidas de 99.60 para el IGP01 (Eficacia) y 83.33 IGP02 (Transparencia).

□ Para el 3er trimestre julio-septiembre del año 2018 hemos alcanzado un Índice de Gestión Presupuestario de un 96.60%, como se puede verificar en el siguiente cuadro:

Cod.	Concepto	Valores (en %)			
		Julio	Agosto	Sept.	T3
IGPS01 Sub-Indicador de Eficacia (50%)		Medido Trimestralmente			99%
IGPS02 Sub-Indicador de Correcta Publicación de Inf. Presupuestaria (50%)					94%
S02-01	¿La institución publica su presupuesto en el plazo establecido?	100%	100%	100%	100%
S02-02	¿Utiliza correctamente los clasificadores presupuestarios?	100%	100%	100%	100%
S02-03	¿Los valores del presupuesto publicado coinciden con SIGEF?	100%	100%	100%	100%
S02-04	¿La institución publica su ejecución en el plazo establecido?	100%	100%	100%	100%
S02-05	¿Utiliza correctamente los clasificadores presupuestarios?	100%	100%	100%	100%
S02-06	¿Los valores de la ejecución publicada coinciden con SIGEF?	0%	100%	100%	67%
IGP	Indice de Gestión Presupuestaria (100%)	96.6%			

v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

Para la formulación del anteproyecto de presupuesto de cada periodo, la institución realiza el levantamiento de los requerimientos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de las actividades pautadas. Esta información es consolidada y cuantificada, para luego ser enviada a la Dirección General de Compras y Contrataciones.

Contrataciones y Adquisiciones * Datos al 15 de noviembre

2018

Se realizaron compras y adquisiciones por un total de RD\$38,978,188.07

Los procesos de compras de Mayor Cuantía realizados se dividieron en:

Proceso	Cantidad	Montos contratados
Comparación de Precio/Competencia	14	15,323,938.05
Licitación Pública Nacional	1	5,859,250.08

* Incluye una Comparación de Precios iniciada en el año 2017

Comparación de Precios

Proceso	Descripción	Monto
TSS-CCC-CP-2017-0020	Adquisición de sistema de control de acceso y de visita para uso de la TSS	1,340,692.40
TSS-CCC-CP-2018-0001	Contratación Servicios de Conserjería por 12 meses para las oficinas de la TSS	2,365,539.01
TSS-CCC-CP-2018-0002	Servicio Consultoría de Proyectos de Digitalización para uso de la TSS	Desierto/Anulado
TSS-CCC-CP-2018-0003	Servicio Consultoría de Proyectos de Digitalización para uso de la TSS	Desierto/Anulado
TSS-CCC-CP-2018-0004	Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnología para Uso de la TSS	1,628,632.99
TSS-CCC-CP-2018-0005	Adquisición renovación licenciamiento plataforma monitoreo	Desierto/Anulado
TSS-CCC-CP-2018-0006	Servicio renovación de Fortinet para uso de la TSS	828,359.65
TSS-CCC-CP-2018-0007	Adquisición de la Renovación del Licenciamiento de la Plataforma de Monitoreo Manage Engine para Uso de la TSS	1,418,751.76
TSS-CCC-CP-2018-0008	Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnología para uso de TSS	1,517,824.39
TSS-CCC-CP-2018-0009	Adquisición de Licencias Office 365 para uso de la TSS	2,940,467.02
TSS-CCC-CP-2018-0010	Renovación Contrato Mantenimiento Instalaciones Eléctricas y DATA de la TSS en SD y oficinas del Interior	1,018,104.00
TSS-CCC-CP-2018-0011	Servicio de Renovación Pólizas de Seguro	Desierto/Anulado
TSS-CCC-CP-2018-0012	Adquisición de Licencias de Software de Virtualización	1,081,550.14
TSS-CCC-CP-2018-0013	Servicio de Renovación Pólizas de Seguro	1,184,016.69

TOTAL		15,323,938.05
--------------	--	----------------------

Licitación Pública Nacional

Proceso	Descripción	Monto
TSS-CCC-LPN2018-0001	Adquisición de Plataforma NetBackup para Uso de la TSS	5,859,250.08
TOTAL		5,859,250.08

Cantidad de órdenes de compras y contrataciones aprobadas en la TSS al 31 de octubre 2018 por tipo de contratación y monto contratado

Modalidad de Compra	Total
Comparación Precio/Competencia	15,323,938.05
Compras Menores	10,168,003.93
Compras por debajo del umbral	2,057,068.18
Proceso de Excepción Proveedor Único	4,323,203.83
Proceso de Excepción Reglamento	766,700.00
Licitación Pública Nacional	5,859,250.08
Proceso de Excepción PB	480,024.00
Total	38,978,188.07

Rubro identificación de contratos (Cantidad de órdenes de compras y contrataciones aprobadas en la TSS al 31 de octubre 2018, por rubro)

RUBRO	CANTIDAD ORDENES DE COMPRA	MONTO
Accesorios eléctricos	5	284,264.71
Acetaminofén	2	2,507.70
Ácido mefenámico	2	9,473.01
Agencias de viajes	1	250,000.70
Agua	1	78,000.00
Aires acondicionados	3	620,674.75
Aislantes eléctricos	1	740.00
Alicates de perforación	1	3,002.81
Antisépticos basados en alcohol o acetona	2	1,815.16
Arrastre de cables	1	240,637.40
Asientos	3	729,813.55
Azúcares naturales o productos endulzantes	4	38,709.20
Barras de seguridad	1	61,950.00

RUBRO	CANTIDAD ORDENES DE COMPRA	MONTO
Batas protectoras	1	1,357.00
Baterías recargables	2	121,289.84
Blanqueadores	1	1,040.76
Blocs o cuadernos de papel	2	47,795.65
Bolas o fibra de algodón	2	345.10
Boletas o rollos de boletería	1	28,812.03
Bolsas de té	3	11,134.48
Bolsas plásticas	12	19,505.40
Bombas de aire	1	30,196.00
Borradores	1	93.22
Brochas	1	386.01
Buzones	1	13,452.00
Café	3	188,453.83
Cafeteras para uso doméstico	2	6,285.00
Cajas o dispensadores de guantes médicos	1	82.48
Cámaras de seguridad	1	161,369.72
Capacitación administrativa	5	65,030.00
Capacitación sobre cadenas de aprovisionamiento o suministro	1	6,500.00
Carpetas	1	21,830.00
Cauchos	2	539.97
Certificados de regalo	1	75,000.00
Cetirizina	2	3,100.00
Chocolates, azúcares, edulcorantes productos	1	459.02
Cinta transparente	4	7,087.65
Cintas métricas	1	899.99
Clips para papel	1	2,573.58
Combinación de ácido acetilsalicílico paracetamol	2	8,664.50
Combustible diesel	1	48,900.00
Computadores centrales	1	314,453.19
Computadores de escritorio	1	1,278,402.51
Contenedor de basura plástico	1	1,799.97
Contenedores de desperdicios o revestimientos rígidos	1	60,888.00
Contenedores o dispensadores de clips	1	1,345.20
Copas para servicio de comidas	1	1,620.00
Cremas no lácteas	3	19,394.67
Cubertería para servicio de comidas	1	18,915.00
Cubiertos desechables para uso doméstico	2	1,593.00
Desinfectantes para uso doméstico	3	6,605.64
Destornilladores	1	945.01
Dextrometorfano polistirex	2	9,409.80
Disco compacto cd de lectura y escritura	1	2,360.00
Disco versátil digital dvd de lectura y escritura	1	745,056.90
Diseño o gráficos artísticos	1	7,080.00
Dispensadores de ambientadores	3	10,450.08
Envoltorios para monedas o cintas para billetes	1	112.10
Equipo codificador y decodificador	2	44,073.00
Equipo de centro distribuidor de cables	1	110,162.56
Escalas	1	2,050.01
Escaleras	1	2,355.00
Escobas	1	802.40
Esferos de punta redonda	3	2,323.56

RUBRO	CANTIDAD ORDENES DE COMPRA	MONTO
Esmalte para uñas	1	2,744.82
Espátulas para enmasillar	1	205.00
Espojas	2	3,218.57
Estilógrafos	1	3,398.40
Etiquetas auto adhesivas	2	5,933.04
Etiquetas numeradas consecutivamente	1	4,071.00
Extintores	1	36,766.51
Fenitoína	2	1,214.02
Fluido de corrección	3	2,324.65
Folders	5	12,334.07
Formación de recursos humanos para el sector de gestión	6	780,010.57
Gasolina	22	1,352,892.00
Grapadoras	2	2,955.90
Grapas	1	1,085.60
Hidroclorato de loperamida	2	1,650.00
Hidrotalcita	2	3,069.80
Hornos microondas para uso doméstico	1	8,995.01
Impresión digital	1	8,555.49
Impresión promocional o publicitaria	1	11,800.00
Impresoras de múltiples funciones	2	124,352.99
Individuales de mesa	1	4,400.00
Inserción en medios impresos	1	82,364.00
Instalación o servicio de sistemas de energía eléctrica	3	1,548,986.00
Interruptores de red	1	198,506.01
Lámparas fluorescentes	1	88,116.50
Lápices de madera	3	600.00
Lavamanos	1	3,823.20
Letreros	3	228,291.06
Limpiadores de propósito general	3	7,587.40
Máquinas para fechar o numerar	1	8,260.00
Máquinas trituradoras de papel o accesorios	1	51,684.00
Marcadores	2	1,414.59
Martillos	1	1,175.00
Masillas	1	225.00
Murales de palabras	1	20,060.00
Neveras para uso doméstico	2	15,489.99
Ornamentos o decoraciones	1	472,000.00
Paneles o monitores de pantalla de cristal líquido lcd	1	311,381.23
Paños o toallas para limpiar	2	2,638.48
Papel de notas autoadhesivas	2	6,655.85
Papel higiénico	3	74,942.65
Papel membreteado	2	43,931.40
Papel para impresora o fotocopidora	4	209,086.09
Papel para sumadora o máquina registradora	2	421.26
Papeles filtrantes	1	1,132.80
Partes o accesorios para sillas	1	294,705.00
Peróxido de hidrógeno antiséptico	1	51.42
Pilas alcalinas	2	2,043.34
Pinturas acrílicas	1	9,699.99
Placas	1	3,032.60

RUBRO	CANTIDAD ORDENES DE COMPRA	MONTO
Planificación o administración de proyectos	1	81,420.00
Ponchos de protección	1	10,499.99
Productos para el lavaplatos	3	14,195.40
Productos para la higiene femenina	1	1,555.50
Proveedores de motores de búsqueda en la web	2	88,381.07
Publicidad en periódicos	6	486,022.80
Pulidores o ceras para muebles	2	17,983.20
Punzones para papel u ojales	1	1,076.16
Removedores de grapas (saca ganchos)	1	335.83
Resaltadores	1	509.76
Rodillos de pintar	1	180.00
Sal de mesa	1	177.00
Seguridad de los computadores, redes o internet	1	828,359.65
Seguro de automóviles o camiones	1	281,977.57
Seguro de garantía de fidelidad	1	13,050.00
Seguro de responsabilidad civil	1	175,740.00
Seguros de edificios o del contenido de edificios	1	713,249.12
Separadores	2	4,416.50
Servicio de inspección de edificios	1	290,280.00
Servicio de mantenimiento o soporte del hardware del computador	2	208,860.00
Servicios de aprendizaje diplomado a distancia	1	27,170.00
Servicios de cambio de fluidos de aceite o de la transmisión	3	23,688.96
Servicios de catering	1	703,457.00
Servicios de catering en la obra o lugar de trabajo	1	38,400.02
Servicios de exterminación o fumigación	1	117,528.00
Servicios de fabricación de tapetes o alfombras	1	62,522.30
Servicios de formación profesional en informática	3	1,003,913.51
Servicios de limpieza de edificios	2	2,369,433.01
Servicios de personalización de obsequios o productos	2	112,833.96
Servicios de reparación, mantenimiento o reparación de aire acondicionado	1	746,940.00
Servicios de reparar o pintar la carrocería de vehículos	1	15,595.08
Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda	1	27,966.00
Servicios de telefonía celular	1	12,342.22
Servicios de todero	2	282,186.32
Servicios transporte de carga por carretera (en camión) a nivel regional y nacional	2	44,350.00
Servilletas de papel	5	21,918.50
Sistemas de seguridad o de control de acceso	1	1,340,692.40
Sobres	2	3,127.00
Software de administración	1	5,859,250.08
Software de manejo de licencias	1	131,820.75
Software de servidor de aplicaciones	1	1,081,550.14
Software de sistemas de manejo de base datos	1	3,743,789.37
Software de versiones de archivo	1	1,418,751.76
Software para oficinas	1	2,940,467.02
Strips de conexiones	1	2,129.98
Sujetador de documentos	2	337.04
Súper cargadores	1	21,502.95

RUBRO	CANTIDAD ORDENES DE COMPRA	MONTO
Taladro de mano	1	17,225.00
Tarjeta flash de almacenamiento de memoria	2	2,903.51
Tartrato de ergotamina	2	9,141.63
Tazas o vasos o tapas desechables para uso doméstico	3	100,075.80
Té instantáneo	3	11,271.36
Televisores	1	774,875.00
Termómetros electrónicos para uso médico	1	2,854.23
Tijeras	2	1,085.36
Tiras de cierre para la piel o para heridas	2	640.00
Toallas de papel		147,299.40
Tóner para impresoras o fax	5	306,386.44
Traperos húmedos	1	792.96
Unidades de disco duro	4	231,246.56
Unidades de distribución de alimentación (pdus)	1	82,390.41
Unidades de presión de sangre electrónicas	1	9,049.99
Vendajes de gasa	1	140.70
Vigilancia o mantenimiento o monitoreo de alarmas	3	12,624.68
TOTAL		38,978,188.07

Cantidad de órdenes de compras y contrataciones aprobadas en la TSS al
31 de octubre 2018, según descripción

