# E:\Users\Albida_segura\Documents\OAI II\Logo TSS.jpg

# Informe de seguimiento al plan estratégico

2016-2020

# LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS TSS

 **OC/S**. OBJETIVOS DE CALIDAD/SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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.

# **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

**DESARROLLO**

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 Dominicano de Seguridad Social.**

El cumplimiento voluntario depende en gran medida del entendimiento o conocimiento que poseen las y los empleadores sobre sus obligaciones de aportes a la Seguridad Social, logrando así reducir las brechas de evasión, a través de la generación de una percepción de riesgo frente al incumplimiento de las obligaciones y propiciando las condiciones de servicio y asistencia para facilitar su acceso.

Lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones sobre la base de dos pilares:

* Brindar servicios de calidad que faciliten el cumplimiento
* Aplicar controles efectivos que desalienten la adopción de conductas irregulares, corrigiendo los desvíos.

Diseñando medidas disuasivas y correctivas que aumenten la percepción del riesgo y proponiendo medidas de control y seguimiento, y aplicación de medidas sancionatorias para los deudores contumaces.

Desarrollo de las estrategias de acercamiento de la institución a los empleadores y todo el ciudadano en general con atención especializada y oportuna, optimizando el uso de los distintos canales de comunicación, recursos, presencia nacional y haciendo uso de una efectiva combinación de personal capacitado de la institución y entidades relacionadas, medios y herramientas.

Durante el periodo 2016-2020, la Tesorería de la Seguridad Social trabajará para lograr el mayor acercamiento posible con los ciudadanos de manera que seamos su principal aliado a los fines de cumplir con sus obligaciones relacionadas a la Seguridad Social.

Mejorar la cantidad y calidad de información brindada a los empleadores y ciudadanía dominicana.

INDICADORES

Tasa de cumplimiento de pago dentro del plazo+

Registro de empleadores +

1. **Potenciar los mecanismos para desestimular la evasión, omisión y elusión. Así como fortalecer la gestión del cobro para disminuir la morosidad**.

Se determinarán acciones de control bajo los supuestos de administración que permitan analizar los comportamientos de los empleadores que inducen a la evasión para proponer la aplicación de acciones específicas.

Se determinarán acciones de control para la detección y registro de empleadores informales, atendiendo a las diferentes condiciones que inducen a la informalidad: situación económica, situación social, nuevas modalidades de trabajo.

Se continuará fomentando las acciones de intercambio de información entre instituciones relacionadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social y de coordinación interinstitucional para establecer acuerdos como mecanismos idóneos a fin de detectar, conocer y enfrentar los empleadores evasores y omisos.

Se fortalecerán los procesos de fiscalización, como forma de potenciar sus resultados e impactos. Al mismo tiempo, se mejorarán las herramientas de soporte a esta gestión, que permitan obtener una adecuada selección de casos a fiscalizar, y a su vez disponer de información completa que ayude a la toma de decisiones y permita medir la contribución de las acciones realizadas. Así como el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones a los casos detectados con irregularidades.

El fortalecimiento institucional de la Tesorería de la Seguridad Social, mediante el establecimiento de personería jurídica y autonomía financiera, permitirá mejorar nuestra capacidad operativa, jugando un papel preponderante, no solo en la evasión y omisión, si no también en establecer acciones de control primario que garanticen minimizar la mora y recargos de los empleadores.

Se propondrán nuevas metodologías de control y gestión para la cartera de morosos, en base al estudio de perfiles y riesgo asociado a los mismos, reformulando los procesos de cobro tanto en vía administrativa cómo en vía judicial, a fin de adoptar medidas efectivas que permitan la recuperación y seguimiento en los casos de adeudos.

Estas mejoras deberán acompañarse con herramientas de soporte que faciliten la gestión y brinden información sobre los resultados de las acciones tomadas.

INDICADORES

% de recaudación proveniente de las acciones de control +

Reducción de la cartera de morosos –

1. **Fortalecer un sistema de información consolidado sobre los resultados del sistema administrado y su difusión.**

La Tesorería de la Seguridad Social desde febrero 2014 de manera ininterrumpida trabaja para cumplir con los lineamientos establecidos por la ley de transparencia, evaluado por la Dirección General De Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en calidad de órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental, reflejando el cumplimiento de la Ley 200‐04 de Libre Acceso a la Información y la estandarización del portal electrónico de la Institución.

En este contexto, la TSS a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y nuestro portal web: http://www.tss.gob.do/transparencia.htm está comprometida con la Transparencia, publicación y actualización de datos de forma oportuna, garantizando el derecho a saber del ciudadano, poniendo a su disposición informaciones, tales como: presupuesto, finanzas, nómina, compras y contrataciones, declaraciones juradas de bienes, plan estratégico, estadísticas Institucionales, base legal, normativas y derechos de los ciudadanos, proyectos y programas, quejas, denuncias, sugerencias y la línea 311, según lo establece la resolución 1/13 de la DIGEIG.

Así como también la publicación del comportamiento de la Seguridad Social desde la óptica de la Tesorería de la Seguridad Social como ente recaudador de los fondos y administrador de la base de Datos SIUR, que permitan la toma de decisión oportuna en a favor del desarrollo de la Seguridad Social en la República Dominicana.

INDICADORES

Mantener la máxima calificación en Transparencia

Tiempo de respuesta de consulta de ciudadanos

1. **Desarrollar, mejorar, optimizar e integrar los procesos de distribución y pago.**

Los procesos de distribución y pago de los aportes de la seguridad social dominicana en el menor tiempo posible, seguirá siendo una meta institucional hacia la cual dirigir los esfuerzos en la mejora de la gestión, ajustando los resultados a las expectativas, lo que conlleva la automatización de los procesos de conciliación relacionados a la recaudación.

