



Tesorería de la Seguridad Social

# TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

## AVANCES DE POA 2018



*[Handwritten signature]*

## DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD

- ORGANIZACIÓN/ ELABORACIÓN:  
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
Dirección de Planificación y Desarrollo  
PLAN OPERATIVO ANUAL  
PERIODO 2018

## MARCO ESTRATÉGICO

### 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 INSTITUCIONALES

Nuestros valores nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes para el cumplimiento de nuestras funciones.

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.

## Calidad

Satisfacer los requisitos de nuestros clientes con eficiencia y eficacia, logrando excelencia en los servicios.

# POLÍTICA DE CALIDAD

En la Tesorería de la Seguridad Social somos 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, garantizando 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, la integridad y disponibilidad de la información, para lograr la satisfacción de las partes interesadas, mediante el uso de una plataforma tecnológica eficiente y un capital humano competente.

# FUNCIONES

- Empadronamiento / novedades
- Proceso de solicitud de afiliación

- Inscripción (asignación de NSS)
- Notificación de pago (facturas)
- Recaudación a través de la Red Financiera
- Distribución de los recursos
- Contabilidad del sistema
- Cobranzas
- Auditorias
- Legal

## LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS TSS

### 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.

## TIPO DE ORGANIZACIÓN:

Institución del sector público.

## AÑO DE CREACIÓN:

Con la promulgación de la ley 87-01 el 9 de mayo de 2001 y publicada oficialmente el 1 de agosto de 2001.

## NO. DE PERSONAS INVOLUCRADAS:

Personal Activo: 184 colaboradores

## BENEFICIARIOS:

Tienen derecho a ser afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) todos los ciudadanos dominicanos y los residentes legales en el territorio nacional. La presente ley y sus normas complementarias regularán la inclusión de los dominicanos residentes en el exterior.

## ACTIVIDADES E INICIATIVAS DEL POA 2017

Para la elaboración del POA2018, se tomó como partida el nuevo 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.

Valor en RD\$		
CUENTAS	DETALLES	PRESUPUESTO 2018
INGRESOS		
	Balance inicial	4,227,284.51
	Cuentas por pagar al 31/12/2017	4,864,763.12
1.4.1.2.01	Monto asignado mediante RES. No. 433-02 del 23/11/2017 del CNSS	219,107,446.51
1.4.1.2.01	Asignación extraordinaria presupuesto 2018	30,000,000.00
1.6.4.1.02	Monto asignado mediante RES. No. 433-02 del 23/11/2017 del CNSS	9,244,256.06
1.6.4.1.02	Monto estimado a recibir de empleadores para pago	417,600.00
1.7.2.5.01	Monto estimado a recibir de unipago	5,400,000.00
1.7.2.5.01	Monto estimado a recibir de INFOTEP	17,040,000.00
		<b>290,301,350.20</b>

# **INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES Y LOGROS ALCANZADOS**

## **TRANSPARENCIA**

El portal de transparencia se mantiene sobre el 95% en las evaluaciones que hace mensualmente la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Desde el año 2010 aplicamos una Encuesta de Credibilidad y Transparencia, desde el inicio la TSS se ha mantenido con un índice por encima de los 90 puntos, tal como se ha propuesto en los objetivos de calidad y plan estratégico institucional planteados para el año 2016–2020, obteniendo un 95% para el 2018.

Cumplimiento 100% de los datos que deben ir al portal de Datos Abiertos.

Obtuvimos la recertificación de la NORTIC A-3 sobre la Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (liberación de Datos en formato abierto).

## **RESULTADOS INDICADORES DE GESTIÓN PÚBLICA**

Un pilar de la gestión pública en los últimos años es velar por la mejora de los servicios públicos, la accesibilidad de estos y la transparencia. Para esto desde hace algunos años entidades reguladoras han establecido indicadores para medir dichos avances, siendo estas: ITCge, SISMAP, NOBACI y Transparencia, y adicionando este año el Cumplimiento de la Ley 200-04 y la Gestión Presupuestaria.



Los resultados de la TSS sobre estos indicadores son los siguientes:

Indicadores de Gestión y Transparencia TSS, noviembre 2018						
SISMAP	ITICge	NOBACI	CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200 04	GESTION PRESUPUESTARIA	TRANSPARENCIA GUBERNAMETAL	CONTRATACIONES PUBLICAS
77.16	83	96.86	97	97	88	85.45

## SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En el año 2018 la Tesorería de la Seguridad Social fue objeto de la segunda revisión para mantener la certificación en la nueva norma ISO 9001:2015, recordando así que ha sido una de las primeras instituciones públicas y privadas que hacen la migración a la nueva versión de la Norma. La misma fue obtenida en el año 2016. De parte de la casa certificadora se valora como positivo que la organización ha identificado distintos proyectos de mejora en casi todos los procesos, resaltando que la organización se encuentra en medio de numerosos cambios, tanto externos como internos, también ellos reconocen como puntos fuertes de nuestra institución:

1. Identificación de las cuestiones internas y externas de cada departamento de la institución en las revisiones por la dirección.

