



REPÚBLICA DOMINICANA
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
TSS

MEMORIA INSTITUCIONAL
AÑO 2016

RENDICIÓN DE CUENTAS
MEMORIA INSTITUCIONAL 2016
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL



Mensaje del Tesorero

La Tesorería de la Seguridad Social tiene el honor de presentarles la memoria anual correspondiente al año 2016, enfocados en la implementación plena del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) bajo la ley 87-01 y sus modificaciones, donde 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, y por el cual 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, 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; que garantice la credibilidad y crecimiento sostenido en las recaudaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social, lo que ha sido reflejado al 31 de diciembre 2016 en un incremento de un 12.65% con relación a las recaudaciones del período 2015.

A 13 años de servicio podemos decir que todos los ciudadanos que aportan al Sistema Dominicano de Seguridad Social, SDSS, 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, estas memorias sirven como evidencia de ello.

La Tesorería de la Seguridad Social se caracteriza 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 máxima calificación dada desde febrero del 2014 a diciembre 2016, entre otras, con el objetivo de cumplir con los lineamientos establecidos para los procesos gubernamentales.

A continuación presentamos nuestra **Memoria de Gestión 2016** en la cual ponemos en manifiesto el papel protagónico que jugaron los colaboradores de cada departamento, área y oficina de la TSS.

Henry Sahdalá Dumit

Tesorero de la Seguridad Social

#

I. Índice de contenido

I. Índice de contenido	4
II. Resumen Ejecutivo	5
III. Información base institucional	10
IV. Principales funcionarios de la institución	13
V. Resultados de la Gestión del Año	14
a) Metas Institucionales	14
b) Indicadores de Gestión	26
1. Perspectiva Estratégica y Operativa	30
iii. Índice de Transparencia	34
2. Perspectiva de los Usuarios	44
c) Otras acciones desarrolladas	48
VI. Gestión Interna	54
a) Contrataciones y Adquisiciones	54
VII. Dirección de Supervisión y Auditoría	70
VIII. Dirección RRHH 2016	84
IX. Proyecciones al Próximo Año	107

II. Resumen Ejecutivo

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), es un organismo dependiente del Consejo Nacional de Seguridad Social (ambos creados por la Ley 87-01), y tiene como objetivo fundamental 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. Como responsables del recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, hemos recaudado la suma de RD\$89,049,164,221.45, desde enero a diciembre del presente año, para un aumento de RD\$ RD\$9,996,792,172.12, lo que representa un incremento adicional de un 12.65% en comparación con lo recaudado para el mismo periodo del año 2015.

En cumplimiento con el acápite e) del Art.28 de la Ley 87-01, a continuación detallamos los siguientes procesos:

Del valor consignado en el presupuesto nacional para este año, ascendente a RD\$8,540,532,000.00, al 31 de octubre se han recibido once (11) cuotas por la suma total de RD\$7,828,821,000.00 esto representa el 91.67% del total presupuestado, más RD\$40,000,000.00 correspondiente a un aporte extraordinario del año 2015 y RD\$629,346,479.00 correspondiente al aporte ordinario de diciembre de ese mismo año; quedando un pendiente de RD\$711,711,000.00 de este año 2016. Esto representaría el 100% del total presupuestado.

Pagos Realizados al SENASA

Al 31 de diciembre 2016, el Seguro Nacional de Salud (SENASA) ha recibido de esta Tesorería de la Seguridad Social la suma de RD\$8,178,603,831.10 y desde que inició el Régimen Subsidiado hasta la fecha un monto global ascendente a la suma de RD\$48,247,462,437.25. La cobertura de salud en la última factura incluía 3,353,566 afiliados de los cuales 2,169,140 eran titulares y 1,182,074 dependientes, además de 2,352 recién nacidos reclamados del mes de noviembre.

Devolución de aportes pagados en exceso

Para el 15 de diciembre del 2016, La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), realizó reembolsos a empleadores y afiliados los valores atendiendo a lo consignado en el párrafo II del Artículo 24 del Reglamento de Aspectos Generales de Afiliación y corresponde a aportes de aquellos afiliados que perciben salarios de dos o más empleadores de forma simultánea y la suma de estos excede el tope de cotización del Seguro Familiar de Salud de diez (10) salarios mínimos (RD\$98,550), lo cual está previsto realizar en el mes de diciembre de 2016.

Las devoluciones de capitas de dependientes adicionales pagadas y No dispersada ascienden a los siguientes montos:

- PERCAPITA_ADICIONAL RD\$130,732,504.47
- PERCAPITA_FONOMAT RD\$1,253,540.00

Estas devoluciones corresponden a periodos contemplados en las Notificaciones de Pagos (NP) AGO-2016.

En el caso de los empleadores, las devoluciones se serán realizadas mediante un crédito en las Notificación de Pago de Diciembre 2016, estas devoluciones corresponden a pagos en exceso al cuidado de la salud de trabajadores con más un salario.

- Total Devolver a Empleadores RD\$180,876,106.53
- Total Devolver Afiliados RD\$77,554,762.54

Para estas devoluciones se contemplan las Notificaciones de pagadas sin recargo en los periodos ENE-2015 A SEP-2016.

Al cierre del 2016 TSS ha devuelto por este concepto la suma de RD\$91,446,776.29 de los cuales fueron devueltos RD\$14,103,680.09 a empleadores y RD\$77,343,096.02 a trabajadores quienes recibieron también de esta TSS la suma de RD\$131,590,909.04 por concepto de aportes a dependientes adicionales al SFS que no fueron oportunamente dispersados a las ARS. Cabe señalar que en adición a la suma devuelta a los empleadores éstos recibirán el valor de RD\$166,772,426.44 los cuales completarán la suma de los RD\$180,876,106.53 especializados para su devolución mediante créditos a sus Notificaciones de Pago del mes de diciembre que corresponde a ser cobradas por TSS en enero de 2017.

Otros valores transferidos a los empleadores y trabajadores correspondieron a montos ingresados desde las AFP por haber sido pagados por errores en sus nóminas reportadas en períodos anteriores y que por disposición de

la SIPEN reingresaron a TSS para su devolución. El total devuelto por este concepto ascendió a la suma de RD\$43,084,046.82.

Sobre Registro de Extranjeros

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en cumplimiento a la Resolución 377-02 del Consejo Nacional de la Seguridad Social y al Decreto 96-16, implementó en el mes de octubre del presente año 2016, el registro en el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) de todo trabajador extranjero que se encuentren residiendo en República Dominicana en condiciones migratorias regular, para que tanto ellos como sus dependientes directos puedan ser favorecidos con los beneficios que confiere la Ley 87-01 que regula el sistema Dominicano de Seguridad Social.

Para esto fueron habilitadas en el SUIR las opciones que permite al empleador realizar el proceso de inclusión de sus trabajadores extranjeros regulados y dependientes directos siempre que cumplan con los siguientes requerimientos.

- El documento definitivo emitido por el gobierno dominicano a través del Ministerio de Interior y Policía (MIyP)
- El carné expedido por la Dirección General de Migración que acredita el estatus migratorio de extranjero
- El pasaporte con visado de trabajo vigente

Sobre Declaración Jurada

En cumplimiento a la Ley No. 311-14, sobre Declaración Jurada de Patrimonio, de fecha 8 de agosto de 2014 y su reglamento de aplicación 92-16, de fecha 29 de febrero 2016, luego de concluir el proceso electoral 2016 y la toma de posesión del Presidente reelecto Lic. Danilo Medina, los funcionarios de la Tesorería de la Seguridad Social asumieron la obligación de realizar declaraciones de su patrimonio debido al cargo que ocupan en la Institución, asumiendo el compromiso de realizar esta tarea en el plazo establecido dentro de los 30 días siguiente a la toma de posesión. Para el 15 de septiembre el Ing. Henry Sahdalá Dumit (Tesorero de la Seguridad Social), quien realiza su segunda declaración de bienes, siendo la primera en 2013 y la segunda en 2016, para los años 2014 y 2015, realizó actualizaciones de sus estados financieros en la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG); El Lcdo. José Israel del Orbe Antonio (Director Financiero); y la Lcda. Rosa Elizabeth Núñez de Figuereo (Encargada de la División de Compras), ambos realizaron su primera declaración de bienes en este periodo.