INDICADORES

Tiempo de procesos de distribución y pago -

Automatización de procesos +

1. **Desarrollar y mejorar los procesos de atención al usuario.**

El enfoque institucional es de servicio flexible y ágil, con procesos administrativos eficientes, centrados en el usuario con el objetivo de reducir los tiempos de registro, tramitación de solicitudes, aprovechar las alternativas a los procedimientos vigentes en los que intervienen agentes externos especialmente de otros organismos.

Facilitar la gestión a los empleadores es uno de los mayores estímulos al cumplimiento voluntario de los mismos, y a su vez cumpliríamos con el propósito del componente esencial de servicio en toda administración recaudadora. Para ello, será necesario reforzar los servicios involucrados en la atención telefónica, presencial y remota, con el objetivo de continuar promoviendo la autogestión por parte de los empleadores.

Los procesos de atención deben diseñarse de forma que en la cantidad minima de contacto con la institución el empleador o ciudadano pueda completar su gestión. De no lograrse, priorizar el mantenimiento del contacto con el colaborador que originalmente lo atendió y que tenga conocimiento del recorrido del expediente y las acciones ya tomadas. Debe considerarse que existen usuarios especialmente sensibles por su condición a estas situaciones, los que deben ser priorizados

Estas nuevas líneas de acción deben desplegarse para dar satisfacción a una ciudadanía dominicana que está enfocada en desarrollar niveles crecientes de alfabetización digital y formalización de las MIPYMES, que actualmente representan el 95% de los empleadores del país, lo cual implica que el perfil de nuestros actuales y futuros beneficiarios, esta cambiando a usuarios cada vez más familiarizados con procesos automatizados, con el uso de dispositivos y medios basados en T. I.

INDICADORES

Tasa de abandono en Oficinas físicas (Tendencia -)

Tasa de abandono Centro de atención telefónica (Tendencia -)

Registro de empleadores online

Automatizacion de solicitudes (certificaciones pendientes manuales)

Indicadores de calidad y eficiencia en el servicio (encuesta)

Tiempo de respuesta de solicitudes // cumpliemiento de solicitudes

1. **Fortalecer la institucionalidad con el propósito de incrementar su eficiencia y eficacia, basados buenas prácticas.**

Mantener la cultura de calidad basada en la excelencia de nuestros servicios que satisfagan la demanda y los requisitos de nuestros clientes, requiere de la formulación de planes anuales derivados de los lineamientos del plan estratégico, asociados a las previsiones presupuestales, con la correspondiente definición de objetivos, indicadores y metas que serán los instrumentos idóneos que permitirán medir objetivamente los avances producidos.

INDICADORES

Mantenimiento de certificación en Calidad ISO

Indicadores de Sistema de Gestión de Calidad

1. **Fortalecer la infraestructura de sistemas de información, la evolución tecnológica acorde con los requerimientos de los servicios y demanda.**

La Tesorería tiene como responsabilidad, el mantenimiento y desarrollo de Sistemas de Información, el cual, requiere un abordaje de modificación en función al crecimiento de la demanda.

Para lograr estos objetivos, se continuarán aplicando estrategias tecnológicas enmarcándolas en un contexto general de estándares aprobados, y de una gestión que permita su adopción ordenada, racional y oportuna.

Continuar impulsando el uso pertinente y oportuno de herramientas tecnológicas para potenciar la gestión de la Tesorería de la Seguridad Social y mejorar la calidad de sus servicios, es una directriz estratégica clave para la institución, y un factor ineludible de éxito para su posicionamiento y cumplimiento de sus funciones.

INDICADORES

Disponibilidad de acceso a SIUR

Ataques externo (0)

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

El compromiso de los colaboradores con la institución, constituye un componente fundamental en la misión y visión de la organización, que permite trasmitir a los ciudadanos el respeto por sus derechos y garantías. A tales efectos, se deberán desarrollar e implementar modernas políticas de gestión de personal, en el cual se reflejen que son sus funcionarios el capital más valioso que posee la organización, permintiendo a los mismos, enfrentar los cambios y complejidades que el entorno permanentemente les impone.

Integrar el Sistema de carrera administrativa desarrollado por el Ministerio de Administración Pública, que resulte estimulante para los colaboradores, y contribuya al desempeño de la organización, donde se conjuguen en su definición e implementación, instrumentos tales como: el diseño de la nueva escala de remuneraciones, con un programa planificado de desarrollo de competencias asociado a un plan de formación acorde, y un sistema de evaluación de desempeño, entre otros beneficios para los colaboradores y la institución, siendo este uno de nuestros objetivos fundamentales de dicho lineamiento estratégico.

El plan de capacitación que se elabore, contemplará las nuevas formas de desarrollo en la organización, para que además de conocimientos, se continúen adquiriendo las destrezas exigidas por las nuevas modalidades de competencia y relación de la institución con los usuarios.

INDICADORES

Cierre de brecha de capacitación

Nivel de satisfacción del personal +

Nivel de rotación de personal –

Conocido los lineamientos estratégicos establecidos la Tesorería de la Seguridad Social anualmente establecerá el Plan Operativo asociado al Plan Estratégico a los fines de alcanzar las metas establecidas. Así como llevará control de los indicadores citados y que se encuentren dentro del Sistema de Gestión de Calidad.