La institución abocada a la mejora continua ha mantenido y avanzado en materia de implementación de políticas, procedimiento, mejoras de procesos y documentación para el alcance 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.

## MEJORA 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.
- Se publicó la tercera versión de la carta compromiso al ciudadano.
- Los acuerdos de desempeño del personal son en base a las regulaciones del MAP. 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.
- 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.

- Se implementó una Matriz de Sustituto, a fin de asegurar la continuidad del trabajo en caso de ausencia de algún miembro de la TSS. Esta matriz fue 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 las mismas cuando existan ausencias.

## **GESTIÓN DE RIESGOS**

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. Se realizó la capacitación al personal de la Dirección de Planificación y Desarrollo en materia de Governance and Risk Manager ISO 31000:2018. Así como se fortaleció en el personal de la TSS los conocimientos de la Norma ISO 27001, mediante talleres impartidos.

## **PROYECTOS:**

- Se completó el proyecto en marcha de cooperación Bilateral con la Agencia de Cooperación de Brasil para Fortalecimiento del Sistema Único de Información - Plataforma de Registro, con la Secretaría de Previdencia y el Instituto de Seguridad Social de Brasil. Donde recibimos la visita de una

misión brasileña y la visita de una misión TSS a las instalaciones de Brasil, para conocer buenas prácticas asociadas a mejoras y pautas para desarrollar basado en Inteligencia Recaudatoria, también tuvo la oportunidad de conocer la metodología de trabajo del Ministerio de Previdencia y su Empresa Administradora de Base de Datos/ Tecnología (DataPrev), a los fines de conocer buenas prácticas para implementar una estrategia de Monitoreo permanente diseñada para reducir la evasión y elusión en los aportes a la Seguridad Social.

- 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).
- 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.

## AMPLIACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANOS

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 CIU Revisión 4.0.
- Miembros representantes 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).
- La Tesorería de la Seguridad Social se suma a las instituciones gubernamentales que brindarán sus servicios en el PuntoGOB, centro presencial de multiservicios públicos a los ciudadanos, que estará abriendo sus puertas en la Plaza Sambil, Distrito Nacional. Esta incorporación se lleva a cabo a través de la firma de un acuerdo interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), organismo responsable de la gestión de este centro de multiservicios al ciudadano.

## DESEMPEÑO FINANCIERO

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.

**PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN FÍSICA-FINANCIERA DE LOS PRODUCTOS**

**Cuadro: Desempeño financiero por programa**

<b>Presupuesto Inicial</b>	<b>Presupuesto vigente</b>	<b>Presupuesto Ejecutado</b>	<b>Porcentaje de Ejecución</b>
277,965,047.00	308,176,589.76	282,353,066.26	91.62 %
		Acumulativo	Acumulativo

**PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN ANUAL DE LAS METAS**

<b>PRODUCTO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>Programación Anual</b>		<b>Ejecución Anual</b>		<b>Cumplimiento</b>	
		<b>Programación física anual (A)</b>	<b>Programación Financiera Anual (B)</b>	<b>Ejecución Física Anual (C)</b>	<b>Ejecución Financiera Anual (D)</b>	<b>Física % E=C/A</b>	<b>Financiero % F=D/B</b>
<b>7598-Capacitación a Empleadores</b>	Cantidad de hora/hombres de capacitación a los empleadores privados y/o gubernamental en materia de Seguridad Social.	1,500	86,340,706.78	3,494	78,697,932.87	>100%	91.15%
<b>7599-Índice de Satisfacción empleadores</b>	En % Medición de la satisfacción del cliente	94	126,589,845	285	113,728,004.71	>100%	89.84%
<b>7578-Regulación de empleadores</b>	Eficiencia en tiempo de respuesta de auditoría	87	95,246,038	253	89,927,128.69	>100%	94.42%
			<b>308,176,590</b>		<b>282,353,066.26</b>		<b>91.62%</b>

## COMPRAS Y CONTRATACIONES

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 Adjudicado	Total	Porcentaje
Gran Empresa	4,414,700.17		11.33%
Mediana Empresa	4,534,240.21		11.63%
Micro Empresa	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%

## APLICACIÓN DE ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS

Fue aplicada en el presente año, en una primera fase, algunos puestos de las estructuras para la Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos y de la Dirección Administrativa, la cual fue aprobada conforme a la demanda de funciones y servicios que tiene actualmente dicha Dirección y las nuevas proyecciones de crecimiento que tendría la TSS. Estas estructuras fueron aprobadas vía la resolución 01-2017 del MAP en el último cuatrimestre 2017.

Estas nuevas estructuras han ayudado a asegurar y gestionar de una forma más eficiente las actividades de cada uno de las unidades, departamentos y



divisiones, que depende de éstas y las cuales están relacionadas con la operatividad de la Tesorería de la Seguridad Social.

## **BOLETÍN ESTADÍSTICO 2018**

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.

**Tabla 1**  
**Resultados de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Tesorería de la Seguridad Social Año 2018**

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%

Fuente: Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión (\* Corte al 3er Trimestre 2018)