Actualmente las Declaraciones Juradas de los funcionarios de la TSS, se encuentran colgadas en nuestro portar de transparencia en el siguiente link:

<http://www.tss.gov.do/transparencia.htm>

III. Información base institucional

Misión y Visión de la institución

- **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), es un organismo dependiente del Consejo Nacional de Seguridad Social (ambos creados 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;

IV. 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

ALTAGRACIA PERALTA CORCINO

Directora de Supervisión y Auditoría

JOHNSON MANUEL MORENO CRUZ

Encargado Departamento de Control y Análisis de las Operaciones

LAURA HERNANDEZ CABRERA

Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo

IVONNE RAMONA NÚÑEZ GARCÍA

Encargada Departamento de Fiscalización Interna

ROBERTO CARLOS JAQUEZ RIVERA

Encargado Departamento de Operaciones de Sistemas

V. Resultados de la Gestión del Año

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.

a) Metas Institucionales

En su función de analizar las recaudaciones, distribuir y asignar los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, además de mantener el registro contable de todas las transacciones financieras del SUIR por cada régimen y de manera independiente, se detallan a continuación el registro de los siguientes procesos para el año 2016:

i. Recaudaciones Régimen Contributivo

Desde que inició el Sistema de la Seguridad Social en julio de 2003 hasta diciembre del 2016, las recaudaciones históricas totales, incluyendo otros ingresos por multas, rendimientos por inversiones y aportes pensionados de Hacienda, alcanzan la suma de RD\$578,154,967,990.29 de igual modo, los pagos

efectuados en el mismo período se elevan a RD\$568,550,575,261.22 lo cual representa el 98.34% de los valores recibidos.

El total de las recaudaciones del año 2016 al 31 de diciembre, incluyendo los recargos y los intereses ascendió a RD\$8,024,357,390.79 del cual el 64.47% pertenecían a empleadores del sector privado y el 35.53% al sector público. Al 31 de diciembre de 2016, las notificaciones de pago no pagadas ascienden a RD\$87,601,205,415.21 las cuales corresponden a los períodos julio-diciembre 2009, enero-diciembre-2010 al 2016 constituyendo el 92.41% del monto pendiente de recaudar.

ii. Recaudaciones del Régimen Contributivo

RECAUDACIONES PROVENIENTES DEL SECTOR PRIVADO COMPARATIVO PARA LOS AÑOS 2016 - 2015 Al 31-12-2016

Valores en RD\$

MES	2016	2015	VARIACIÓN	
ENERO	4,168,248,684.08	3,724,059,066.88	444,189,617.20	11.93%
FEBRERO	4,472,736,489.79	3,798,980,966.87	673,755,522.92	17.74%
MARZO	4,576,345,482.58	4,115,917,567.92	460,427,914.66	11.19%
ABRIL	4,486,952,267.83	3,874,617,780.45	612,334,487.38	15.80%
MAYO	4,768,906,223.82	4,013,676,456.71	755,229,767.11	18.82%
JUNIO	4,542,612,227.42	4,136,204,774.88	406,407,452.54	9.83%
JULIO	4,612,346,684.13	4,283,620,293.25	328,726,390.88	7.67%
AGOSTO	4,834,238,990.95	4,056,606,553.46	777,632,437.49	19.17%
SEPTIEMBRE	4,720,721,856.63	4,341,834,334.38	378,887,522.25	8.73%

OCTUBRE	4,749,734,266.84	4,310,917,717.89	438,816,548.95	10.18%
NOVIEMBRE	4,736,263,468.86	4,395,031,970.66	341,231,498.20	7.76%
DICIEMBRE	5,182,138,796.04	4,750,004,130.59	432,134,665.45	9.10%
TOTAL	55,851,245,438.97	49,801,471,613.94	6,049,773,825.03	12.15%

RECAUDACIONES PROVENIENTES DEL SECTOR PUBLICO

COMPARATIVO PARA LOS AÑOS 2016 - 2015

Al 31-12-2016

Valores en RD\$

MES	2016	2015	VARIACION	
ENERO	2,554,092,271.52	2,193,578,968.00	360,513,303.52	16.43%
FEBRERO	2,622,883,878.06	2,231,471,602.59	391,412,275.47	17.54%
MARZO	2,846,722,974.39	2,491,905,208.81	354,817,765.58	14.24%
ABRIL	2,876,726,388.79	2,410,257,051.58	466,469,337.21	19.35%
MAYO	2,788,586,436.25	2,468,688,199.36	319,898,236.89	12.96%
JUNIO	2,790,970,128.92	2,366,727,856.60	424,242,272.32	17.93%
JULIO	2,754,336,346.85	2,594,578,075.08	159,758,271.77	6.16%
AGOSTO	2,768,536,193.08	2,232,291,613.70	536,244,579.38	24.02%
SEPTIEMBRE	2,772,391,673.85	2,554,003,179.40	218,388,494.45	8.55%
OCTUBRE	2,734,735,553.01	2,528,008,970.92	206,726,582.09	8.18%
NOVIEMBRE	2,845,718,343.01	2,453,158,832.37	392,559,510.64	16.00%
DICIEMBRE	2,842,218,594.75	2,726,230,876.98	115,987,717.77	4.25%
TOTAL	33,197,918,782.48	29,250,900,435.39	3,947,018,347.09	13.49%

RECAUDACIONES CONSOLIDADAS PROVENIENTES DE AMBOS SECTORES

COMPARATIVO PARA LOS AÑOS 2016 - 2015

Al 31-12-2016

Valores en RD\$

MES	2016	2015	VARIACION	
ENERO	6,722,340,955.60	5,917,638,034.88	804,702,920.72	13.60%
FEBRERO	7,095,620,367.85	6,030,452,569.46	1,065,167,798.39	17.66%
MARZO	7,423,068,456.97	6,607,822,776.73	815,245,680.24	12.34%
ABRIL	7,363,678,656.62	6,284,874,832.03	1,078,803,824.59	17.17%
MAYO	7,557,492,660.07	6,482,364,656.07	1,075,128,004.00	16.59%
JUNIO	7,333,582,356.34	6,502,932,631.48	830,649,724.86	12.77%
JULIO	7,366,683,030.98	6,878,198,368.33	488,484,662.65	7.10%
AGOSTO	7,602,775,184.03	6,288,898,167.16	1,313,877,016.87	20.89%
SEPTIEMBRE	7,493,113,530.48	6,895,837,513.78	597,276,016.70	8.66%
OCTUBRE	7,484,469,819.85	6,838,926,688.81	645,543,131.04	9.44%
NOVIEMBRE	7,581,981,811.87	6,848,190,803.03	733,791,008.84	10.72%
DICIEMBRE	8,024,357,390.79	7,476,235,007.57	548,122,383.22	7.33%
TOTAL	89,049,164,221.45	79,052,372,049.33	9,996,792,172.12	12.65%

iii. Pagos Acumulados al Seguro de Riesgos Laborales

En el año 2016, al 31 de diciembre por concepto del Seguro de Riesgos Laborales, se pagó la suma de RD\$4,048,260,120.18. Para cubrir las prestaciones a los beneficiarios se pagó a la ARL Salud Segura la suma de RD\$3,862,688,790.96, a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales RD\$168,521,814.59 para sus operaciones y al Fondo de Solidaridad Social (AFP-

Reservas) la suma de RD\$17,049,514.63 por concepto de los recargos e intereses originados por atrasos en el pago del Seguro de Riesgos Laborales.