DESCRIPCION	CANTIDAD ORDEN DE COMPRAS	TOTAL
Adquisición Batas de Tela de Protección para Uso Colaboradores de la TSS Dirigido a MIPYMES Mujeres	1	1,357.00
Adquisición baterías para UPS oficina Bávaro	1	15,694.00
Adquisición de 2 capas impermeables para uso de mensajeros de la TSS	1	10,499.99
Adquisición de 2 token RSA Segurid Authenticator SID 800 para Uso de la TSS	1	29,500.00
Adquisición de Aire Acondicionado para Uso de la TSS	2	604,110.50
Adquisición de Alfombras Con Logo Institucional para Oficinas Plaza Naco y Regionales	1	62,522.30
Adquisición de Alimentos y Bebidas Dirigido a Mipyme Mujeres para uso de la TSS	1	114,633.83
Adquisición de Alimentos y Bebidas para Uso de la TSS Dirigido a Mipyme Mujeres	2	80,672.51
Adquisición de Alimentos y Bebidas para Uso de la TSS	1	74,293.22
Adquisición de Artículos de Limpieza e Higiene para Uso de la TSS (Artículos Declarados Desiertos en el Proceso TSS-DAF-CM-2018-0001)	1	40,426.80
Adquisición de Artículos de Limpieza e Higiene para uso de la TSS dirigido a MIPYMES	6	159,805.98

DESCRIPCION	CANTIDAD ORDEN DE COMPRAS	TOTAL
Adquisición de artículos de Limpieza e Higiene para Uso de la TSS dirigido a MIPYMES Mujeres	4	123,487.00
Adquisición de Artículos de Limpieza e Higiene para uso de la TSS	4	108,062.66
Adquisición de Artículos del Hogar para Uso TSS	1	37,320.00
Adquisición de Artículos Ferreteros para uso de la TSS	1	10,696.00
Adquisición de Baterías de Inversor para Uso de la TSS Puerto Plata	1	105,595.84
Adquisición de Baterías para Planta Eléctrica para Uso de la TSS	1	21,502.95
Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnología para Uso de la TSS	2	1,628,632.99
Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnología para uso de TSS	3	1,517,824.39
Adquisición de Bombas de Cisterna para Uso TSS Plaza Naco	1	30,196.00
Adquisición de Bonos de Compra para Rifa Encuentro Navideño	1	75,000.00
Adquisición de Brindis Navideño para Colaboradores de la TSS	1	38,400.02
Adquisición de Buzones para Denuncias Colaboradores de la TSS	1	13,452.00
Adquisición de Cámaras de Seguridad para Uso de la TSS	1	161,369.72
Adquisición de Capacitación a Colaboradores de la TSS	2	553,210.57
Adquisición de Combustibles del mes de Marzo para Uso de la TSS	3	102,200.00
Adquisición de Combustibles mes de Abril para Uso de la TSS	3	155,700.00
Adquisición de combustibles mes de enero para uso de la TSS	3	94,200.00
Adquisición de Combustibles mes de febrero para uso de la TSS	3	91,200.00
Adquisición de Combustibles mes de Julio para Uso de la TSS	3	107,800.00
Adquisición de Combustibles mes de Junio para Uso de la TSS	3	105,500.00
Adquisición de Combustibles mes de Mayo para Uso de la TSS	3	110,100.00
Adquisición de Combustibles Periodo Agosto-Enero Para Uso de la TSS	1	635,092.00
Adquisición de Disco Duro para servidor Dell Power para el uso de la TSS.	1	42,984.99
Adquisición de Discos Externos para Uso de la TSS	2	16,735.00
Adquisición de Extractor de Olores y Vertedero de Agua para Baño TSS Plaza Naco	1	26,078.00
Adquisición de la Renovación del Licenciamiento de la Plataforma de Monitoreo Manage Engine para Uso de la TSS	1	1,418,751.76
Adquisición de Lavamanos y Mezcladora de Agua para Baño Damas 5to Piso Torre TSS	1	7,439.90
Adquisición de Letreros para Uso de la TSS Plaza	2	42,851.70

DESCRIPCION	CANTIDAD ORDEN DE COMPRAS	TOTAL
Naco y Santiago		
Adquisición de letreros y banderas para uso de la TSS	2	205,499.36
Adquisición de Licencia Adobe para Uso de la TSS relacionado Proceso TSS-CCC-CP-2018-008	1	24,239.08
Adquisición de Licencias de Software de Virtualización	1	1,081,550.14
Adquisición de Licencias Office 365 para uso de la TSS	2	2,940,467.02
Adquisición de Materiales Eléctricos para Uso de la TSS	1	61,885.10
Adquisición de Materiales Eléctricos y de Reparación de Aires para Uso de la TSS	1	153,474.34
Adquisición de Materiales para Instalación Aire Oficina Puerto Plata	1	16,564.25
Adquisición de Materiales para la Instalación de Salida de Red, UPS y Eléctrica de la TSS Plaza Naco dirigido a MIPYMES	1	6,913.97
Adquisición de Materiales Reparación Tuberías de Aires Oficinas TSS	1	15,540.60
Adquisición de Materiales y Artículos Ferreteros para Uso de la TSS	2	30,522.80
Adquisición de Mobiliarios para uso de la TSS dirigido a MIPYMES	1	346,389.00
Adquisición de Mobiliarios para uso de la TSS	1	622,905.55
Adquisición de Mobiliarios para uso TSS	2	106,908.00
Adquisición de Motor de Abanico para Aire TSS Naco dirigido a MYPIMES	1	6,838.10
Adquisición de Obsequios para Madres y Padres de la TSS	2	112,833.96
Adquisición de Papel Bond para Uso de la TSS	1	49,619.00
Adquisición de PDU para el uso de la TSS.	1	82,390.41
Adquisición de Placa para Salón de Capacitaciones TSS	1	3,032.60
Adquisición de Plaquitas de Activos Fijos para Uso de la TSS	1	4,071.00
Adquisición de Plataforma NetBackup para Uso de la TSS	1	5,859,250.08
Adquisición de Productos Farmacéuticos par uso de la TSS	1	29,558.73
Adquisición de Productos Medicinales para Uso Común de la TSS	1	37,951.13
Adquisición de rollos para uso del sistema de turnos.	1	28,812.03
Adquisición de sistema de control de acceso y de visita para uso de la TSS	1	1,340,692.40
Adquisición de Suministros de Oficina dirigido a MIPYMES para uso de la TSS	3	195,670.17
Adquisición de Suministros de Oficina para Uso de la TSS dirigido a MIPYMES Mujeres	2	70,174.60
Adquisición de Suministros de Oficinas para Uso de la TSS	6	258,340.23
Adquisición de vasos y tazas para el uso de colaboradores de la TSS.	1	82,364.00
Adquisición Disco Duro AKH 600AMS2100 para uso	1	114,165.00

DESCRIPCION	CANTIDAD ORDEN DE COMPRAS	TOTAL
de la TSS.		
Adquisición Electrodomésticos para Uso Institucional de la TSS	1	18,385.00
Adquisición Fines de Semana para Rifar Encuentro de Navidad TSS	1	250,000.70
Adquisición Materiales Eléctrico para Aires y Materiales para Mantenimiento Planta	1	46,450.70
Adquisición Recipientes para Reciclables para Uso de la TSS	1	60,888.00
Adquisición Suministro de oficina Relacionado al Proceso TSS-DAF-CM-2018-0029	1	132,318.69
Adquisición Televisores para Rifa Encuentro Navideño	1	774,875.00
Adquisición Token RSA Segurid Authenticator SID 800	1	14,573.00
Adquisición de 2 Discos Duros AKH 600-AMS2100 Para Uso de la TSS	1	70,341.57
Capacitación Diplomado en Gestión Estratégica del Servicio para Colaboradora de la TSS	1	37,000.00
Contratación de Servicio de Mantenimiento Preventivo para Instalaciones Eléctricas de la TSS	1	608,378.50
Contratación de Servicio de Mantenimiento Preventivo, Limpieza y Reparación de Acondicionadores de Aire de las Oficinas de la TSS	1	746,940.00
Contratación de Servicio de Traspotación de Mobiliario para Descargo de la TSS	1	25,600.00
Contratación servicio para habilitar baño Local 2D TSS Plaza Naco	2	240,166.52
Contratación Servicios de Conserjería por 12 meses para las oficinas de la TSS	1	2,365,539.01
Encuentro Navideño para los Colaboradores de la TSS	1	703,457.00
Renovación Contrato de Mantenimiento de Impresora Canon de la TSS	1	27,966.00
Renovación contrato de Mantenimiento Toshiba por 12 Meses	1	198,240.00
Renovación Contrato Mantenimiento Instalaciones Eléctricas y DATA de la TSS en SD y oficinas del Interior	1	1,018,104.00
Renovación Contrato Suministro Botellones de Agua por 12 Meses	1	78,000.00
Servicio de Anuncio en 1 Diario del País para la TSS	1	2,548.80
Servicio de Capacitación a 5 Colaboradores de la TSS	1	3,530.00
Servicio de Capacitación al Personal de la TSS	2	868,063.51
Servicio de Capacitación Colaboradores	2	92,200.00
Servicio de Capacitación Congreso Modificaciones SDSS para Colaboradores de la TSS	1	7,500.00
Servicio de Capacitación Sistema ACL	1	163,020.00
Servicio de Capacitación Sobre Manejo de Archivo para 1 Colaborador de la TSS	1	5,000.00
Servicio de Capacitaciones para 20 Colaboradores de la TSS	1	21,600.00
Servicio de Chequeo y Reparación Alarma 3er Nivel	1	875.57

DESCRIPCION	CANTIDAD ORDEN DE COMPRAS	TOTAL
Torre TSS		
Servicio de Chequeo y Reparación Alarma TSS Puerto Plata	1	3,967.23
Servicio de chequeo y reparación de Alarma TSS Bávaro	1	7,781.88
Servicio de Colocación de Puerta de Entrada Área Supervisión y Auditoria de la TSS	1	61,950.00
Servicio de Conserjería los Días 20-27 de octubre y 3 de Noviembre en Centro de Capacitación TSS	1	3,894.00
Servicio de Decoración Navideña para las Oficinas de la TSS	1	472,000.00
Servicio de Diseño de Arte para Centro de Capacitación TSS	1	7,080.00
Servicio de Fumigación por 12 Meses para la TSS Dirigido a MIPYMES	1	117,528.00
Servicio de Implementación Proyecto de Reciclaje para la TSS	1	81,420.00
Servicio de Impresión de Rotulación para Stand Semana MIPYMES	1	11,800.00
Servicio de Impresión y Enmarcado de 6 fotos colaborador del año 2017 TSS	1	8,555.49
Servicio de Instalación de Cableado para TSS Plaza Naco	1	240,637.40
Servicio de mantenimiento Nissan Frontier.	1	5,412.03
Servicio de Mantenimiento Vehículo Toyota Prius para la TSS	1	4,617.72
Servicio de Mantenimiento y pago deducible por reparación Nissan Frontier	1	29,254.29
Servicio de Publicación en dos Diarios del País dos días mes de junio para la TSS	3	240,012.00
Servicio de Publicación Licitación Pública Nacional por dos días consecutivos en dos diarios del país	2	240,012.00
Servicio de Rellenado de Extintores en las Oficinas de la TSS	1	36,766.51
Servicio de Renovación de Licencia Symantec para Uso de la TSS	1	131,820.75
Servicio de Renovación de Suscripción Periódico Listín Diario	1	3,450.00
Servicio de Renovación Pólizas de Seguro	1	1,184,016.69
Servicio de Reparación Flota Institucional Directora Administrativa TSS	1	12,342.22
Servicio de reparación Puerta oficina Santiago.	1	5,487.00
Servicio de Deportes Premium Oracle para Uso TSS	1	3,743,789.37
Servicio de Supervisión proceso de readecuación oficinas TSS Santiago y Bávaro	1	290,280.00
Servicio de Transportación de Mobiliario para Descargo de la TSS	2	18,750.00
Servicio mantenimiento 2 UPS Oline intrepid de la TSS	1	10,620.00
Servicio renovación de Fortinet para uso de la TSS	1	828,359.65
Servicios de Capacitaciones para Colaboradores de la TSS	1	131,500.00
TOTAL		38,978,188.07

Cantidad de órdenes de compras y contrataciones aprobadas en la TSS al 31 de octubre 2018, según descripción de los Proveedores contratados y tipo de documento beneficiario

PROVEEDOR	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	Cantidad Orden de Compras	TOTAL
Abastecimientos Comerciales FJJ, SRL	RNC	130855773	1	11,233.60
ACH Contratistas Electromecánicos, SRL	RNC	101542535	1	10,620.00
Agua Planeta Azul	RNC	101503939	1	78,000.00
Alarm Controls Seguridad, SA	RNC	101503114	3	12,624.28
All Office Solutions TS, SRL	RNC	131211224	1	198,240.00
American Fire Import, SRL (AMERFISA)	RNC	102340218	1	36,766.51
Anical, SRL	RNC	112105741	7	24,700.00
Archivo General de la Nación	RNC	401036924	1	5,000.00
Asystec, SRL	RNC	101692847	2	44,073.00
Batissa, SRL	RNC	101148861	1	1,357.00
BDO Esenfa, SRL	RNC	101725559	1	117,660.57
BDO Riesgo y Tecnología, SRL	RNC	130832112	1	163,020.00
BH Mobiliario, SRL	RNC	101606002	1	622,905.55
Brandon Consulting, SRL	RNC	130763119	1	236,000.01
Cecomsa, SRL	RNC	102316163	4	1,856,006.13
Centro Cuesta Nacional, SAS	RNC	101019921	5	124,116.99
Centro Para el Desarrollo Agropecuario y Forestal, INC (CEDAF)	RNC	401500809	1	81,420.00
COMARFE, SRL	RNC	130903638	1	2,156.57
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A.	RNC	101001577	1	12,342.22
Compu-Office Dominicana, SRL	RNC	130228698	7	767,837.96
Computadoras Dominicanas (Compudonsa), SRL	RNC	101500263	1	67,515.51
Cromo Eventos, SRL	RNC	131729802	1	11,800.00
Cros Publicidad, SRL	RNC	130592659	2	212,579.36
Delta Comercial, S.A.	RNC	101011939	1	4,617.72
E&G Universal	RNC	130556326	1	62,522.30