En el cuadro que sigue se incluye un comparativo de los montos correspondientes al Seguro de Riesgos Laborales liquidados durante el período enero--diciembre 2016 con relación al mismo período del 2015 y además se presenta el total de los valores históricos transferidos a las entidades de este seguro desde su entrada en vigencia.

Concepto	Comparativo Liquidaciones SRL 2016-2015				Pagos Históricos
	Del Mes	ene-dic 2016	ene-dic 2015	Variación	
Prestaciones a Beneficiarios	328,882,556.60	3,862,688,790.96	3,382,710,516.64	479,978,274.32	27,511,630,389.06
Comisión SISALRIL	14,886,310.78	168,521,814.59	147,262,666.77	21,259,147.82	1,188,584,539.94
Fondo de Solidaridad Social	1,317,134.16	17,049,514.63	18,117,196.77	(1,067,682.14)	252,319,130.74
Total	339,117,342.64	3,703,174,118.64	3,225,582,586.72	477,591,531.92	28,607,448,058.20

iv. Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia

En cuanto a los Pagos a las Entidades del Sistema, en lo relativo al Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS) durante todo el 2016 se le informa que fue transferida a cada una de las AFP's y demás entidades del SVDS la suma de RD\$42,519,532,883.38 distribuida de la manera que se describe en la segunda columna del cuadro que sigue:

Concepto	Del Mes	Comparativo Liquidaciones SVDS 2016-2015			Pagos Históricos
		ene-dic 2016	ene-dic 2015	Variación	
Capitalización Individual *	3,002,540,472.82	33,560,275,854.37	29,894,688,584.51	3,665,587,269.86	222,490,072,268.77
Sistema de Reparto	88,996,581.36	1,134,436,253.21	1,165,642,512.95	(31,206,259.74)	12,642,657,145.65
Seguro de Vida	339,648,425.54	3,786,179,548.48	3,331,923,739.29	454,255,809.19	25,325,394,071.56
Auto seguro (IDSS)	8,920,717.29	110,737,758.14	102,722,311.89	8,015,446.25	974,968,155.38

Comisión AFP	180,502,657.15	2,019,733,667.59	1,807,962,241.59	211,771,426.00	14,226,324,098.68
Comisión SIPEN	25,404,853.30	284,195,576.12	254,409,838.95	29,785,737.17	2,213,337,901.63
Fondo de Solidaridad Social	145,171,000.90	1,623,974,225.47	1,460,859,102.76	163,115,122.71	11,468,409,649.84
Total SVDS	3,791,184,708.36	42,519,532,883.38	38,018,208,331.94	4,501,324,551.44	289,341,163,291.51
TSS-INABIMA**	-	-	-	-	4,160,086,738.32
Total	3,791,184,708.36	42,519,532,883.38	38,018,208,331.94	4,501,324,551.44	293,501,250,029.83

* Incluye el Fondo de Pensiones INABIMA y el histórico contiene valores reingresados y sus rendimientos.

** El monto histórico transferido incluye la suma de RD\$665,256,523.65 que en fecha 02-09-2009 reingresó y RD\$2,112,532,716.50

Reingresados el 09-12-2010. De estos montos fue pagada al Fondo de Pensiones INABIMA la suma de RD\$600,595,145.34 el 02-09-2009 y RD\$2,082,772,781.75 el 09-12-2010, quedando pendiente la suma de RD\$1,382,297,498.17.

En adición, en dicho cuadro se presentan además, los valores históricos transferidos a las referidas entidades y se hace también un comparativo de los fondos liquidados en el período enero-diciembre 2016 con relación al mismo período de 2015. En ese orden, la cantidad transferida a las instituciones del SVDS en el 2016 ascendió a la suma de RD\$42,519,532,883.38 y en el 2015 a RD\$38,018,208,331.94 reflejándose un incremento de RD\$4,501,324,551.44 es decir un 11.84%.

v. Seguro Familiar de Salud

El informe de Pagos a Entidades del Sistema en lo relativo al Seguro Familiar de Salud al cierre de este año 2016, presenta transferencias a las ARS privadas y públicas por concepto del Cuidado de la Salud de las Personas la suma total de RD\$40,056,288,940.47. Al 31 de diciembre del 2016, la cantidad de afiliados al sistema por los cuales se pagó fueron 3,699,816 de los cuales 1,668,163 eran titulares, 1,839,469 dependientes directos y 192,184 adicionales.

En relación con los demás conceptos del SFS contemplados en el artículo 140 de la Ley 87-01 modificada por la Ley 188-07, según se detalla en la segunda columna del cuadro siguiente, en este año le fueron transferidos a la SISALRIL las sumas de RD\$1,869,201,179.18 por concepto de SUBSIDIOS y RD\$275,911,265.48, para cubrir sus operaciones. Además en este año fue transferida a la Administradora de Estancias Infantiles la suma de RD\$310,977,292.00, valor que incluye el monto de nómina de enero a diciembre y la regalía pascual 2016, conforme a lo establecido en varias Resoluciones CNSS de las cuales la más reciente es 408-01 del de fecha 15 de noviembre de 2016.

Concepto	Del Mes	Comparativo Liquidaciones SFS 2016-2015			Pagos Históricos
		ene--dic 2016	ene--dic 2015	Variación	
Cuidado de la Salud	3,208,476,686.43	37,521,452,918.71	32,658,945,980.67	4,862,506,938.04	221,271,607,726.99
Cuidado de la Salud ADA	175,801,762.62	2,051,514,976.76	1,746,659,903.22	304,855,073.54	9,073,975,968.87
FONAMAT*	55,417,654.50	483,321,045.00	338,503,602.00	144,817,443.00	2,028,428,755.30
Subsidios	163,985,027.81	1,869,201,179.18	1,680,220,901.95	188,980,277.23	10,773,031,885.67
Comisión SISALRIL	24,657,276.89	275,911,265.48	243,551,739.90	32,359,525.58	1,551,303,389.91
Estancias Infantiles**	38,150,968.00	310,977,292.00	302,993,808.00	7,983,484.00	1,527,534,755.71
Total Rubros	3,666,489,376.25	42,512,378,677.13	36,970,875,935.74	5,541,502,741.39	246,225,882,482.45
SFS-Pensionados H.	25,113,084.96	319,283,509.16	335,652,778.96	(16,369,269.80)	2,200,620,116.84
MISPAS***	9,248,400.00	9,248,400.00	-	9,248,400.00	9,248,400.00
Total Liquidado	-	-	-	-	180,000,000.00

* A partir del año 2011 el pago se realiza conforme a la Resolución del CNSS No.258-01 del 16-12-2010.

** Incluye pagos extraordinarios conforme a las Resoluciones del CNSS No.264-06 del 07-04-2011, 318-02 del 20-03-23-04-2013, 369-04 del 23/04/2015, No.373-07 del 01-10-2015, 378-02 del 26/11/2015, 385-01 y No.385-02 del 18/02/2016.

***Transferidos en Virtud de la Resolución 229-01 del CNSS del 15-01-2010.

En ese sentido, en dicho cuadro se presentan los valores históricos transferidos a las referidas entidades y se hace también un comparativo de los fondos liquidados en el período enero--diciembre 2016 en relación con el mismo período del 2015. En ese orden, la cantidad transferida a las instituciones del SFS en el 2016 ascendió a la suma de RD42,512,378,677.13 y en el mismo período del 2015 a RD\$36,970,875,935.74, reflejándose un incremento de RD\$5,541,502,741.39 equivalente a un 14.99%.

vi. Inversiones

Al cierre del mes de diciembre las inversiones en Instrumentos Financieros de la cuenta Cuidado de la Salud que se abrieron en el marco de la Resolución No.200-01 de fecha 29 de enero de 2009 y conforme a las decisiones emanadas de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones del CNSS, presentan la siguiente situación:

Cuidado de la Salud de las Personas	
Relación de Inversiones Financieras al 31-12-2016	
Cuidado de la Salud de las Personas	
Entidad	Total Invertido
En Certificados Financieros	
Banco Reservas	2,486,456,180.69
Banco Popular	1,930,907,289.25
Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP)	627,293,300.00
Banco BHD Leon	197,999,957.55
Total en Certificados Financieros	5,242,656,727.49
En Depósitos Flexibles	
Administradora de Fondos de Inversión Universal	20,000,000.00
Inversión Abierto Renta de Valores	
Administradora de Fondos de Inversión Universal	

En Títulos Desmaterializados del Banco Central (BC)	45,740,285.89
En Títulos Desmaterializados (BC y Ministerio de Hacienda con Pacto de Recompra (REPO))	
United Capital Puesto de Bolsa, S.A.	500,000,000.00
CCI Puesto de Bolsa	
JMMB Puestos de Bolsa S.A	
Total Títulos Desmaterializados (REPO)	223,193,617.49
	24,124,658.47
Total RD\$ Inversiones CSP	262,339,679.94

Las Inversiones del Seguro Familiar de Salud al 31 de diciembre de 2016, ascendieron a un monto total de RD\$7,547,819,924.47 y al 31 de diciembre de 2015 ascendió a RD\$7,329,665,948.93, reflejándose una variación de RD\$(218,153,975.54), equivalente a un (2.98)%.

Asimismo, las inversiones de otros rubros del Seguro Familiar de Salud presentan la siguiente distribución:

Régimen Contributivo Relación de Inversiones Financieras al 31-12-2016 Otros Rubros del SFS	
En el Banco de Reservas	Totales
Estancias Infantiles	1,043,960,877.53
SFS Pensionados de Hacienda	185,804,077.66
Total en Banco de Reservas RD\$	1,229,764,955.19
Total Otros Rubros del SFS	1,229,764,955.19
Total Inversiones SFS RD\$	7,547,819,924.47

vii. Régimen Subsidiado

En cumplimiento con el acápite e) del Art.28 de la Ley 87-01, a continuación detallamos los siguientes procesos:

Del valor consignado en el presupuesto nacional para este año, ascendente a RD\$8,540,532,000.00, al 31 de octubre se han recibido once (11) cuotas por la suma total de RD\$7,828,821,000.00 esto representa el 91.67% del total presupuestado, más RD\$40,000,000.00 correspondiente a un aporte extraordinario del año 2015 y RD\$629,346,479.00 correspondiente al aporte ordinario de diciembre de ese mismo año; quedando un pendiente de RD\$711,711,000.00 de este año 2016. Esto representaría el 100% del total presupuestado.

viii. Pagos Realizados a SENASA

Al 30 de noviembre 2016, el Seguro Nacional de Salud (SENASA) ha recibido de esta Tesorería de la Seguridad Social el monto total de RD\$7,489,991,996.66 y desde que inició el Régimen Subsidiado hasta la fecha un monto global ascendente a la suma de RD\$47,558,850,602.81.

Al 31 de diciembre 2016, el Seguro Nacional de Salud (SENASA) ha recibido de esta Tesorería de la Seguridad Social la suma de RD\$8,178,603,831.10 y desde que inició el Régimen Subsidiado hasta la fecha un monto global ascendente a la suma de RD\$48,247,462,437.25. La cobertura de salud en la última factura incluía 3,353,566 afiliados de los cuales 2,169,140 eran

titulares y 1,182,074 dependientes, además de 2,352 recién nacidos reclamados del mes de noviembre.

TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
APORTES RECIBIDOS DEL GOBIERNO CENTRAL Y PAGADOS AL RÉGIMEN SUBSIDIADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
(VALORES EN RD\$)

CONCEPTO	APORTES RECIBIDOS Y PAGADOS 2016	HISTORICO APORTES RECIBIDOS Y PAGADOS (2002-2016)
BALANCE INICIAL	96,285,848.80	
MAS:		
APORTES RECIBIDOS DEL ESTADO DOMINICANO	8,498,167,479.00	48,474,542,086.05
APORTES EXTRAORDINARIOS DEL ESTADO DOMINICANO	-	720,000,000.00
EFFECTIVO PROVENIENTE DE RENDIMIENTO EN INVERSIONES	11,568,654.01	200,338,501.93
TOTAL APORTES RECIBIDOS	8,606,021,981.81	49,394,880,587.98
MENOS:		
PAGOS AL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)	8,019,345,019.10	47,798,594,557.27
PAGOS AL SEGURO NACIONAL DE SALUD (FONAMAT)	159,258,812.00	448,867,880.00
PAGOS EXTRAORDINARIOS AL (SENASA)	-	720,000,000.00
TOTAL PAGADO	8,178,603,831.10	48,967,462,437.27
TOTAL APORTES DISPONIBLES	427,418,150.71	427,418,150.71

ix. Devolución de aportes pagados en exceso

Al 31 de diciembre del 2016 la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) ha reembolsado a empleadores y afiliados valores atendiendo a lo consignado en el párrafo II del Artículo 24 del Reglamento de Aspectos Generales de Afiliación y

corresponde a aportes de aquellos afiliados que perciben salarios de dos o más empleadores de forma simultánea y la suma de estos excede el tope de cotización del Seguro Familiar de Salud de diez (10) salarios mínimos (RD\$98,550).

Al cierre del 2016 TSS ha devuelto por este concepto la suma de RD\$91,446,776.29 de los cuales fueron devueltos RD\$14,103,680.09 a empleadores y RD\$77,343,096.02 a trabajadores quienes recibieron también de esta TSS la suma de RD\$131,590,909.04 por concepto de aportes a dependientes adicionales al SFS que no fueron oportunamente dispersados a las ARS. Cabe señalar que en adición a la suma devuelta a los empleadores éstos recibirán el valor de RD\$166,772,426.44 los cuales completarán la suma de los RD\$180,876,106.53 especializados para su devolución mediante créditos a sus Notificaciones de Pago del mes de diciembre que corresponde a ser cobradas por TSS en enero de 2017.

Otros valores transferidos a los empleadores y trabajadores correspondieron a montos ingresados desde las AFP por haber sido pagados por errores en sus nóminas reportadas en períodos anteriores y que por disposición de la SIPEN reingresaron a TSS para su devolución. El total devuelto por este concepto ascendió a la suma de RD\$43,084,046.82.

b) Indicadores de Gestión

En el año 2016, la Tesorería de la Seguridad Social nuestro se trazó como meta migrar de la certificación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015, además de asumir el reto de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la norma ISO 27001:2013 en el primer semestre del año 2017. 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 2015 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 los mismos 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:

Tabla 1

**Resultados de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la
Treasorería de la Seguridad Social Año 2017**

PROCESOS	ALCANCE	Valor Esperado	Medición Anual
Dirección Jurídica	Índice de recaudación	82%	83%
	Índice de acuerdo pagos cumplidos	70%	83%
DTI	Índice de tiempo SUIR en Servicio	98.50%	99%

	Índice de eficiencia en respuesta a solicitudes de servicios de la mesa de ayuda.	85.00%	89%
Supervisión y Auditoría	Eficiencia en tiempos de respuesta de auditoría	75%	82%
	Auditorías Realizadas	100%	63%
	Auditorías ARS Realizadas	4%	2.6%
	Eficiencia en tiempo de respuesta de auditoría	75%	78%
	Eficiencia en tiempo de respuesta de los oficios	97%	91.10%
Recursos Humanos	Capacitar al personal de la TSS conforme al programa de capacitación	85%	87%
Dirección Asistencia al Empleador (DAE)	Índice de Satisfacción Cliente	93%	94%
	Índice de Credibilidad y Transparencia	90%	94%
	Eficiencia en los tiempos de respuesta para registros de empleadores en el SUIR en un plazo no mayor a 5 días.	100%	78%
	Eficiencia en los Tiempos de entrega de las certificaciones en un plazo no mayor a 5 días.	100%	96%
Acceso a la Información – OAI-	Eficiencia en entrega Información Pública interna	95%	100%

Fuente: División Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional

i. Certificaciones de calidad

Durante el año 2016 la Tesorería de la Seguridad Social se embarcó en el proyecto de Migración del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2008 a la versión 9001:2015. De manera que la Institución llevó a cabo dos auditorías internas para verificar la idoneidad del SGC de acuerdo a los criterios

establecidos, en la misma se resaltó el compromiso de la organización con el Sistema de Gestión de Calidad.