PROVEEDOR	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	Cantidad Orden de Compras	TOTAL
Promotion, SRL				
Editora Hoy, SAS	RNC	101098376	2	233,640.00
Editora Listín Diario, SA	RNC	101014334	4	252,382.40
Eduardo Manrique & Asociados, SRL	RNC	101860588	13	3,525,837.46
El Arte Español, SRL	RNC	101041082	1	8,555.49
Elías Pérez Combustibles, SRL	RNC	130822492	7	24,700.00
Empresas Macangel, SRL	RNC	131065899	2	1,175,457.00
Escuela Dominicana de Negocios EDN, SRL	RNC	131289908	1	131,500.00
Esmeralda Cáceres De los Santos	CEDULA	00117759761	1	117,528.00
Ferretería Americana, SAS	RNC	101009918	1	3,002.81
GL Promociones, SRL	RNC	101889561	1	58,353.36
Grupo Carol SAS	RNC	101871865	2	67,509.86
Grupo Ramos, SA	RNC	101796822	1	75,000.00
Grupo Remi, SRL	RNC	130964912	1	161,369.72
GS Import, SRL	RNC	131367267	1	105,595.84
GTG Industrial, SRL	RNC	130297118	5	126,866.94
Identificaciones Corporativas, SRL (IDCORP)	RNC	101636815	2	1,402,642.40
Imateci, SRL	RNC	131553893	1	5,487.00
Imprenta La Union, SRL	RNC	101606835	1	27,824.40
Industrias Nigua, S.A.	RNC	101004851	1	46,268.64
Inheltek, SRL	RNC	130352313	2	22,783.44
Instituto Meraki de Felicidad Laboral, SRL	RNC	131486551	1	17,200.00
Instituto Nacional de Administración Pública	RNC	401507862	2	25,130.00
Integraciones Tecnológicas M&A, SRL	RNC	131179037	1	1,418,751.76
JD Letreros	RNC	130048576	1	20,667.70
Jhoanny Del Pilar Almánzar De la Cruz	CEDULA	00114429632	1	54,480.60
La Colonial, SA	RNC	101031222	1	1,184,016.69
Logomarca, SA	RNC	101162058	4	102,919.60
Mariel Nieve Acevedo Aracena	CEDULA	00116320235	1	290,280.00
Maroctac Comercial, SRL	RNC	131371019	1	135,368.18

PROVEEDOR	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	Cantidad Orden de Compras	TOTAL
Maxibodegas Eop Del Caribe, SRL	RNC	131132057	3	300,526.82
MG General Supply, SRL	RNC	101160667	2	119,004.09
Multicomputos, SRL	RNC	101638801	8	12,358,331.34
Multigrabado, SRL	RNC	101689341	1	22,184.00
Oficina Universal, S.A.	RNC	101742119	1	346,389.00
Ofidomsa, SRL	RNC	130586438	1	40,426.80
Open Clean, SRL	RNC	130518467	1	60,888.00
Pastry's Repostería y Servicio de Catering, SRL	RNC	130069591	1	38,400.02
PG Contratistas, SRL	RNC	130554315	1	82,390.41
Plaza Lama, SA	RNC	101171111	1	774,875.00
Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra	RNC	402002585	1	37,000.00
Prolimdes Comercial, SRL	RNC	131084362	1	10,761.60
RJ Soluciones, SRL	RNC	101691239	1	21,502.95
Rosa Lina Valdez Soto	CEDULA	00114056112	3	273,684.42
Santo Domingo Motors Company, S.A.	RNC	101008067	2	34,666.32
Services Travel, SRL	RNC	101566078	1	250,000.70
Servicios Gráficos Tito, EIRL	RNC	130885036	1	37,937.00
Servicios S y H, SRL	RNC	101633158	2	2,369,433.01
Sitcorp, SRL	RNC	124019729	1	809,198.89
Soludiver, Soluciones Diversas, SRL	RNC	130803341	5	197,390.40
Sowey Comercial, EIRL	RNC	130833702	2	119,384.51
Sunix Petroleum, SRL	RNC	130192731	8	1,352,392.00
Suplidora Reysa, EIRL	RNC	130887594	1	56,297.80
Suplitodo Tintor, SRL	RNC	131293052	1	70,174.60
Suprema Qualitas, SRL	RNC	124004047	1	435,550.00
Syntes, SRL	RNC	101060069	1	27,966.00
Technet Soluciones de Redes, SRL	RNC	131595197	1	2,940,467.02
Tecnoelite, SRL	RNC	130169446	1	77,880.00
Transporte Blanco, S.A.	RNC	106012442	2	44,350.00
Universidad Católica de Santo Domingo	RNC	401052407	1	7,500.00
Universidad Iberoamericana	RNC	401052326	1	75,000.00
TOTAL				38,978,187.27

Monto contratado en compras y contrataciones aprobadas en la TSS a MIPYMEs al 31 de octubre 2018, según tipo de empresas. De los procesos de Compras y Contrataciones realizados durante el año fueron adjudicados a las MIPYMES un 36.15% del total adjudicado.

TIPO DE EMPRESA	MONTO TOTAL ADJUDICADO	PORCENTAJE
Gran Empresa	4,414,700.17	11.33%
Mediana Empresa	4,534,240.21	11.63%
Microempresa	7,036,281.82	18.05%
No aplica	328,165.02	0.84%
No clasificada	20,144,786.98	51.68%
Pequeña empresa	2,520,013.87	6.47%
TOTAL	38,978,188.07	100%

Monto de presupuesto de la TSS ejecutado a compras y contrataciones en el año 2018

Al 31 de octubre 2018 fue ejecutado un total de RD\$ 38,978,188.07

Empresas en general (Presupuesto asignado y ejecutado destinado a las compras y contrataciones, de bienes obras y servicios)

DESCRIPCIÓN	MONTO EJECUTADO
Accesorios de computador	44,073.00
Accesorios y componentes de motor	21,502.95
Actividades de ventas y promoción de negocios	112,833.96
Administración de instalaciones	290,280.00
Agentes de viajes	250,000.70
Analgésicos no narcóticos/antipiréticos	11,980.71
Antiácidos y anti flatulentos	3,069.80
Anticonvulsivos	1,214.02
Antidiarreicos	1,650.00
Antihistamínicos (bloqueadores h1)	3,100.00
Antisépticos	1,866.58

DESCRIPCIÓN	MONTO EJECUTADO
Aplicadores de pintura y accesorios para pintar	566.01
Asientos	294,705.00
Baño y cuerpo	4,300.32
Baterías, pilas y accesorios	123,333.18
Bebidas no alcohólicas	78,000.00
Bolas de algodón y copitos aplicadores	345.10
Bolsas	19,505.40
Bombas	30,196.00
Café y té	230,254.34
Camiones industriales	1,799.97
Carpetas de archivo, carpetas y separadores	38,917.61
Cerraduras, elementos de seguridad y accesorios	61,950.00
Chocolates, azúcares, edulcorantes productos	39,168.22
Cierre de tejidos médicos y productos relacionados	640.00
Cinta adhesiva	7,087.65
Cofres, armarios y baúles de almacenaje	13,452.00
Coleccionables	472,000.00
Colocación y cumplimiento de medios	82,364.00
Computadores	1,592,855.70
Control de plagas	117,528.00
Cuadros, registros y menaje para electricidad	284,264.71
Dispositivos de almacenamiento	978,663.46
Dispositivos de almacenamiento extraíbles	2,903.51
Electrodomésticos para cocina	30,770.00
Enfriamiento	620,674.75
Entrenamiento en servicio y desarrollo de mano de obra	780,010.57
Envases y accesorios para residuos	60,888.00
Equipamiento para distribución y conversión de alimentación	82,390.41
Equipo contra incendios	36,766.51
Equipo de servicio de red	308,668.57
Equipo de vigilancia y detección	1,502,062.12
Equipos audiovisuales	774,875.00
Escobas, traperos, cepillos y accesorios	4,813.93
Etiquetadoras	8,260.00
Etiquetas	10,004.04
Ferretería eléctrica y suministros	740.00
Fontanería, calefacción y aire acondicionado	746,940.00
Gerencia de proyectos	81,420.00
Guantes y accesorios médicos	82.48
Herramientas de corte y engarzado y punzones	20,227.81
Herramientas de medida y bocetaje	2,950.00
Herramientas de perfilar	1,175.00
Herramientas para precintar	205.00
Hierbas y especias y extractos	177.00
Impresión	20,355.49
Impresoras de computador	124,352.99

DESCRIPCIÓN	MONTO EJECUTADO
Instrumentos de escritura	8,246.31
Lámparas y bombillas	88,116.50
Lengüetas de conexión, conectadores y terminales	2,129.98
Llaves inglesas y guías	945.01
Mantelerías de cocina y mesa y accesorios	4,400.00
Mantenimiento de vehículos y servicios de reparaciones	39,284.04
Máquinas para procesamiento de papel y accesorios	51,684.00
Materiales de recursos de creación de palabras y accesorios	20,060.00
Medicamentos para dolores de cabeza vasculares y migraña	17,806.13
Medios de corrección	2,417.87
Medios de filtrado	1,132.80
Moldeado y carpintería mecánica	2,355.00
Monitores y pantallas de computador	311,381.23
Muebles	729,813.55
Otros adhesivos y selladores	225.00
Papel de imprenta y papel de escribir	307,890.25
Papel fantasía	75,000.00
Papeles de uso comercial	28,812.03
Petróleo y destilados	1,401,792.00
Pinturas y tapa poros	9,699.99
Porcelana sanitaria	3,823.20
Premios	3,032.60
Producción de telas y cuero	62,522.30
Productos de papel para uso personal	244,160.55
Productos para tos, resfriados y antialérgicos	9,409.80
Publicidad impresa	486,022.80
Ropa de seguridad	11,856.99
Seguros de vida, salud y accidentes	175,740.00
Señalización	228,291.06
Servicios de apoyo para la construcción	282,186.32
Servicios de aprendizaje a distancia	27,170.00
Servicios de banquetes y catering	741,857.02
Servicios de capacitación vocacional científica	1,003,913.51
Servicios de capacitación vocacional no - científica	71,530.00
Servicios de comunicaciones móviles	12,342.22
Servicios de diseño artístico	7,080.00
Servicios de internet	88,381.07
Servicios de limpieza y mantenimiento de edificios generales y de oficinas	2,369,433.01
Servicios de seguros para estructuras y propiedades y posesiones	1,008,276.69
Servicios de sistemas de seguridad	12,624.68
Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	1,065,185.65
Servicios eléctricos	1,789,623.40
Software de administración de redes	5,859,250.08
Software de aplicaciones de red	1,081,550.14
Software de consultas y gestión de datos	3,743,789.37

DESCRIPCIÓN	MONTO EJECUTADO
Software de gestión de contenidos	1,418,751.76
Software funcional específico de la empresa	3,072,287.77
Soluciones de limpieza y desinfección	47,412.40
Suministros de correo	3,127.00
Suministros de escritorio	6,798.45
Suministros de sujeción	4,199.15
Suministros para aseos	10,450.08
Suministros para el manejo de efectivo	112.10
Suministros para impresora, fax y fotocopidora	306,386.44
Tazas para servicio de mesa	20,535.00
Termómetros médicos y accesorios	2,854.23
Transporte de carga por carretera	44,350.00
Tropos y paños de limpieza	2,638.48
Unidades de presión sanguínea y productos relacionados	9,049.99
Utensilios de cocina desechables domésticos	101,668.80
Vendas y vendajes y productos relacionados	140.70
TOTAL	38,978,188.07

Número y montos de compras registradas según la clasificación de proveedores, cantidad de contratos y montos. De los contratos el 42.01% fue adjudicado a MIPYMES

Tipo de Empresa	Contratos		Monto adjudicado	
	Cantidad	Porcentaje	Total	Porcentaje
Gran Empresa	13	7.69%	4,414,700.17	11.33%
Mediana Empresa	23	13.61%	4,534,240.21	11.63%
Microempresa	30	17.75%	7,036,281.82	18.05%
No aplica	4	2.37%	328,165.02	0.84%
No clasificada	81	47.93%	20,144,786.98	51.68%
Pequeña empresa	18	10.65%	2,520,013.87	6.47%
Grand Total	169	100.00%	38,978,188.07	100.00%

vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)

En su Plan de gobierno el presidente Danilo Medina asumió una serie de compromisos vinculados a las Compras Públicas, medido bajo el siguiente indicador del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, llamado CONTRATACIONES PUBLICAS donde la TSS alcanzó una puntuación de 85.45

Se realizaron compras y adquisiciones por un total de RD\$ 38,978,188.07 al 31 de octubre 2018. El número y montos de compras registradas según la clasificación de proveedores y montos adjudicados.

Tipo De Empresa	Monto Total Adjudicado	Porcentaje
Gran Empresa	4,414,700.17	11.33%
Mediana Empresa	4,534,240.21	11.63%
Microempresa	7,036,281.82	18.05%
No aplica	328,165.02	0.84%
No clasificada	20,144,786.98	51.68%
Pequeña empresa	2,520,013.87	6.47%
TOTAL	38,978,188.07	100%

vii. Comisiones de Veeduría Ciudadana (N/A)

viii. Auditorías y Declaraciones Juradas

Auditoria Interna a la Dirección Administrativa.

Auditoria Interna a la Dirección de Asistencia al Empleador.

Asignación de auditoria especial a algunos procesos de la Dirección de Supervisión y Auditoría.

Auditoria de la Contraloría General del Consejo Nacional de la Seguridad Social

Auditoria de la Cámara de Cuentas de la República

Como resultado e impacto positivo de estas auditorías llevadas a cabo en el transcurso del periodo 2018, para periodos anteriores, tenemos la mejora continua de los procesos, mediante la implantación de las recomendaciones dadas.