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.

Debido al compromiso de la Dirección y de la naturaleza de la Institución se inició el proceso de Implementación del Sistema de Seguridad de la Información cuya certificación está pautada para mediados del año 2017, teniendo avanzada gran parte de la identificación de los riesgos asociados.

ii. 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 2016 se hicieron las siguientes mejoras de procesos:

- .

- Medir la satisfacción de las partes interesadas de la Institución, realización de nuevas encuestas, aumento de las llamadas para medir la satisfacción de los clientes.
- Ampliación de los objetivos de calidad, enfocándolos más a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015.
- Se establecieron nuevos medios para que las partes interesadas externen sus quejas y sugerencias, tal como el correo sugerencias@tss2.gov.do, encuestas de satisfacción y el manejo de las quejas vía el 311.
- Se completó el proceso de descentralización de la medición de la satisfacción de los clientes de las áreas de servicios que las brindan, siendo así más objetivos e imparciales.
- Se estableció una nueva metodología de gestión de riesgo operacional “Modo de Efecto de Fallo (FMEA)”, enfocada a los procesos de la Tesorería, permitiendo este conocer los niveles de riesgos y con esto establecer acciones para su tratamiento.
- Se inició el proceso de reestructuración del centro de llamadas, estableciendo un análisis de brechas y los planes de acciones correspondientes.
- Se ha dado soporte a la Dirección de Tecnología y Comunicaciones en el proceso de reestructuración del organigrama y funciones, en la parte de organización del cambio y gestión de documentación.
- Creación de los Comités de Calidad y Seguridad de la Información, estableciendo las directrices y responsabilidades de los mismos.

- Capacitación a todo el personal, sobre las Normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013, enfocándonos en el cambio que ha establecido la institución para la aplicación de las mismas.
- Ejecución de planes de acción derivadas de auditorías internas y Revisión por la Dirección.
- Charla a estudiantes de la Maestría de Alta Gestión Pública de la Pontífice Universidad Madre y Maestra y el Ministerio de Administración Pública sobre la integración de los Sistemas de Gestión y las Cartas compromiso al Ciudadano.

1. Perspectiva Estratégica y Operativa

Para la elaboración del POA-2016, 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.

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.

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\$311,550,346.36, 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 2016 con sus respectivos presupuestos

- Actividades del Plan Estratégico del SDSS, indicadores SDSS
- Actividades del Plan Operativo TSS alineados al PE-SDSS
- Actividades pendientes del 2015

No obstante, el presupuesto aprobado y notificado a la TSS a través de la comunicación CG no. 00004-16 d/f 07 de enero del 2016, indicó y aprobó para la Tesorería de la Seguridad Social el monto de RD\$219,107,446.5. Y a su vez indicando a cada instancia del Sistema ajustar el presupuesto y el POA a los montos aprobados.

El monto aprobado para la institución enmarcó un 95% de la gestión operativa, por lo cual se reconsideraron las iniciativas y los proyectos de las áreas para este periodo 2016.

i. Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

Con el objetivo de poner la información pública a disposición de todos en materia transparencia, rendición de cuentas y buenas prácticas, la Tesorería de la Seguridad Social obtuvo las Certificaciones sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3:2014) y sobre Gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales (NORTIC E1:2014).

Para el 2017, se tiene contemplado obtener las certificaciones sobre la Norma para el Desarrollo y Gestión de Medios Web del Estado Dominicano

(NORTIC A2) y la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5).

En materia de Gobierno Electrónico, para agosto del 2016, la Tesorería de la Seguridad Social implementó en el portal web un nuevo canal por el cual las partes interesadas y ciudadanos en general puede expresar quejas, sugerencias y en mucho de los casos solicitudes de gestiones adicional.

Hasta el 31 de diciembre del 2016, por esta vía se han registrado un total de 83, casos entre quejas, sugerencias y solitudes adicionales. A todos se les ha establecido un tiempo de respuesta de 7 días y se ha cumplido con el mismo.

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

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP, es un sistema desarrollado por el MAP para monitorear y dar seguimiento a los distintos indicadores que ha definido este Ministerio para evaluar el nivel de avance de la Administración Pública en los distintos temas que son de su rectoría. Está inspirado en el esquema de los organigramas para, de manera gráfica, ofrecer un panorama detallado de la situación de cada indicador, cada uno de los cuales están agrupados según los criterios del Barómetro de Servicio Civil.

Los indicadores del SISMAP para la Tesorería de la Seguridad Social mantiene un promedio general de un 88% en el presente año, lo cual significa que tenemos un nivel cumplimiento promediado entre 80% y 90%. Actualmente, la Dirección de Recursos Humanos está recopilando evidencias para actualizar los indicadores de este Sistema de Monitoreo.

A continuación se muestran los resultados de los indicadores del SISMAP por criterio:

Criterio	Calificación en %
Planificación	100
Organización del Trabajo	100
Gestión del Empleo	83
Gestión del Rendimiento	100
Gestión de la Compensación	75
Gestión del Desarrollo	83
Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	60
Organización de la Función de RRHH	100
Gestión de la Calidad	100

iii. Índice de Transparencia

Dando cumplimiento a la Resolución 1/13 de la Dirección General de Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG), La Tesorería de la Seguridad Social alcanzó desde febrero 2014 a diciembre 2016 de manera consecutiva la máxima calificación del 100% en Transparencia, dicha puntuación es el resultado de la

evaluación mensual a nuestro Portal de Transparencia, realizada 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.

Ha sido un logro importante de la Oficina de Acceso a la Información de la TSS haber obtenido el 100% de calificación en las evaluaciones por tener disponible en la página Web las informaciones conforme a los criterios solicitados por la DIGEIG y dentro del plazo establecido por ésta. Actualmente dicho logro se mantiene lo que nos ha merecido una distinción por parte del órgano rector, seleccionando a la Tesorería de la Seguridad Social.

iv. Normas de Control Interno (NCI)

Dentro de los objetivos y perspectivas que tiene la institución: la implementación e implantación de las normas de control interno; incorporar la gestión de riesgos en los procesos y procedimientos con el propósito que se transforme en un evento habitual; tramitar un informe sobre los logros obtenidos en la adopción de las Normas de Control Interno y certificarnos en la implementación de las NCI.

Esta implementación e implantación abarca la observación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), la rendición de cuentas y la transparencia, acorde a lo establecido en la Ley de Control Interno.

Este proyecto de implementación e implantación de las Normas de Control Interno consta de diez y siete (17) principios, correspondientes a los cinco (5) componentes de control interno que son los siguientes: a) Ambiente de Control, b) Evaluación y Gestión de riesgos, c) Actividades de Control, d) Información y Comunicación y e) Supervisión del Sistema de Control – Monitoreo.