3. Perspectiva de los Usuarios

i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Desde el mes de enero al mes de octubre del año 2018 se han recibido un total de 18 casos divididos entre quejas, reclamaciones y sugerencias, a través de sistema 311. Todos los casos recibidos fueron atendidos, concluyendo con la satisfacción de las personas en cada caso y dentro de los tiempos establecidos.

A continuación, el desglose de los casos recibidos:

Mes	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Total
Enero		1		1
Febrero	2	1		3
Marzo	3			3
Abril		1		1
Mayo	2			2
Junio	1			1
Julio	1			1
Agosto	1	1		2
Septiembre	2			2
Octubre	1		1	2
Total	13	4	1	18

Como se podrá observar en el recuadro, los meses de más actividad fueron febrero y marzo, donde se recibieron 3 casos en cada uno de estos. También resaltamos que la única sugerencia recibida fue en el mes de octubre. En promedio se recibieron 1.8 casos por mes desde enero a octubre de este año.

Esperamos continuar manteniendo los casos atendidos por esta vía en un 100% de atención.

ii Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos

La Dirección de Asistencia al Empleador se encarga de dar asistencia a las empresas y empleadores en los diferentes procesos que se realizan dentro del Sistema Único de Información y Recaudo (SuirPlus), así como brindar soporte para el registro en línea de los mandatos establecidos como deberes y derechos de los trabajadores en materia de la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, sus normas y las actualizaciones sobre resoluciones que inciden sobre la salud, pensión, riesgos laborales, subsidios y otros, manteniendo un manejo confidencial de la información y la calidad en las asistencias, para así contribuir con la satisfacción de todos nuestros usuarios. Nuestro principal objetivo es garantizar un servicio oportuno a los empleadores y es de ahí que se derivan un sin número de servicios ofrecidos y controlados a través de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano monitoreada y controlada por el Ministerio de Administración Pública y el Sistema de Gestión Integrado de Calidad TSS amparado en la norma ISO 9001:2015.

Objetivos e Indicadores de Servicios

De conformidad con lo establecido en la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, otras leyes relacionadas, normas, resoluciones y

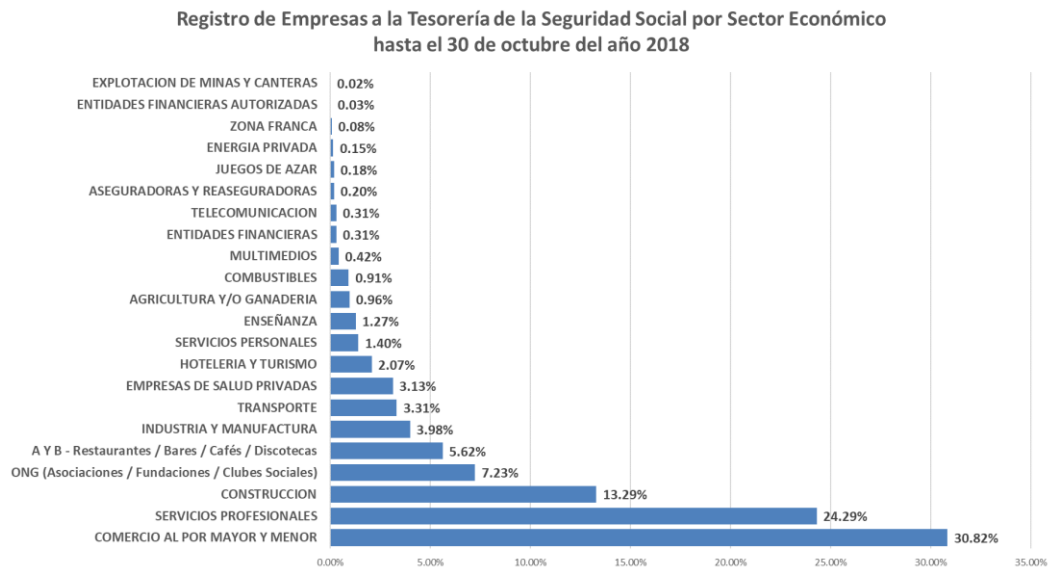
reglamentos que inciden de manera directa sobre las funciones de la Tesorería de la Seguridad Social, se derivan una serie de servicios que a través de los años se han creado o bien han incrementado en torno a la demanda de estos. En este sentido la Dirección de Asistencia al Empleador incide de forma directa sobre la administración del Sistema Único de Información y Recaudo y de igual forma sirve como canal para facilitarle la gestión del pago de los recursos y los compromisos de nuestros clientes con sus trabajadores y del cual tenemos identificados dos servicios pilares para el sistema como son el registro de empleadores y la asignación de Número de Seguridad Social (NSS) para dominicanos, residentes legales y extranjeros en territorio nacional que cumplan con las regulaciones laborales de la República Dominicana y que permiten a las empresas bajo el Régimen Contributivo estar al día en los aportes y contribuciones a la seguridad social. Del registro de los trabajadores se disponen de otros productos que permiten a las empresas obtener los beneficios laterales del SDSS, y que les sirve de aval para licitaciones en concursos públicos, clasificación para certificación como MIPYMES, manejo de demandas laborales o control de cumplimiento interno.



También recibimos las reclamaciones por pagos a empleadores provenientes de las empresas y las entidades bancarias autorizadas que presentan situaciones especiales, los cuales reciben un tratamiento especial por el análisis puntual y especializado que debe realizarse para determinar cuándo aplican o no dichas reclamaciones.

En el 2018 la Dirección de Asistencia al Empleador recibió a través de nuestras oficinas de servicio un total 8,060 solicitudes de registro de empleadores de los cuales fueron tramitadas y completadas 8,044 correspondientes a cinco mil ciento diecisiete (5,117) Sociedades de Responsabilidad Limitada, trescientos ocho (308) Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, ciento doce (112) condominios, dos (2) sindicatos, trescientos setenta y nueve (379) Organizaciones No Gubernamentales, dos (2) grandes empresas y dos mil ciento veinte y cuatro (2,124) personas físicas aproximadamente.

A través del portal Formalizate.GOB.DO fueron registradas un total de cinco mil novecientos cuarenta y dos (5,942) MIPYMES que hoy disfrutan de los beneficios de la Ley 87-1.



Además, fueron emitidas treinta y tres mil noventa y ocho (33,098) certificaciones automáticas y trescientos sesenta y seis (366) certificaciones especiales para asuntos relacionados con Cancillería, Ministerio Público y en atención a los requerimientos establecidos por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y la Contraloría General para fines de licitaciones y pago a las empresas relacionadas.

En la División de Cuentas Gubernamentales se asisten a más de 400 instituciones del Sector Gobierno de los cuales tenemos que gestionar 204 instituciones, en incremento, a las cuales damos seguimiento de manera constante la asistencia para el registro de sus nóminas al SUIRPlus hasta la solicitud de los

pagos de los fondos transferidos de Tesorería Nacional a la Cuenta Gobierno para la ejecución de los aportes y contribuciones de todos los trabajadores del sector público por los que se gestionan los recursos a través del SIGEF. Esto involucra el contacto permanente con los representantes de cada institución, la confirmación del correcto registro de las nóminas, el cuadro de los libramientos por notificaciones de pago a la seguridad social disponible, proceso que se ejecuta manual al 100%. Desde hace aproximadamente tres (3) años la normalización del uso de los recursos públicos y los controles establecidos para bien de la nación, se han traducido también en un incremento de las instituciones regularizadas dentro del programa de contabilidad única que ha provocado a la División de Cuentas Gubernamentales de esta Dirección de Asistencia al Empleador el trabajo en riesgo permanente provocado por una baja capacidad instalada y una alta demanda de servicios, que esperamos para el año 2019 sea mitigado.

Uno de los puntos más críticos es nuestra gente, el costo de capacitación en tiempo, los complejos procesos establecidos para la contratación de nuevo personal que cubra las posiciones vacantes, la alta rotación de personal por las bajas expectativas salariales y de crecimiento son factores que han incidido y seguirán afectando nuestra institución. Nuestras mayores quejas no están relacionadas en la calidad de los servicios ni en los trámites internos, si no en las dificultades que presentan nuestros usuarios para acceder a los mismos, tanto en los Centro de Servicios como en el Centro de Llamadas, que la carencia de personal no permite hacer de nuestra gestión lo que queremos, una verdadera y

positiva experiencia cliente que impacte de manera relevante la imagen del servicio en las instituciones del Estado Dominicano.

En el Centro de Llamadas con apenas un promedio de 5 a 6 colaboradores en los últimos doce (12) meses, cuando por la demanda de contacto vía telefónica deberíamos disponer de veinticuatro (24) operadores como punto de equilibrio para aplicar las normas internacionales y de la OPTIC establecidas para tales fines. Al 31 de octubre de 2018, el Centro de Contacto de la Tesorería de la Seguridad Social recibió un total de ciento veintiún mil cuatrocientos setenta y cinco (121,475) llamadas para gestionar o tramitar los servicios de nuestra institución y la tasa de llamadas abandonadas superó 53% cuando los estándares establecer un tiempo de respuesta de menos de un minuto y no más de 2% como error para llamadas abandonadas. La principal causa es la baja cantidad de mano de obra con la que contamos y es obligatorio para la Dirección de Asistencia al Empleador y la Tesorería de la Seguridad Social encontrar el apoyo para los tiempos de espera, que exceden los 60 minutos en cola vaya acorde con la gestión de calidad en los servicios que nos rige como institución.

Metas de la Dirección de Asistencia al Empleador

Dentro del proceso de gestión esta dirección tiene más de diez (10) metas internas que se miden con el objetivo de establecer mecanismos de control diario, semanal y mensual de los servicios ofrecidos. Entre ellos se encuentran la calidad de las asistencias a representantes tanto del Sector Privado como Público, productividad de cada colaborador para identificar su compromiso y

cumplimiento de las funciones asignadas, reporterías de contacto para que el área de gestión de calidad aplique la satisfacción de los usuarios y la detección de mejoras basadas mano de obra, procesos y recursos.

Estas metas internas impactan el cumplimiento de los objetivos definidos en los servicios controlados establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad TSS y la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) que durante más de 10 años hemos implementado con éxito a pesar de los cambios que a lo largo de este tiempo se ha enfrentado esta dirección, principalmente por la alta rotación de personal provocada por la especialización en materia de Tesorería de Seguridad Social y el sistema mismo que tienen, las responsabilidades en torno a la demanda de servicios y los bajos salarios obtenidos que no se corresponden con el mercado laboral actual.

Los indicadores más relevantes son el cumplimiento con los registros de empleadores en un plazo no mayor a 5 y 10 días laborables según sea el tipo de empresa, el 100% de las certificaciones disponibles para entrega en un plazo no mayor a 5 días laborables y para el Programa de Capacitación a Empleadores en Seguridad Social y el Manejo del Sistema Único de Información y Recaudo de mil quinientas (1,500) horas/hombre a empleadores de los sectores públicos y privados.

En este sentido obtuvimos para el proceso de registro de empleadores un promedio hasta el 30 de octubre del 92% del indicador trazado en un 100% visto

períodos como abril, mayo y septiembre que, por la baja capacidad instalada del área y la ausencia por vacaciones, licencias por enfermedad común y maternidad.

Para las certificaciones logramos obtener un promedio de un 96% en base a un 100% de la meta y la salida de personal de dos colaboradores de la División de Sector Privado nos afectó sobre manera, sin embargo, tomadas las medidas de lugar y la redistribución de las funciones para este servicio, hemos logrado aumentar en los últimos meses del tercer trimestre del 2018.

Nuestro mayor éxito ha sido el Programa de Capacitación a Empleadores que a través de los años se ha establecido como una oportunidad para abordar las carencias de informaciones que los beneficiarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social tienen y en este año a través de acercamientos a organizaciones, clúster, el Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes, las Cámaras de Comercio de las diferentes provincias se ha impactado por encima de tres mil setecientas horas/hombre que se traduce en más de 500 capacitadas y aptas para la aplicación correcta del Sistema Único de Información y Recaudo (SUIRPlus) realizando esfuerzos internos para lograr este objetivo que beneficia a toda la población.

El personal de la Dirección de Asistencia al Empleador además del compromiso que asume y el trabajo en equipo para el cumplimiento de sus logros, también ha recibido felicitaciones y reconocimientos por parte de los empleadores, organizaciones e instituciones a raíz de la calidad y entrega con la que realizamos nuestra labor.

Cuando un colaborador nuestro ofrece un servicio de forma automática conecta con la ciudadanía, sus necesidades e identifica el impacto de su gestión en la imagen del Sistema Dominicano de Seguridad Social y el Estado, cada esfuerzo y cada logro se ve traducido en el lado humano y el derecho que tiene cada dominicano y extranjero en condiciones para laborar en nuestro territorio junto a sus dependientes de la garantía constitucional del disfrutar de una seguridad social digna.

En el 2018 tenemos más de ochenta y tres mil (83,000) empresas cotizantes al régimen contributivo que representan por encima de los dos millones (2,000,000) de trabajadores que reciben los beneficios del sistema y sus dependientes, incluyendo a hijos, cónyuges, padres, madres, entre otros.

La TSS ha participado de manera activa en todos los programas de Gobierno, mesas de trabajo para el logro de metas presidenciales y de innovación como República Digital, Punto GOB que impactan a la Seguridad Social en especial a aspectos operativos de la Tesorería de la Seguridad Social. En actualidad formamos parte de las mesas de trabajo para:

- Índice de Gobernanza Migratorio de la República Dominicana en apoyo al Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Miembros de la Mesa de Apertura de Empresas / Doing Business como iniciativa del Banco Mundial y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

- Miembros del Comité Nacional de Clasificaciones para el Sistema Estadístico Nacional (SEN) según la CIIU Revisión 4.0.

- Miembros representante de la Tesorería de la Seguridad Social en la mesa de trabajo para el proyecto FORMALIZATE.GOB.DO junto con el Viceministerio de MyPIMES, FEDOCAMARAS, Cámara de Comercio de Santo Domingo, ONAPI, DGII y el Ministerio de Trabajo y otras instituciones.

- Representante principal del Comité de Calidad para la Simplificación de Trámites en República Digital a través del Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC).

Durante el año 2018 también hemos participado de manera activa en distintos programas de gobierno y para las mejoras institucionales, colaborando con diversos ministerios y organismos para la promoción de mejores prácticas y compartir experiencias de la Tesorería de la Seguridad Social desde sus inicios. Entre los más relevantes tenemos:

- Expositores elegidos por el Ministerio de Administración Pública en talleres y seminarios relacionados a Benchmarking orientados a la calidad en la gestión del servicio público, Implementación de Carta Compromiso y Sinergia entre Método CAF y otras normas de calidad.

- Talleres sobre la Ley 87-01 y la aplicación del SuirPlus a través de ONGs, asociaciones empresariales, Ministerio de Industria, Comercio y

MIPYMES en la Semana MIPYMES 2018 y en todas las Rutas MIPYMES que han sido desarrolladas en todo el territorio nacional.

De igual forma han sido venecianos las Micro, pequeñas y medianas empresas asesoradas en los Centro PYMES de PUCMM, UTESA, UCATECI, IPISA; además instituciones y empresas privadas como el Hospital Ney Arias Lora, el Ministerio de Relaciones Exteriores, Hormigones del Atlántico, la Cooperativa La Altagracia, la empresa Coral Hospitality Corp SAS y el Diplomado en Seguridad Social ofrecido a través de la Escuela Nacional de Judicatura y el Instituto OMG dirigido a jueces y especialistas en materia legal laboral

c) Otras acciones desarrolladas

Matriz de Sustituto

A fin de asegurar la continuidad del trabajo en caso de ausencia de algún miembro de la TSS, en febrero se creó el formulario Matriz de Sustituto para ser completada por cada director, encargado y supervisor inmediato de los sustitutos de ellos y de sus colaboradores. Este requerimiento nace como parte de los requerimientos de la Norma ISO en el punto “5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización” y de la NOBACI “Ambiente de Control AMC-15”, en la cual es necesario establecer una Matriz de Sustitutos a todos los niveles de la institución, para garantizar la continuidad de las operaciones y el debido control de estas cuando existan ausencias.

Actualización Sistema de Asistencia Electrónica

En vista del tiempo transcurrido del último Sistema de Asistencia electrónica adquirido por la TSS, hace 10 años, actualizamos el antiguo biométrico por un nuevo y más moderno sistema de control de asistencia. En el primer trimestre del año realizamos dicha instalación en los pisos de la oficina principal, dos (2) biométricos en oficina de Naco y uno (1) en cada una de las oficinas regionales de la TSS, a fin de administrar y monitorear las entradas y salidas del personal. Con este exacto y moderno control de asistencia, nos proponemos ofrecer estadísticas creíbles y exactas de las novedades del personal relacionado con la asistencia. Cabe señalar, que para fines de enlazar el sistema biométrico con el sistema de Recursos Humanos relacionarlos con las demás novedades del personal, se solicitó un nuevo software de Recursos Humanos que nos permita realizar este proceso, debido a que en el actual sistema RRHH no lo podemos ejecutar.

Acuerdos de Desempeño e Instructivo

Para el 2do. Periodo de julio-diciembre 2018 la TSS implementó la herramienta Acuerdos de desempeño, conforme lo establece la Resolución No. 39-2014 que aprueba la Guía del Evaluador para la aplicación del proceso de Gestión y Evaluación de Desempeño basada en el Logro de Metas o Resultados, la Capacidad para ejecutar el trabajo o Competencias y en el Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario.

El Acuerdo de Desempeño es un documento formal donde se establecen las metas y responsabilidades que el colaborador(a) debe alcanzar durante un periodo determinado, conforme el POA departamental y funciones del colaborador(a) de la TSS. El mismo será evaluado a final de cada periodo de ejecución para el proceso de evaluación de desempeño TSS.

Junto con el Acuerdo se elaboró un Instructivo para ayudar a los supervisores a completar paso a paso el acuerdo de desempeño y las políticas y controles a tomar en cuenta durante su implementación.

Formularios Entrevistas de Competencias

Fruto del Diccionario de Competencias TSS implementado en el año 2017 era necesario implementar formularios de Entrevistas al Personal por Competencias y Grupos Ocupacionales para el personal de nuevo ingreso. Con estos formularios buscamos en general realizar preguntas de experiencias y habilidades en trabajos anteriores que nos den respuestas del perfil y funciones del puesto para el cual se está entrevistando. Se elaboraron 4 formularios de Entrevistas por Competencias para los Grupos Ocupacionales I, II, III y IV y el para el Grupo V los cuales entraron en ejecución en el presente año.

Instructivo Reclutamiento y Selección del Personal

Ha mediado del presente el proceso de Reclutamiento y Selección de personal de la TSS cambió conforme lo establece la Ley 41-08, Reglamentos Nos. 524-08 y 251-15 y la Resolución 40-2018 del Ministerio de Administración

Pública. En vista de todos los pasos, formularios, avisos, actas y fases que debemos cumplir para el reclutamiento del personal, realizamos un instructivo para mostrar los pasos de cada una de las fases de los procesos que se deben realizar para reclutar el personal idóneo para las vacantes que surjan en nuestra Institución, conforme los concursos públicos internos y externos.

En el instructivo presentamos la ponderación en porcentaje por Grupo Ocupacional para evaluar la experiencia laboral, la prueba técnica, el cuestionario de personalidad, resultado de la entrevista por competencia, tanto para los concursos internos como los externos. También se explica los pasos que se deben realizar para los concursos públicos internos y externos que realizamos a través del Ministerio de Administración Pública, MAP.

Campaña Interna sobre Líder

Existen un sin fin de definiciones de la palabra “líder” y a lo largo de nuestra vida hemos sido impactados tanto positiva o negativamente por distintas personas debido a su “liderazgo” o falta de él. Gracias a estas experiencias, tendemos a desarrollar un concepto de liderazgo sesgado.

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

En pos de la formación de grandes líderes y lograr una actitud positiva en los equipos de la TSS, en el mes de noviembre iniciamos una campaña para los líderes de la TSS.

Esta campaña consistió en enviar vía correo todos los lunes durante los meses de noviembre a enero reflexiones sobre que es un líder, frases, artículos o encomiendas de reto semanal sobre el liderazgo.

Proyecto beneficios al Personal

Motivado por el alto costo de la vida y nuestro interés de ayudar a disminuir costos al personal, en la planificación estratégica 2019 introducimos un punto sobre dos subsidios que deseamos implementar para el personal de la TSS, estos son subsidios escolares y de almuerzo. El subsidio escolar es una ayuda para cada hijo en edad escolar hasta bachiller, y el de almuerzo consiste en subsidiar parte del almuerzo al personal fijo o temporero que cumple con una jornada laboral completa por días laborables en el mes.

El inicio y otorgamiento de ambos subsidios dependerá de la asignación presupuestaria que sea asignada a la TSS para el año 2019.

Proyecto Uniformar al Personal

El proyecto de los uniformes forma parte de la planificación estratégica de Recursos Humanos para el presente año. Nuestro objetivo como institución para uniformar el personal femenino y de servicios generales es crear una imagen institucional que genere formalidad, identidad y un sentido de pertenencia por

parte del personal, además, que represente un beneficio económico y de tiempo ha dicho personal. Económico porque ayuda ahorrar dinero en la compra y/o uso de su ropa en el trabajo, y de tiempo porque elimina decisión estresante de que vestirse cada día.

En este año, además de uniformar el personal femenino, de servicios generales y abogados que suben a estrados, estamos uniformando con abrigos al personal masculino para que también construir en ellos un sentido de unidad y de pertenencia hacia la TSS.

Este proceso lo iniciamos a finales de octubre y esperamos que para el primer trimestre del año 2019 todo el personal ya este uniformado.

Escala Salarial TSS

Nuestro objetivo de elaborar una Escala Salarial TSS es para lograr un adecuado equilibrio de los salarios que tenemos actualmente en la Institución. Para esta elaboración iniciamos analizando las escalas salariales de varias instituciones públicas tomadas como modelos, a fin de establecer salarios equitativos por grupos ocupacionales en las propuestas que someteríamos al Ministerio de Administración Pública para su aprobación. Luego de varias reuniones con el MAP fue aprobada la Escala Salarial TSS en mayo 2018. Para la aplicación de esta escala se elaboró un plan de acción para llevar en los próximos tres años, 2019-2021, los salarios conforme Escala Salarial aprobada por grupos ocupacionales a la cual pertenezca el Colaborador(a).

Para el año 2019 se remitió a la Dirección de Planificación y Desarrollo TSS la propuesta de los nuevos salarios conforme escala para la planificación de ese mismo año. Esta Escala será aplicada conforme presupuesto asignado en la TSS de cada año registrado en el plan de acción.

En marzo 2018 la TSS, aunque no fue resultado de la escala salarial, la TSS realizó un pequeño ajuste salarial a su personal motivado por su buen desempeño y por el alto costo de la vida que ha subido en los últimos años. Este ajuste fue realizado tratando de llevar algunas posiciones a la misma escala mínima y a otros mejorando un poco su salario. Cabe destacar, que la TSS tenía más de 4 años sin realizar ajustes salariales a su personal motivado por falta de presupuesto.

Novedades del Personal

En el año 2018 en la Tesorería de la Seguridad Social se generaron 24 salidas de personal, distribuidas en las siguientes direcciones o departamentos: Dirección de Asistencia al Empleador, Dirección de Tecnologías de la Información Comunicación, Dirección Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Supervisión y Auditoría. El mayor flujo de rotación de personal estuvo en la Dirección de Asistencia al Empleador con 11 salidas. Las demás direcciones tuvieron un total de 2 salidas, exceptuando la Dirección de Supervisión y Auditoría que presentó 1 salida.

La TSS presentó un incremento de 24 salidas en este año, que representa un 25% comparado con el año 2017 los cuales fueron 18 salidas.

En el año 2018 en la Tesorería de la Seguridad Social ingresaron 26 colaboradores para cubrir las vacantes generadas por salidas, creaciones de puesto y promociones, estos ingresos están distribuidos en las siguientes direcciones o departamentos: Dirección de Asistencia al Empleador, Dirección de Tecnologías de la Información Comunicación, Dirección Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección Administrativa. El mayor flujo de ingreso de personal estuvo en la Dirección de Asistencia al Empleador con 14 ingresos, seguido de la Dirección de Tecnologías de la Información Comunicación con 5 ingresos, la Dirección Administrativa con 3 ingresos y las demás direcciones tuvieron un total de 2 ingresos.

La TSS presentó un incremento de 26 ingresos en este año, que representa un incremento de un 53% en comparación con el año 2017 los cuales fueron 12 ingresos.

Programas internos

Programa Pasantía Laboral

La Tesorería de la seguridad Social como parte de su responsabilidad social pone a disposición a estudiantes de términos de bachillerato y carreras universitarias la oportunidad de adquirir experiencia laboral en diversas áreas y conocer de primera fuente el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

La TSS les permite realizar sus prácticas profesionales en la institución bajo el esquema de pasantías internas, las cuales ofrecen el desarrollo de sus habilidades hacia las carreras que han seleccionado proveyéndoles competencias de gran impacto en su futuro profesional.

En el año 2018, el programa contó con 04 pasantes, 02 en el esquema de pasantías internas y las otras 02 pasantías externas, en ambos esquemas como estrategia de aprendizaje se les proporcionó responsabilidades y retos que les permitiesen desarrollar sus talentos en las Direcciones a las cuales pertenecieron dichas pasantías, estas fueron Dirección Administrativa en el departamento de Compras y Contrataciones y en la Dirección de Recursos Humanos.

Programa de Salud y Cultura

El programa Salud y Cultura nace con la necesidad de ofrecerles a los colaboradores orientaciones de salud física y mental de mano de profesionales clínicos, con temas de interés social, personal y laboral.

Durante el año 2018 se realizaron importantes charlas, se inició con la Charla Prevención de la Violencia Contra la Mujer, como apoyo y compromiso de este mal social que afecta a miles de familia, quienes por una razón u otras no son capaces de denunciar su agresor.

Se continuó con la Jornada Cardiovascular en la que se desarrollaron importantes actividades de prevención como: encuesta de riesgo de salud, toma de Tensión arterial, toma de peso y talla para cálculo de IMC y glicemia Capilar, esto

acompañado de la entrega de material educativo con informaciones generales para su cuidado.

Cerramos nuestro programa con la importante Charla de Autoestima, de la mano de un especialista de la conducta, donde se desarrollaron conceptos que permitieron el análisis de la percepción que cada individuo posee de sí mismo, y la necesidad de desarrollar el amor propio en cada uno de los ámbitos de nuestras vidas.

Programa de Capacitación y Adiestramiento

El programa de Capacitación y Adiestramiento TSS está enfocado el desarrollo de las competencias laborales de los colaboradores en búsqueda de garantizar la calidad y mejora continua en cada uno de los procesos que se administra, mediante programas de aprendizaje y elevando la competitividad tanto del colaborador como la institución.

Dicho programa inicia con la Detección de Necesidad de Competencias que se realiza anualmente con los supervisores y directores de las áreas, para este año 2018 el Programa Inició con 296 competencias que el personal TSS amerita para lograr la excelencia en su desempeño.

Como parte del compromiso que posee la TSS con sus colaboradores dicho programa es un proceso controlado bajo nuestro Sistema de Gestión de Calidad con una meta anual de un 80% a dotar de competencias totales detectadas.

A septiembre 2018 se han dotado un total de 186 competencias representando el 63.86% del total detectado.

Dirección de Supervisión y Auditoría

Se encarga de realizar auditorías a los empleadores para verificar la veracidad de las informaciones de las nóminas registradas en la TSS, a fin de asegurar que se cumplan las disposiciones y normativas fiscales, legales y administrativas establecidas por la ley 87-01.