El esquema de estructura de división del trabajo del proyecto es el siguiente:

Componente Ambiente De Control
Principio 1. Planificación Estratégica, Estructura, Asignación de Responsabilidad y Líneas de Reporte
Principio 2. Compromiso con la Integridad y Valores éticos.
Principio 3. Filosofía y Estilo de Dirección.
Principio 4. Competencia del Talento Humano y Políticas para su Gestión.
Principio 5. Cultura de Cambio y Mejoramiento Continuo.
Evaluación y Gestión de Riesgos
Principio 6. Especifica Objetivos Relevantes
Principio 7. Identifica y analiza los riesgos
Principio 8. Evalúa el riesgo de Fraude
Principio 9. Identifica y analiza cambios importantes
Actividades de Control
Principio 10. Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
Principio 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos
Principio 13. Usa información Relevante
Sistemas de información
Principio 14. Comunica internamente
Principio 15. Comunica externamente
Supervisión del Sistema de Control - Monitoreo
Principio 16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
Principio 17. Evalúa y comunica deficiencias

En este sentido el departamento de Control y Análisis de las Operaciones de la TSS, efectuó los trabajos para la entrega de los requerimientos que corresponde al componente de ambiente de control, siendo estos distribuidos en cinco (5) principios tales como:

Principio 1: Planificación Estrategia, Estructura, Asignación de Responsabilidad y líneas de Reporte.

Este principio contiene unos 42 elementos ya completados.

Principio 2: Compromiso con la integridad y valores éticos.

Este principio contiene unos 13 elementos ya completados.

Principio 3: Filosofía y Estilo de Dirección.

Este principio contiene unos 10 elementos ya completados.

Principio 4: Competencia del Talento Humano y Políticas para su Gestión.

Este principio contiene unos 17 elementos ya completados.

Principio 5: Cultura de Cambio y Mejoramiento Continuo.

Este principio contiene unos 7 elementos ya completados.

Continuando con el orden, correspondiente al componente de Evaluación y Gestión de Riesgos, esta TSS vía el Departamento de Control y Análisis de las Operaciones, realizo secciones de trabajo con las Direcciones y Departamentos, conformando equipos de trabajos, integrados por colaboradores que intervienen y gestionan los eventos del proceso de sus áreas, evacuando las matrices de riesgos institucional bidimensionales, es decir, los riesgos se avalúan considerando su impacto y probabilidad, siendo la estrategia de gestión de riesgos, en principio sobre la base del riesgo residual, entendiéndose que riesgo residual corresponde de aquel que subsiste después de haber implementado controles, refleja el riesgo remanente una vez se han implantado de manera eficiente y eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente.

Las matrices trabajadas corresponde a las áreas de:

1. Dirección Jurídica.
2. Departamento de Planificación y Desarrollo
3. Dirección de Supervisión y Auditoria.
4. Oficina de Acceso a la Información.
5. Dirección Administrativa.
6. Dirección de Tecnología de información y operaciones.

7. Dirección de Recursos Humanos
8. Dirección de Finanzas
9. Dirección de asistencia al Empleador
10. Gestión de Calidad.

En ese sentido los trabajos de los siguientes componentes se continuaran hasta completar el proyecto de implementación e implantación de las Normas de Control Internos y a si mismo hacer compatible el sistema de control interno con el Sistema Administrativo y Control del Estado Dominicano.

v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

PACC 2016 (PLANIFICADO)	T1	T2	T3	T4	RD \$ TOTAL
1411 - Productos de papel	RD\$272,303.55	RD\$261,053.48	RD\$274,007.30	RD\$164,907.80	RD\$972,272.13
1510 - Combustibles	RD\$306,000.00	RD\$210,500.00	RD\$213,500.00	RD\$215,000.00	RD\$945,000.00
2510 - Vehículos de motor	RD\$ -	RD\$ 691,000.00	RD\$ -	RD\$ -	RD\$691,000.00
2517 - Componentes y sistemas de transporte	RD\$23,600.00	RD\$ -	RD\$ -	RD\$ -	RD\$23,600.00
2611 - Transmisión de baterías, generadores y energía cinética	RD\$41,387.68	RD\$669.06	RD\$41,511.58	RD\$446.04	RD\$84,014.36
3120 - Adhesivos y selladores	RD\$ 5,638.04	RD\$1,723.39	RD\$3,972.47	RD\$1,178.23	RD\$12,512.13
3121 - Pinturas y tapa poros y acabados	RD\$ -	RD\$30,000.00	RD\$ -	RD\$ -	RD\$30,000.00
3210 - Circuitos impresos, circuitos integrados y micro	RD\$ 6,903.00	RD\$767.00	RD\$767.00	RD\$ -	RD\$ 8,437.00

PACC 2016 (PLANIFICADO)	T1	T2	T3	T4	RD \$ TOTAL
ensamblajes					
3212 - Componentes pasivos discretos	RD\$ -	RD\$152,088.10	RD\$152,088.10	RD\$ -	RD\$304,176.20
3910 - Lámparas y bombillas y componentes para lámparas	RD\$17,220.00	RD\$12,120.00	RD\$12,720.00	RD\$7,020.00	RD\$49,080.00
3911 - Iluminación, artefactos y accesorios	RD\$16,520.00	RD\$11,000.00	RD\$5,520.00	RD\$ -	RD\$33,040.00
3912 - Equipos, suministros y componentes eléctricos	RD\$1,770.00	RD\$1,770.00	RD\$1,770.00	RD\$1,770.00	RD\$7,080.00
4010 - Calefacción, ventilación y circulación del aire	RD\$16,000.00	RD\$8,000.00	RD\$16,000.00	RD\$ 8,000.00	RD\$48,000.00
4111 - Instrumentos de medida, observación y ensayo	RD\$289.10	RD\$28.91	RD\$75.17	RD\$11.56	RD\$404.74
4319 - Dispositivos de comunicaciones y accesorios	RD\$225,000.00	RD\$211,405.00	RD\$211,405.00	RD\$ -	RD\$647,810.00
4320 - Componentes para tecnología de la información, difusión o telecomunicaciones	RD\$3,429.40	RD\$2,158.00	RD\$2,912.00	RD\$2,290.60	RD\$10,790.00
4321 - Equipo informático y accesorios	RD\$4,917,530.56	RD\$15,714.06	RD\$18,234.54	RD\$ -	RD\$4,951,479.16
4323 - Software	RD\$8,059,000.00	RD\$308,000.00	RD\$108,000.00	RD\$ -	RD\$8,475,000.00
4410 - Maquinaria, suministros y accesorios de oficina	RD\$366,273.83	RD\$306,219.81	RD\$332,075.81	RD\$244,945.21	RD\$1,249,514.68
4411 - Accesorios de oficina y escritorio	RD\$8,585.64	RD\$4,845.08	RD\$8,345.08	RD\$ -	RD\$21,775.80
4412 - Suministros de oficina	RD\$83,645.52	RD\$37,427.68	RD\$62,175.31	RD\$15,519.82	RD\$198,768.33
4617 - Seguridad, vigilancia y	RD\$4,000.00	RD\$4,000.00	RD\$4,000.00	RD\$4,000.00	RD\$16,000.00