Presentamos cuatro puntos que definen a modo general los logros y obstáculos de la Dirección de Supervisión y Auditoría.

La Dirección de Supervisión y Auditoría tiene como función de supervisar y prevenir la comisión de delitos por parte de los empleadores lo que al mismo tiempo los ayudan puesto que muchas veces se comenten los hechos por desconocimiento, a la vez nos ayudamos presentando el aspecto humano de las realizaciones y ayudamos al Estado a mantener la Institucionalidad.

En el aspecto humano de las realizaciones se crea un impacto positivo ya que existe un acercamiento que nos involucra a todos haciendo énfasis en los objetivos con respecto a que las realizaciones se logren de manera efectiva.

Visitas de Empleadores: En una labor conjunta con la Dirección de Atención al Empleador (DAE), en este periodo, recibimos dos mil sesenta y seis (2,066) empleadores en toda la geografía nacional. Coordinación centrada en las siguientes variables: solicitud o reclamación de los procesos, solicitud de

información concerniente a su Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) registrado en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

Eficiencia en el tiempo de respuesta del oficio: De conformidad con el procedimiento de oficio, la Dirección de Supervisión y Auditoría, debe de procesar los oficios en un plazo no mayor a 7 días laborables, luego de su solicitud, lo que implica cumplir procesar el 97% de los oficios solicitados en un mes calendario. Oficios solicitados en total 2,079, para un total de aplicados de 2,076, solicitados y aplicados de 12 y 11, aplicados por día.

Auditorías Administradoras de Riesgos de Salud: El Departamento de Fiscalización de las ARS, se propuso auditar el 2.41% de la documentación de los afiliados al SDSS al 31 de diciembre 2016, lo que corresponde realizar revisiones a 89,000 afiliados a la cartera de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS). Para el período enero-diciembre de 2018, se realizaron treinta y cinco mil doscientas noventa y nueve (35,299), revisiones de afiliaciones, lo que representa un 39.66% de las revisiones propuestas.

Notificaciones De Pagos Generadas: Las actividades correspondientes a notificaciones generadas y cargadas al sistema (SUIR), correspondientes a cada mes (inicio y cierre) del período enero - diciembre de 2018, arrojaron un total trescientos cincuenta y cinco (355) notificaciones de pagos, generados por auditorías, con un valor total de ciento cuarenta y ocho millones seiscientos setenta y uno mil ochocientos treinta y dos pesos con 57/100 RD148,671,832.66.

Indicador de Evasión Y Omisión: Para el año 2018, hemos logrado auditar a 2,451 empleadores lo que representa el 85% de la meta anual establecida de un 87%.

Indicador De No Conformidad: En el proceso de detección de mora, evasión elusión u omisión, en algunos casos, se identifican servicios no conformes en los que se genera una Notificación de Pago por Auditoría (NPA) por cruce de Información al empleador. Igualmente, por auditorías realizadas, en las que hay que revisar las NPA por reclamos del empleador y, en conclusión, hay que cancelarlas porque tomamos conceptos que no cotizan al Sistema Dominicano de la Seguridad Social, entre otros. Estos casos llegan al empleador, evidenciando una inconformidad con los resultados arrojados, lo que posteriormente son corregidos. Siendo de un 1%, de las auditorías realizadas.

En comparación con el año 2017, concluimos unos 2,337 casos, para un total de 638 más en el 2018, siendo un 37.55% respecto del 2017. De estos fueron concluidos con 30 días o menos un total de 411, siendo el 28.19%. Para los oficios se procesaron unos 311 de 1 a 7 días, siendo 25.83%, mayor al 2017. Además, para el 2018 se realizaron una 12 carga de datos para Npa, siendo el 3.5%, respecto del 2017, todos estos valores impactan directamente las pensiones y salud de los afiliados reportados por los empleadores.

Esta Dirección de Supervisión y Auditoria ha implementado e implantado un cuadro de mando integral o Balanced Score Card (BSC) y tablero de control, donde se presenta los KPi's, vía la herramienta de Businnes Inteligence de

Microsoft Power BI, realizado esto sin presupuesto adicional al asignado a la DSA para el 2018 y estos KPI's son: 1) Análisis y Monitoreo, 2) Solicitud de Reclamación, 3) Evasión y Omisión, 4) Solicitud y Aplicación de Oficios, 5) Fiscalización ARS, 6) Procesos y Calidad, 7) Estimación de Resma de Papel, 9) Inventario de Carpetas Guardadas, y 10 y 11) Evaluación de Desempeño.

La DSA participó juntamente con el Ministerio de Planificación Y Desarrollo, en proyectos de cooperación, financiados por Brasil, este proyecto de inteligencia Recaudatoria, donde tres (3) técnicos, visitaron Brasil, en lo que respecta la seguridad social de esa nación, en búsqueda de adquirir experiencias y desarrollar estrategias para aplicar en la Republica Dominicana.

Dirección Jurídica

Es el área responsable de representar legalmente a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), respondiendo a todas las solicitudes y procesos jurídicos - legales tanto externos como internos, tales como contrataciones con proveedores, consultas, asistencia judicial y asesoramiento legal.

También es la encargada de la planeación y ejecución de las acciones de cobro tendentes a lograr que el empleador con deudas en atraso cumpla con sus obligaciones establecidas en las leyes aplicables.

Durante este año 2018 el equipo de abogados de esta Tesorería de la Seguridad Social (TSS) participó en más de 600 audiencias de procesos penales-laborales y 26 en otras materias legales, logrando obtener sentencias y conciliaciones favorables que incrementaron el registro de empleadores y

empleados por esta vía. Además, participamos en la elaboración de una propuesta de modificación de la ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social para otorgar más fortaleza a la TSS en todos los procesos que interviene, así como para la reducción del porcentaje de los recargos aplicables a las deudas atrasadas.

Por motivos presupuestarios nos vimos impedidos durante este año 2018 de desarrollar acciones planificadas tendentes a mejorar el accionar de esta Dirección Jurídica muy especialmente en las gestiones del cobro compulsivo, como lo son estas:

Reclutamiento de Abogados para asistir a Audiencias en el interior del país. (San Pedro de Macorís, La Romana y La Altagracia.

Elaborar programas de trabajo en los cuales se contemple visitas a las procuradurías fiscales de las diferentes provincias.

Contratación de personal que permita y realice las actividades de cobro compulsivo para incrementar las gestiones sobre las cuentas por cobrar a los fines de incrementar el Recaudo.

A requerimiento de la Gerencia General de esta Tesorería de la Seguridad Social (TSS), elaboramos el Ante proyecto Legal para la modificación de la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de la Seguridad (SDSS), que el mismo busca dotar a esta TSS de personería jurídica, así como crear nuevos métodos para combatir la mora, elusión y evasión.

V. Gestión Interna

a) Desempeño Financiero

La Dirección Financiera es la responsable de la recaudación, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y del Control Presupuestario de la Tesorería de la Seguridad Social.

La recaudación es el proceso mediante el cual se reciben las cotizaciones y contribuciones de los trabajadores y empleadores a través de la Red Financiera Nacional por cuenta de la Tesorería de la Seguridad Social.

A continuación, las recaudaciones, pagos, inversiones y devoluciones de aportes del Régimen Contributivo:

Recaudaciones*

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Enero-Octubre	93,157,800,035.65	81,783,451,264.74	11,374,348,770.91	13.91

* Incluye la recaudación del último día hábil del año anterior y excluye la recaudación del último día.

Pagos

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Enero-Octubre	93,390,026,954.87	80,802,168,610.65	12,587,858,344.22	15.58%

Inversiones

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Enero-Octubre	10,104,776,727.17	9,048,959,546.99	1,055,817,180.18	11.67%

Devolución de Aportes a Ciudadanos

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Enero-Octubre	287,011,475.01	92,400,898.95	194,610,576.06	210.62%

Ahora presentaremos las recaudaciones, pagos y devoluciones de aportes extraordinarios.

Recaudaciones.

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Enero-Octubre	1,335,840,675.95	1,147,269,029.21	188,571,646.74	16.44%

Pagos

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Enero-Octubre	615,800,208.72	444,658,112.80	171,142,095.92	38.49%

Devolución de Aportes SFS Pensionados.

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Enero-Octubre	1,341,937.38	10,208,851.32	(8,866,913.94)	-86.86%

Al 31 de octubre del 2018, los ingresos recaudados por la Tesorería de la Seguridad Social alcanzan la suma de RD\$93,157,800,036 para un incremento de RD\$11,374,348,771 en comparación con lo recaudado para el mismo periodo del año 2017, representando un crecimiento de un 13.91%.

Durante el año en curso se han cobrado 774,078 notificaciones.

El total de empleadores activos en la Seguridad Social, registrados en la base de datos del SUIR al 31 de octubre del 2018, alcanzan la suma de 84,629 para un crecimiento de 5,514 con respecto al mismo período del año anterior, equivalentes a un 6.97%. Del total de empleadores, podemos expresar que el 94.76% tiene registrado entre 1 y 50 trabajadores. La cantidad de empleadores registrados en el rango de 1-15 trabajadores creció en 4,613 con relación al año 2017.

Red Financiera Nacional es el conjunto de entidades de intermediación financiera autorizadas por la Junta Monetaria y supervisadas por la Superintendencia de Bancos, certificadas por la Tesorería de la Seguridad Social y la EPBD, a participar en el proceso de recaudación del Sistema.

Liquidación es el proceso mediante el cual la TSS a través del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) autoriza al Banco Liquidador a realizar el crédito de los montos recaudados, correspondientes a cada entidad intermediaria en sus respectivas cuentas bancarias, de acuerdo con el resultado de los procesos de asignación e individualización.

La Dirección financiera ha logrado cumplir con sus metas en cuanto a las recaudaciones y pagos se refiere.

Logros importantes

- ☐ Preparación y remisión oportuna de Estados Financieros.
- ☐ Preparación de libramientos de pagos oportunamente.
- ☐ Ejecución Presupuestaria preparada acorde con lo requerido por DIGEPRES.

- ☐ Devolución de Fondos No Utilizados a los empleadores, recibidos a través de las diferentes entidades bancarias.

- ☐ Devolución de los pagos en exceso y Capitas adicionales a los empleadores y empleados a través de transferencias bancarias y cheques.

- ☐ Devolución Subsidios de Enfermedad y Maternidad Común del Banco Central de la Rep. Dom.

- ☐ Devolución de Pagos en Exceso del Seguro Familiar de Salud de las Instituciones Gubernamentales.

- ☐ Pago de las Notificaciones de la TSS a 204 Instituciones Centralizadas y Descentralizadas.

- ☐ Pago a los receptores de fondos del SDSS a través del BCRD.

- ☐ Pago del Régimen Subsidiado.

- ☐ Pago del FONOMAT.

- ☐ Pago de los Pensionados de Hacienda.
- ☐ Pago de los Pensionados y Jubilados del Sector Salud.
- ☐ Pago de los Pensionados y Jubilados de la Policía Nacional.
- ☐ Pago de los Pensionados y Jubilados de la Fuerzas Armadas.
- ☐ Pago Nómina de Estancias Infantiles.
- ☐ Pago de la Junta Central Electoral.
- ☐ Pago Contabilidad Administrativa.
- ☐ Pago Comisión a los Bancos Recaudadores.
- ☐ Pago Retención IR17 a la Dirección General de Impuestos Internos.
- ☐ Remisión oportuna del Informe Régimen Contributivo.
- ☐ Remisión oportuna del Informe del Régimen Subsidiado.
- ☐ Remisión oportuna del Informe Régimen Contributivo-Subsidiado (Plan Piloto).
- ☐ Remisión oportuna del Informe de los Planes Especiales de Salud de los Pensionados y Jubilados de Hacienda, Sector Salud, Policía Nacional, Fuerzas Armadas.
- ☐ Remisión oportuna de informe de los fondos de Estancias Infantiles.

b) Contrataciones y Adquisiciones

Descripción General de la Dirección Administrativa

La Dirección Administrativa es la encargada de planificar, dirigir y coordinar los procesos administrativos de la institución, apegado al estricto cumplimiento de las Normas, Políticas y Procedimientos establecidos.

Logros Alcanzados

Seguridad e integridad

- Implementación de un nuevo sistema de control de acceso y de visitas
- Fue reforzada la seguridad física con la instalación de equipos tales como cámaras de seguridad, arco detector de metales, molinete y puerta de acceso en área de Supervisión y Auditoría
- Designación de personal femenino por parte del Ministerio de Defensa para dar apoyo en la recepción de Plaza Naco

Infraestructura

- Habilitación y reubicación del personal de la Dirección de Tecnología. Pendiente el cableado y traslado de una de las áreas
- Adecuación baños de Plaza Naco, convirtiendo la cocina del 1er nivel en 2 baños para atender la demanda de servicios.

- Señalización de las diferentes áreas de los locales de Plaza Naco

Medio Ambiente

- Implementación del Proyecto de Cultura de las 3Rs en la TSS. Con este programa se pretende facilitar el cambio de la cultura institucional hacia la sostenibilidad social, económica y ambiental, con la adecuada gestión de los residuos, su aprovechamiento y reciclaje.

- Sustitución de vasos desechables de café y agua por tazas y vasos a

todo el personal

Mobiliario

- Reemplazo de mobiliario con características de ergonomía, para

dar cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la ARL

Mantenimiento y servicios

- Se puso en funcionamiento una herramienta en intranet para

registrar las labores menores que realiza el área de mantenimiento y que no requiera la contratación de externos.

- Se ocupó la vacante del mensajero requerida, lo cual ha contribuido

a la agilización de los trabajos de mensajería.

Políticas y procedimientos

- Elaboradas las políticas para el uso de combustible

- Revisadas y actualizadas las políticas de Dietas y Viáticos y Gastos

Menores

Compras y Contrataciones

- Capacitación relacionada con el uso del Portal Transaccional a los colaboradores del Departamento de Compras y Contrataciones
- Se incluyó la Política de Calidad de la institución dentro de las informaciones otorgadas a los Proveedores
- Fueron elaboradas las políticas para el uso de combustible en base a los nuevos instructivos otorgados por la Dirección General de Contrataciones Públicas

Automatización de los procesos pendientes a desarrollar requeridos para la optimización de recursos y que eficientizarían los procesos.