PACC 2016 (PLANIFICADO)	T1	T2	T3	T4	RD \$ TOTAL
detección					
4712 - Equipo de limpieza	RD\$4,749.50	RD\$1,445.50	RD\$1,445.50	RD\$ -	RD\$7,640.50
4713 - Suministros de limpieza	RD\$22,200.00	RD\$3,750.00	RD\$14,950.00	RD\$ -	RD\$40,900.00
4810 - Equipos de servicios de alimentación para instituciones	RD\$6,733.33	RD\$6,733.33	RD\$6,733.33	RD\$ -	RD\$20,200.00
4910 - Coleccionables y condecoraciones	RD\$ -	RD\$ -	RD\$ -	RD\$25,400.00	RD\$25,400.00
5019 - Alimentos preparados y conservados	RD\$184,751.50	RD\$141,751.50	RD\$141,751.50	RD\$141,751.50	RD\$610,006.00
5214 - Aparatos electrodomésticos	RD\$35,200.00	RD\$51,200.00	RD\$38,400.00	RD\$32,000.00	RD\$156,800.00
5215 - Utensilios de cocina domésticos	RD\$109,296.00	RD\$115,882.00	RD\$121,646.00	RD\$107,448.00	RD\$454,272.00
5512 - Etiquetado y accesorios	RD\$11,823.01	RD\$ 8,289.50	RD\$7,556.72	RD\$6,531.60	RD\$34,200.83
5610 - Muebles de alojamiento	RD\$234,818.18	RD\$65,590.91	RD\$65,590.91	RD\$ -	RD\$366,000.00
7210 - Construcción de edificios, atención, mantenimiento y servicios de reparaciones	RD\$1,180,000.00	RD\$ -	RD\$805,000.00	RD\$ -	RD\$1,985,000.00
7611 - Servicios de limpieza y de consejería	RD\$ -	RD\$1,941,874.00	RD\$ -	RD\$ -	RD\$1,941,874.00
8011 - Servicios de recursos humanos	RD\$110,000.00	RD\$97,500.00	RD\$242,500.00	RD\$ -	RD\$450,000.00
8013 - Servicios Inmobiliarios	RD\$3,445,000.00	RD\$3,445,000.00	RD\$3,445,000.00	RD\$3,445,000.00	RD\$13,780,000.00
8212 - Servicios de reproducción	RD\$173,641.62	RD\$63,692.55	RD\$42,424.71	RD\$22,176.27	RD\$301,935.15
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	RD\$29,100.00	RD\$4,579,100.00	RD\$4,579,100.00	RD\$29,100.00	RD\$9,216,400.00
8413 - Servicios de seguros y jubilación	RD\$ -	RD\$ -	RD\$ -	RD\$1,400,000.00	RD\$1,400,000.00

PACC 2016 (PLANIFICADO)	T1	T2	T3	T4	RD \$ TOTAL
9000 - Servicios de Viajes, Alimentación, Alojamiento y Entretenimiento	RD\$20,000.00	RD\$30,100.00	RD\$110,100.00	RD\$24,800.00	RD\$185,000.00
9011 - Instalaciones hoteleras, alojamientos y centros de encuentros	RD\$ -	RD\$ -	RD\$ -	RD\$264,000.00	RD\$264,000.00
9212 - Seguridad y protección personal	RD\$40,000.00	RD\$ -	RD\$ -	RD\$ -	RD\$40,000.00
9315 - Servicios de administración y financiación pública	RD\$103,004.55	RD\$101,804.55	RD\$103,004.55	RD\$91,986.36	RD\$399,800.00
Otros bienes y servicios	RD\$8,257,509.38	RD\$7,115,067.33	RD\$3,532,509.33	RD\$6,863,641.00	RD\$25,768,727.05
TOTAL	RD\$28,342,923.40	RD\$20,039,270.75	RD\$14,726,791.91	RD\$13,118,924.00	RD\$76,227,910.05

vi. Auditorías y Declaraciones Juradas

Con el objetivo, velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en los procedimientos de las distintas áreas de la TSS, así como el cumplimiento de la ley 87-01 y demás leyes y reglamentos aplicables a esta Institución.

La Tesorería de la Seguridad Social, a través de su departamento de fiscalización interna realizó un gran número de auditorías a las distintas áreas de esta institución correspondientes al periodo 2015, de las cuales se lograron las siguientes metas:

- Auditoría Interna de Cumplimiento a la Dirección de Supervisión y Auditoría, para el periodo enero - diciembre 2015.

- Auditoría Interna de Cumplimiento a la Dirección Jurídica, para el períodos enero - diciembre 2015.
- Auditoría Interna de Cumplimiento a la Dirección Administrativa, para el período enero - diciembre 2015.
- Auditoría Interna de Cumplimiento a la Dirección de Recursos Humanos, para el período enero - diciembre 2015.
- Auditoría Interna de Cumplimiento a la Oficina de Acceso a la Información, para el período enero - diciembre 2015.

Estas auditorías impactan positivamente a la institución ya que mejora los procesos, de acuerdo a hallazgos detectados, recomendaciones planteadas y mejoras implementadas.

Actualmente están pendiente Auditoría de Cumplimiento Planificada, para las siguientes áreas: Dirección de Finanzas, Dirección de Asistencia al Empleador, periodo enero-diciembre 2015.

vii. Sobre Declaración jurada

En cumplimiento a la Ley No. 311-14, sobre Declaración Jurada de Patrimonio, de fecha 8 de agosto de 2014 y su reglamento de aplicación 92-16, de fecha 29 de febrero 2016, luego de concluir el proceso electoral 2016 y la toma de posesión del Presidente reelecto Lic. Danilo Medina, los funcionarios de la Tesorería de la Seguridad Social asumieron la obligación de realizar declaraciones de su patrimonio debido al cargo que ocupan en la Institución, asumiendo el

compromiso de realizar esta tarea en el plazo establecido dentro de los 30 días siguiente a la toma de posesión. Para el 15 de septiembre el Ing. Henry Sahdalá Dumit (Tesorero de la Seguridad Social), quien realiza su segunda declaración de bienes, siendo la primera en 2013 y la segunda en 2016, para los años 2014 y 2015, realizó actualizaciones de sus estados financieros en la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG); El Lcdo. José Israel del Orbe Antonio (Director Financiero); y la Lcda. Rosa Elizabeth Núñez de Figuereo (Encargada de la División de Compras), ambos realizaron su primera declaración de bienes en este periodo.

Actualmente las Declaraciones Juradas de los funcionarios de la TSS, funcionarios se encuentran colgadas en nuestro portar de transparencia en el siguiente link: <http://www.tss.gov.do/transparencia.htm>

2. Perspectiva de los Usuarios

La Tesorería de la Seguridad Social ha establecido mecanismos de comunicación y el método para medir la satisfacción de las partes interesadas, respecto a los servicios asociados al alcance del SGC de la TSS.

El proceso que realizamos engloba todas las actividades asociadas a la obtención de la información sobre la satisfacción de las partes interesadas, así como la utilización de dicha información, finalizando con su valoración, de manera que se

pueda conocer la capacidad de la organización para satisfacer las expectativas y requisitos de las partes interesadas.

Actualmente la perspectiva de los usuarios, la medimos de acuerdo a los grupos de interés, los cuales dividimos de la siguiente forma:

- ✓ Empleadores
- ✓ CNSS
- ✓ AFP
- ✓ ARS
- ✓ ARL
- ✓ SISALRIL
- ✓ SIPEN
- ✓ DIDA
- ✓ Bancos Recaudadores
- ✓ UNIPAGO
- ✓ Proveedores externos
- ✓ Colaboradores de la TSS
- ✓ Ciudadano en General

Se utilizan diferentes medios para medir las expectativas de nuestras partes interesadas, las cuales expresamos a continuación:

Encuesta de Satisfacción personalizada: esta es aplicada a los ciudadanos y empleadores que visitan nuestras cedes en los distintos puntos del país, se aplica diariamente y los índices de satisfacción son presentados de forma trimestral.

Encuesta de satisfacción telefónica: La aplicación de esta encuesta se lleva a cabo con una muestra aleatoria cada día, tratando de cubrir, en cuanto sea posible, al menos uno de los servicios prestados por cada operador. Esta encuesta es aplicada a los empleadores que interactúan o solicitan servicios mediante nuestras líneas telefónicas.

Encuesta de Satisfacción Servicio OAI: Esta encuesta es aplicada a todos los ciudadanos que solicitan información mediante nuestra Oficina de Acceso a la información.

Encuesta de Credibilidad y Transparencia: esta es aplicada a los relacionados y receptores de fondo del Sistema Dominicano de Seguridad Social. Estas entidades son: Red de Bancos Recaudadores, Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Administradora de Riesgos Laborales (SISALRIL), Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), UNIPAGO, Administradoras de riesgos de salud (ARS's) y Administradoras de fondos de pensiones (AFP's).

En busca de conocer la perspectiva de nuestras partes interesadas, asumimos estos medios para el levantamiento de información que nos permitirá a tomar acciones

de mejora para ofrecer cada día un servicio de calidad y a la altura de nuestros usuarios.