- Almacén y suministro
- Evaluación de Proveedores
- Gestión de Compras
- Plan Anual de Compras
- Servicios Generales
- Entrega de correspondencia

Infraestructura

- - Mayor espacio para el área de archivo
- Mayor espacio para almacenar activos en desuso y para descargo

- Creación de un área de documentación (fotocopia, plastificado, encuadernado, ensobrado, etc.)
- Creación del área de seguridad física y contar con personal de seguridad para las oficinas de Santo Domingo y regionales
- Readecuación de las oficinas de la TSS en Santiago, Bávaro y Puerto Plata

Dentro de los logros en este año 2018 debemos destacar la remodelación de los locales adquiridos en Plaza Naco, ampliando nuestro Centro de Servicios complementándolo con la Dirección Jurídica en el mismo nivel, y con la Oficina de Acceso a la Información que hace más accesible a los empleadores y ciudadanos que buscan asistencia e información.

El Contact Center, trasladado también a las oficinas en Plaza Naco, tiene mayor capacidad de personal, más espacio y mejores condiciones para brindar atenciones por la vía telefónica. Se adecuó con espacio para los supervisores, un área para monitores y entrenamiento de nuevo personal del Centro de Llamadas.

Estos cambios trajeron también la habilitación de un espacio para el Archivo Central, facilitando la organización de la documentación de períodos anteriores, ubicación rápida y eficaz, y con su traslado a Plaza Naco se acorta el tiempo de respuesta principalmente de la Dirección de Supervisión y Auditoría, que ya no tiene que desplazarse a Unicentro Plaza para dar respuesta a algún empleador. Asimismo, hemos incluido un área para la preparación de la

documentación antes de entrar a Archivo Central y para la implementación del Proyecto de Digitalización en el año 2018.

Contamos con un área de recepción de mercancía y almacenes más amplios de material gastable, de limpieza, cocina y comedor. Con esto logramos tener mayor disponibilidad de materiales por contar con más espacio.

Se reestructuró el segundo piso de la Torre de la Seguridad Social, preparando un área para los archivos y documentación, otra área para liberar la sala de máquinas de mobiliarios y equipos en desuso u obsoleta que representaban un peligro para la seguridad. Se hicieron reubicaciones de personal de la Dirección de Tecnologías de la Información con la finalidad de lograr mejor desempeño.

La ampliación y remodelación de la cocina en Plaza Naco para que la hora de almuerzo y descanso sea más confortable. Se amplió y reubicó el Salón de Capacitación.

Nos encontramos en proceso abiertos con la Oficina de Supervisores de Obras del Estado a los fines de contar con la adecuación de las oficinas de la TSS alojadas en la Torre de la Seguridad Social, esto incluye además climatización y mobiliarios.

Salón de Capacitación

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) inauguró en el mes de noviembre una sala de capacitación, la cual tendrá como objetivo dotar a los

empleadores de herramientas y conocimientos que les facilitará su interacción con la Tesorería y el acceso de sus trabajadores a los beneficios dados en Ley 87-01. Al poner en operaciones el centro de capacitación, ubicado en el Centro de Asistencia al Empleador en Plaza Naco el cual tiene capacidad para 30 personas y cuenta con modernos equipos que facilitarán el aprendizaje de los participantes, el objetivo inmediato es capacitar formadores de manera que estos se conviertan en instructores con los que no pueden trasladarse a recibir una capacitación presencial en la TSS estaremos llevando el conocimiento adquirido en el centro de capacitación al lugar de trabajo del micro empresario. Donación de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

Archivo Central y Correspondencia

Se hizo el borrador del Proyecto de Digitalización de Documentos. Se encuentra en fase final la clasificación de la documentación de las áreas para su posterior organización, preparación, digitalización y resguardo en archivo central.

Se trasladó el Archivo Central al local ubicado en Plaza Naco, donde se encuentra más cerca de las oficinas operativas. Con eso garantizamos la disminución de los tiempos de respuesta a los organismos de control, así como a empleadores que se acercan en busca de información relacionada con sus expedientes, principalmente en las áreas de Auditoría y Jurídico.

Se continuaron los trabajos de organización, clasificación de los documentos y formalización del archivo central en un 70%. Fueron trabajados el 85% de las cajas de archivos de las diferentes áreas.

Migración de la base de datos del sistema de correspondencia (Transdoc).

Optimización de los Procesos

Se dio Inicio al proceso para contratación de Sistema de Control de Acceso y de Visitas, el cual será adjudicado e implementado en 2018.

Fue adquirido un Sistema de gestión de cola para las áreas de servicio en Plaza Naco. Facilitando tanto el registro como las atenciones y acceso de los empleadores a las áreas de Auditoría, Servicios, Legal y Oficina de Acceso a la Información.

Se adquirió el Sistema de Control de Asistencia actualizado y con nuevos equipos, que permitirá una mejor gestión de los Recursos Humanos.

Compras y Contrataciones

Este año trabajamos en el piloto del nuevo Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas. Ya para el mes de noviembre 2017 entró en pleno funcionamiento el portal y de forma obligatoria para todas las instituciones. Se hicieron los cambios de lugar en los procedimientos del área.

Seguridad

Fue emitida la Política de Control de Acceso, que regula el acceso a áreas restringidas y contribuye con la seguridad e integridad de la información, planta física y los mismos colaboradores.

Se adquirió un arco detector de metales para el Centro de Servicios en Plaza Naco, a los fines de garantizar la entrada sin armas de empleados y visitantes.

Hicimos contacto con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) para trabajar en el Plan de Emergencias de la Institución.

Se señalaron las rutas de evacuación en el local de Plaza Naco, Oficinas Regionales y Punto Gob.

Se gestionó un espacio en Punto Gob para acercar los empleadores que requieren servicio y se encuentran en la Zona Oriental.

Recursos Humanos

Fue aprobada la nueva estructura de la Dirección Administrativa, integrada por:

Departamento de Compras y Contrataciones

Departamento de Servicios Generales

Sección de Correspondencia y Archivo

Sección de Almacén y Suministro

Sección de Transportación

Sección de Mantenimiento y Mayordomía

División de Archivo Central

Sección de Digitalización

Sección de Seguridad

Otros

- Participación de Taller de Implementación de la Cultura de las 3R's y creación de Punto Limpio en las instituciones del Estado
- Reunión con el Centro de Operaciones de Emergencia y la ARL para iniciar con los trabajos de elaboración del Plan de Emergencia de la Institución.
- Cambio de los carnés de identificación y de visita.
- Cambio de las Banderas de Oficina Principal con el nuevo Logo.
- Señalización de las áreas de servicio del nuevo local de Plaza Naco.
- Gestión y contratación de nuevos parqueos para el personal de la TSS con mejores condiciones de accesibilidad, ambientación, iluminación y seguridad

VI. Reconocimientos

Colaborador del Mes y del Año

Dentro de nuestro Programa de Reconocimiento tenemos la selección del Colaborador del Mes y Colaborador del año, y años tras años tenemos colaboradores que son galardonados con este reconocimiento por su excelente desempeño en trabajos extraordinario, iniciativas de mejoras, que realizaron en una fecha determinada. Es importante señalar que para que un Colaborador(a) del Mes haya sido seleccionado tiene que haber hecho un trabajo extraordinario o un proceso innovador el cual contribuya con los objetivos de la Institución, de su departamento y/o con los objetivos de otros departamentos. También se evalúan para la selección las actitudes, capacidades y habilidades de este colaborador, valorando los criterios de calidad en el trabajo, cooperación, iniciativa, rendimiento, destrezas y responsabilidades.

Este año fueron seleccionados 21 “Colaborador del Mes”, los cuales fueron galardonados por su Dirección/Departamento por su excelente trabajo extraordinario que realizaron en su área particular, los cuales lo realizaron con calidad, dedicación, esfuerzo extra y con eficiencia, sin descuidar el desempeño normal de sus funciones.

Para la selección del “Colaborador del Año” se selecciona un solo colaborador de los distinguidos 21 “Colaborador del Mes”, esta selección la realiza el Comité Ejecutivo de la Institución.

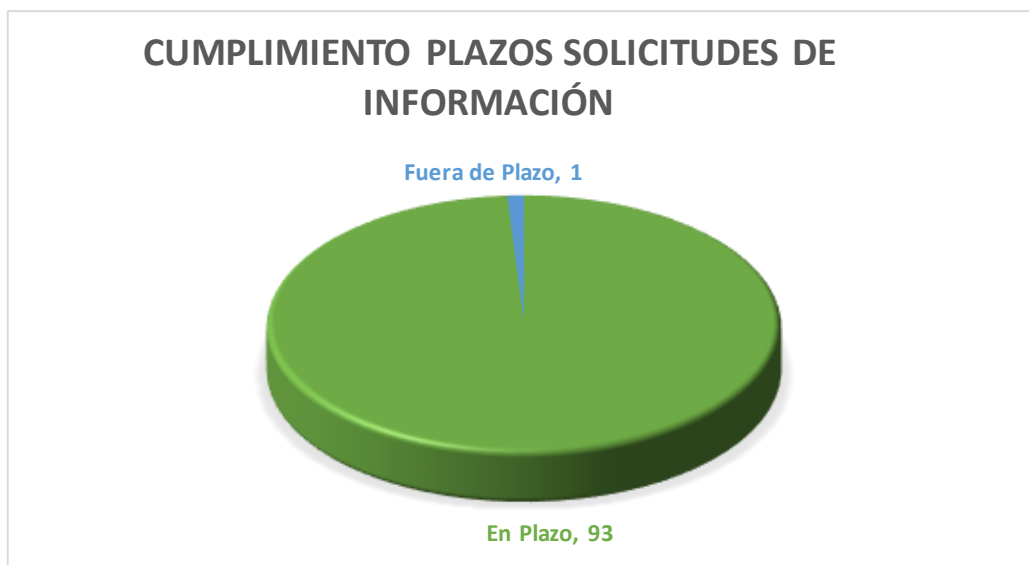
VII. Proyecciones al Próximo Año

TSS con mejores condiciones de accesibilidad, ambientación, iluminación
y seguridad

VIII. Anexos

Cuadro Cuantitativo de las solicitudes de información.

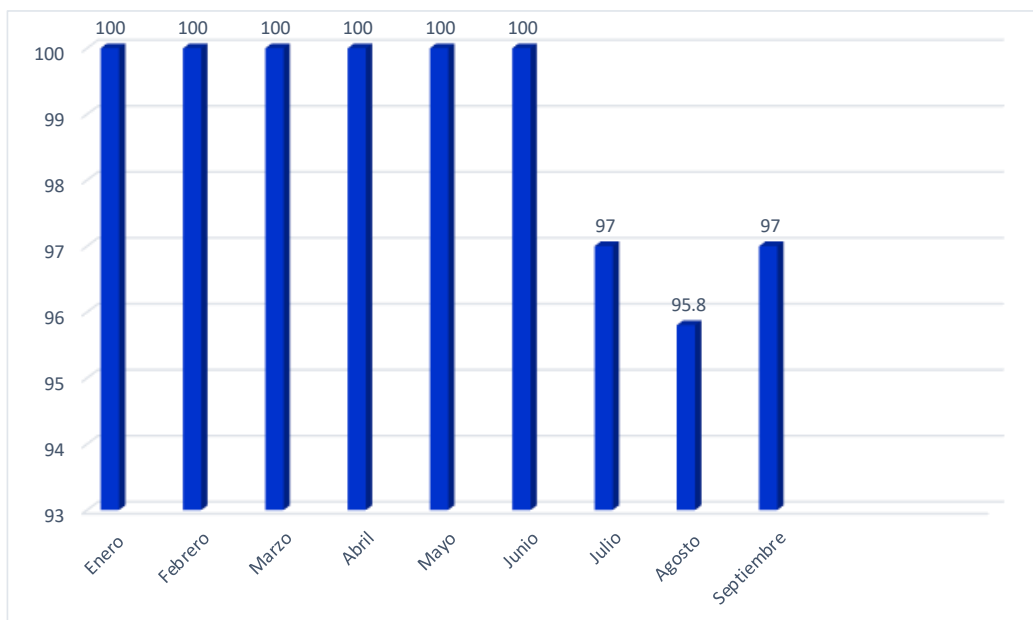
2018 SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS					
MESES	SOLICITUDES RECIBIDAS	ANTES DE 10 DIAS	DE 10 A 15 DIAS	REFERIDAS	RECHAZADAS
Enero 2018	7	4	2	1	0
Febrero 2018	8	8	0	0	0
Marzo 2018	16	15	0	1	0
Abril 2018	9	5	0	4	0
Mayo 2018	5	5	0	0	0
Junio 2018	5	1	0	1	3
Julio 2018	9	3	0	6	0
Agosto 2018	14	10	0	0	4
Septiembre 2018	9	6	0	3	1
Octubre 2018	9	6	0	0	2
Noviembre 2018	3			1	
TOTAL	94	63	2	16	10



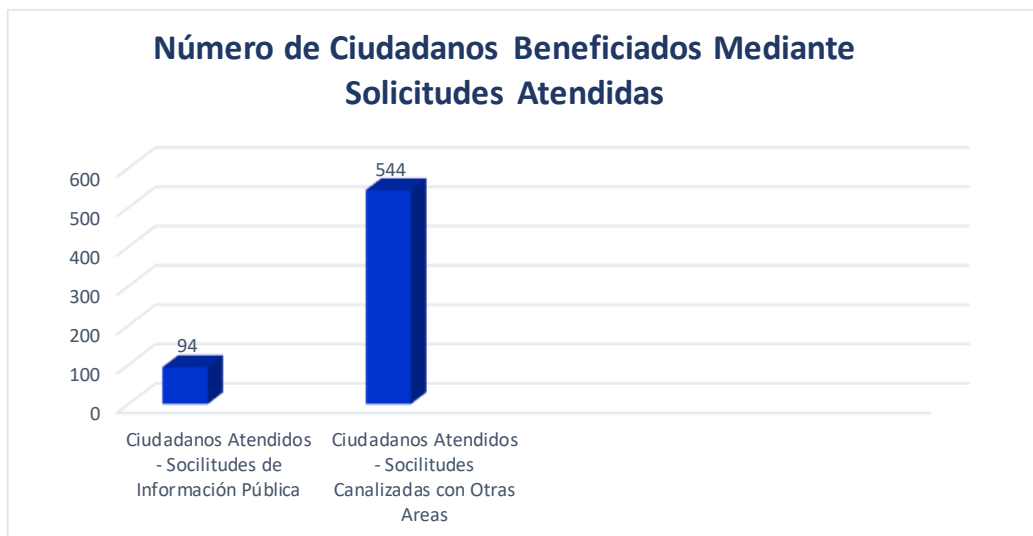
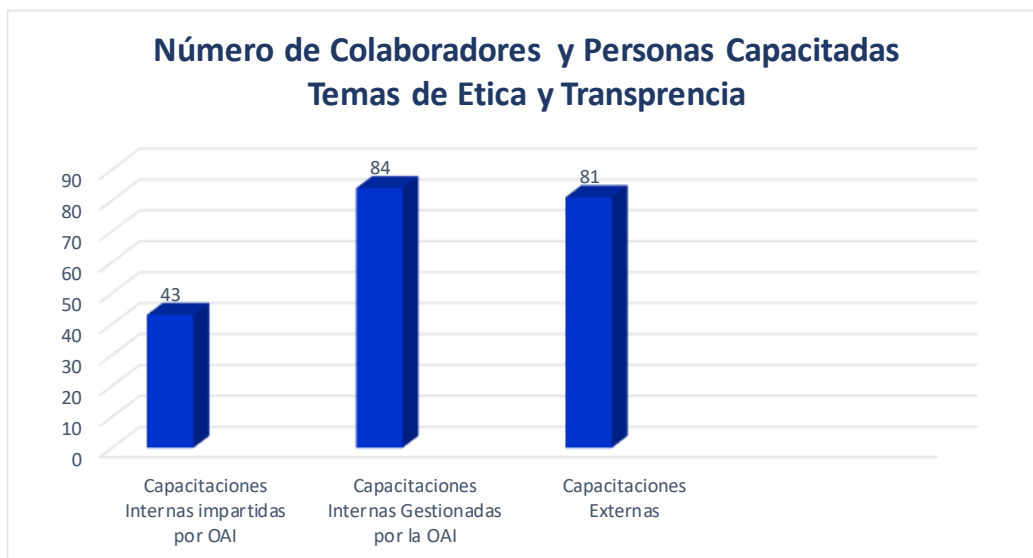
Cuadro de Calificaciones de las Evaluaciones Portal Transparencia

Mes	Calificación
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
ABRIL	100%
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	97%
Agosto	95.8%
Septiembre	97%

Evaluaciones Portal Transparencia



Beneficiarios Directos e Indirectos



El Comité de Ética Pública, donde se evalúa el listado de miembros, medios de contacto del Comité de Ética, plan de trabajo Comité de Ética Pública, y los avances del plan de trabajo del Comité de Ética, durante los periodos evaluados hemos obtenido la calificación siguiente:

Primer Trimestre

RESUMEN DE RESULTADOS

NO.	ACTIVIDADES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO						PUNTUACION
	Referencia	CUMPLIDAS	PARCIALES	PENDIENTES	NO CUMPLIDAS	N/A		
1	1-5	5	2	1	0	0		36,25
2	6-8	0	2	0	0	1		
3	9-15	1	0	7	1	4		Penalidad por tardanza
4	16-20	0	3	2	0	0		
TOTALES POR PONDERACIONES		6	7	10	1	5	29	0,00
TOTAL PORCENTAJES		21%	24%	34%	3%	17%	100%	
TOTAL PUNTOS ACUMULADOS		36,25						

ESTAS PONDERACIONES CONTEMPLAN LOS LITERALES DE CADA ACTIVIDAD

Segundo Trimestre

RESUMEN DE RESULTADOS

NO.	ACTIVIDADES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO						PUNTUACION
	Referencia	CUMPLIDAS	PARCIALES	PENDIENTES	NO CUMPLIDAS	N/A		
1	1-5	6	1	0	1	0		54,25
2	6-8	1	0	0	1	1		
3	9-15	1	1	3	4	4		Penalidad por tardanza
4	16-20	1	4	0	0	0		
TOTALES POR PONDERACIONES		9	6	3	6	5	29	0,00
TOTAL PORCENTAJES		31%	21%	10%	21%	17%	100%	
TOTAL PUNTOS ACUMULADOS		54,25						

ESTAS PONDERACIONES CONTEMPLAN LOS LITERALES DE CADA ACTIVIDAD

Tercer Trimestre

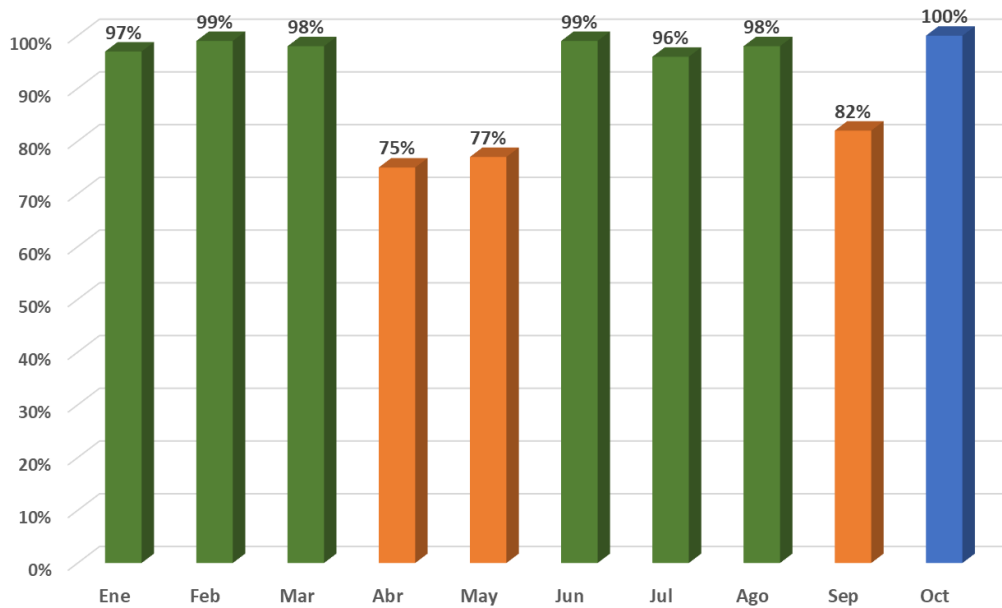
RESUMEN DE RESULTADOS

NO.	ACTIVIDADES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO						PUNTUACION
	Referencia	CUMPLIDAS	PARCIALES	PENDIENTES	NO CUMPLIDAS	N/A		
1	1-5	3	2	3	0	0		8,00
2	6-8	0	0	2	0	1		
3	9-15	0	0	8	1	4		Penalidad por tardanza
4	16-20	0	3	2	0	0		
TOTALES POR PONDERACIONES		3	5	15	1	5	29	0,00
TOTAL PORCENTAJES		10%	17%	52%	3%	17%	100%	
TOTAL PUNTOS ACUMULADOS		8,00						

ESTAS PONDERACIONES CONTEMPLAN LOS LITERALES DE CADA ACTIVIDAD

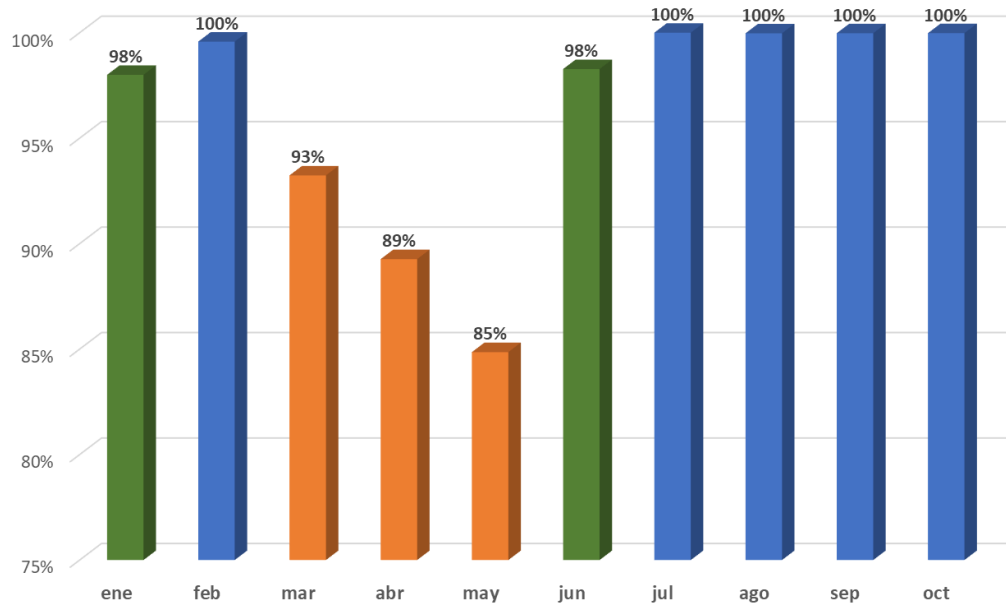
Casos Cerrados en Tiempo Carta Compromiso

Registro de Empleadores



Casos Cerrados en Tiempo Carta Compromiso

Elaboración de Certificaciones



INDICADORES DE GESTION DE COBRO PERSUASIVO EN
CANTIDAD DE NOTIFICACIONES DE PAGO

Meses	Asignacion Año 2018 por Cantidad de NP				
	Asignación	Pagadas	Vencidas	Pagadas%	Vencidas %
Enero	12,373	9,543	2,830	77%	23%
Febrero	11,973	8,819	3,154	74%	26%
Marzo	12,215	9,390	2,825	77%	23%
Abril	14,202	11,359	2,843	80%	20%
Mayo	15,696	12,982	2,714	83%	17%
Junio	13,702	11,181	2,521	82%	18%
Julio	14,907	11,957	2,950	80%	20%
Agosto	14,683	11,895	2,788	81%	19%
Septiembre	12,886	9,921	2,965	77%	23%
Octubre	17,024	13,885	3,139	82%	18%
Noviembre					
Diciembre					
Total Asignado	139,661	110,932	28,729	79%	21%
Meses	Año 2017 Cantidad de NP				
	Asignación	Pagadas	Vencidas	Pagadas%	Vencidas %
Enero	11,812	9,330	2,482	79%	21%
Febrero	13,094	10,439	2,655	80%	20%
Marzo	11,683	9,648	2,035	83%	17%
Abril	10,394	8,176	2,218	79%	21%
Mayo	11,705	9,460	2,245	81%	19%
Junio	11,469	9,134	2,335	80%	20%
Julio	10,953	8,551	2,402	78%	22%
Agosto	12,900	9,567	3,333	74%	26%
Septiembre	10,634	7,088	3,546	67%	33%
Octubre	10,990	8,033	2,957	73%	27%
Noviembre	13,651	10,651	3,000	78%	22%
Diciembre	11,747	9,266	2,481	79%	21%
Total Asignado	115,634	89,426	26,208	77%	23%

INDICADORES DE GESTION DE COBRO PERSUASIVO EN MONTO
RECAUDADO

Meses	Asignación Año 2018 por Montos RD\$				
	Asignación	Pagadas	Vencidas	Pagadas	Vencidas
Enero	243,936,521.20	199,954,809.48	43,981,711.72	82%	18%
Febrero	249,009,584.97	199,524,068.02	49,485,516.95	80%	20%
Marzo	248,041,923.32	195,145,812.20	52,896,111.12	79%	21%
Abril	303,499,820.22	258,898,214.13	44,601,606.09	85%	15%
Mayo	327,605,956.20	284,559,058.24	43,046,897.96	87%	13%
Junio	272,331,620.23	234,703,790.96	37,627,829.27	86%	14%
Julio	295,255,198.55	246,005,806.87	49,249,391.68	83%	17%
Agosto	285,484,317.43	246,875,668.02	38,608,649.41	86%	14%
Septiembre	266,194,466.89	218,637,396.09	47,557,070.80	82%	18%
Octubre	367,073,552.84	307,202,269.17	59,871,283.67	84%	16%
Noviembre					
Diciembre					

Total Asignado	2,858,432,961.85	2,391,506,893.18	466,926,068.67		
----------------	------------------	------------------	----------------	--	--

Meses	Asignación Año 2017 por Montos RD\$				
	Asignación	Pagadas	Vencidas	Pagadas	Vencidas
Enero	216,140,698.00	178,635,198.00	37,505,500.00	83%	17%
Febrero	250,866,908.73	211,811,647.51	39,055,261.00	84%	16%
Marzo	219,178,311.00	186,249,199.00	32,929,112.00	85%	15%
Abril	170,947,643.00	139,244,607.00	31,703,036.00	81%	19%
Mayo	248,552,029.00	213,547,328.00	35,004,701.00	86%	14%
Junio	237,263,781.00	203,404,665.00	33,859,116.00	86%	14%
Julio	225,356,328.65	187,102,077.46	38,254,251.19	83%	17%
Agosto	257,889,219.00	197,106,541.00	60,782,678.00	76%	24%
Septiembre	208,017,359.59	158,789,151.63	49,228,207.96	76%	24%
Octubre	211,540,666.00	165,824,402.90	45,716,263.08	78%	22%
Noviembre	294,362,382.34	239,672,851.60	54,689,530.74	81%	19%
Diciembre	226,743,553.31	185,500,987.10	41,242,566.21	82%	18%

Total Asignado	2,245,752,943.97	1,841,714,817.50	404,038,126.23		
----------------	------------------	------------------	----------------	--	--