Estos medios nos han permitido conocer las quejas y sugerencias de los usuarios del sistema y gracias a estas hemos avanzado y mejorado la calidad de los servicios que ofrecemos.

A continuación se muestran los resultados de las evaluaciones realizadas en el año 2016:

Parte Interesada	Índice de Satisfacción 2016	Expectativa
Empleadores	94.0%	Accesibilidad a los servicios
CNSS	93.8%	Cumplimiento de las normas legales
AFP		Transparencia
ARS		Confiabilidad
ARL		Confiabilidad
SISALRIL		Eficiencia
SIPEN		Confiabilidad y veracidad
DIDA		Rapidez y oportunidad.
Bancos Recaudadores		Eficiencia y Eficacia
UNIPAGO		Puntualidad
Proveedores externos		98.0%
Colaboradores de la TSS	80.0%	Compensaciones salariales
Ciudadano en General	91.2%	Disponibilidad de información

Fuente: Resultado de las encuestas de calidad

i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Para agosto del año 2016, La tesorería de la Seguridad Social, asumió la responsabilidad de integrarse y contribuir con la estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana, y brindarle a nuestros usuarios nuevos medios de interacción con esta Institución, a fines de escuchar y dar respuesta a sus quejas y reclamaciones de manera más eficiente.

Al 8 de diciembre del 2016, hemos recibido 50 casos, de los cuales 16 corresponden a quejas y 34 de ellas son reclamaciones, cabe destacar que cada uno de este caso se ha respondido en el tiempo establecido.

c) Otras acciones desarrolladas

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), en cumplimiento a la Resolución 377-02 del Consejo Nacional de la Seguridad Social y al Decreto 96-16, implementó en el mes de octubre del presente año 2016, el registro en el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR) de todo trabajador extranjero que se encuentren residiendo en República Dominicana en condiciones migratorias regular, para que tanto ellos como sus dependientes directos puedan ser favorecidos con los beneficios que confiere la Ley 87-01 que regula el sistema Dominicano de Seguridad Social.

Para esto fueron habilitadas en el SUIR las opciones que permite al empleador realizar el proceso de inclusión de sus trabajadores extranjeros regulados y dependientes directos siempre que cumplan con los siguientes requerimientos.

- El documento definitivo emitido por el gobierno dominicano a través del Ministerio de Interior y Policía (MIyP)
- El carné expedido por la Dirección General de Migración que acredita el estatus migratorio de extranjero
- El pasaporte con visado de trabajo vigente

Carta Compromiso

En el mes de octubre del presente año el Ministerio de Administración Pública (MAP), evalúa nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, siendo verificados los resultados del periodo 01 de octubre 2015-30 de septiembre 2016.

En el informe del resultado a dicha evaluación se resaltan como puntos fuertes:

- Cumplimiento de los planes de comunicación externa e interna.
- Difusión de la Carta Compromiso a través de nuestro Portal institucional y brochures colocados en lugares visibles en el Centro de Servicios.
- Se evidencia a nivel institucional que las áreas involucradas conocen y dan seguimiento a los compromisos asumidos en la carta compromiso.
- Integración de los indicadores de la Carta compromiso al Ciudadano al Sistema de Gestión de Calidad.

- Se adiciona un nuevo canal de comunicación: gerencias@tss2.gov.do donde las partes interesadas y ciudadanos pueden acceder externar sus sugerencia/quejas.

Se destaca la medición y control de todos los indicadores y el cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta Compromiso para los servicios: Certificaciones y Suministro de información, cumplimiento en un 100%. En el periodo evaluado.

- Se evidencian todas las formas de comunicación/participación ciudadana así como el 100% de cumplimiento del tiempo establecido en el suministro de información Pública por parte de la OAI.

Otro punto importante a destacar es que con el objetivo de lograr mayor eficiencia del Centro de Llamadas, en coordinación y con el apoyo del área de Gestión de Calidad, en el mes de octubre de 2016 se da inicio a un plan de mejora enfocado en las actividades que se realizan, abarcando la reestructuración general de dicho Centro.

División Sector Gubernamental

Para el año 2016 el número de instituciones que se acogieron al pago de la TSS vía Tesorería Nacional, asciende a 165, tanto del Gobierno Central como del sector Descentralizado, por lo que se observa un aumento en las solicitudes de Servicios generales y pago de aportes a SDSS como consecuencia de dicho incremento.

El proceso de pago al SDSS del Gobierno como empleador, se cumple en tiempo oportuno de manera satisfactoria, logrando la coordinación y participación de las instituciones involucradas (Tesorería Nacional, SIGEF y Contraloría General de la República) y alcanzando cifras de recaudos que supera periodos anteriores, las cuales garantizaron que los empleados públicos contaran con las coberturas que ofrece el SDSS. Para el año 2016 el número de instituciones tanto del Gobierno Central como del sector Descentralizado, que se acogieron al pago de los aportes al SDSS vía Tesorería Nacional/TSS, asciende a 165, por lo que se observa un aumento en las solicitudes de Servicios generales y en el monto de recaudo de parte del estado, como consecuencia de dicho incremento.

Entre estas instituciones se puede destacar la **Policía Nacional**, que en el mes de febrero pasado registró un total de 37,336 miembros asalariados para ser favorecidos con la protección de los seguros de Riesgos Laboral, SFS y de Pensión, Vejes y Discapacidad de acuerdo a la ley 87-01 que rige el SDSS.

Por otro lado tenemos al **Instituto Nacional de la Uva, Comité de Retiro de la PN, Servicio Nacional de Salud, Instituto Geográfico Nacional.**

El proceso de pago al SDSS del Gobierno como empleador, se cumple en tiempo oportuno de manera satisfactoria, logrando la coordinación y participación de las instituciones involucradas (Tesorería Nacional, SIGEF y Contraloría General de la República) y alcanzando cifras de recaudos que supera periodos anteriores, las cuales garantizaron que los empleados públicos contaran con las coberturas que ofrece el SDSS.

Capacitaciones Sector Gubernamental

En cuanto a las capacitaciones, se siguieron implementando de manera individual, en su gran mayoría a las institucionales de reciente creación y a las del sector municipal motivado por el cambio de autoridades y representantes. Entre estas están el Instituto Técnico Superior Comunitario, el Instituto Salomé Ureña, PROCOMPETENCIA, y diferentes ayuntamientos y juntas municipales.

Cada institución que solicitara capacitación por motivos de cambio de representantes o por ingresar a la cartera de instituciones que hacen el pago de sus aportes al SDSS vía TN/TSS, se le imparte la instrucción atendiendo a las necesidades o inquietudes manifestadas con referencia al manejo del SUIR para registrar diferentes novedades en sus nóminas, licencias de maternidad y enfermedad común, registro de dependientes adicionales, consultas en general y cuadro de los montos generados en su notificación de pago contra libramiento y transferencias recibidas desde Tesorería Nacional.

En general estas capacitaciones se realizaron en su mayoría con citas previas y el tiempo que dedicamos a realizar las mismas fue de alrededor de 1 hora y media.

Capacitaciones Sector Privado

Como parte del acuerdo con el PNUD, la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) está participando del Proyecto Medidas de Acompañamiento a la Producción de Bananos (BAM) que desarrolla el PNUD y la Oficina Internacional de Trabajo (OIT) con el sector bananero de las provincias Mao, Montecristi y Azua, específicamente apoyamos el Componente Laboral donde junto con la DIDA y el

MDT se busca motivar la formalización e inclusión en el Sistema Dominicano de Seguridad Social de los productores de banano. Desde el mes de marzo del presente año se están realizando jornadas de capacitación quincenalmente en las Asociaciones que agrupan los bananeros de las zonas Mao y Montecristi, impartidas por la Encargada de la Oficina Regional Santiago

Hemos logrado que empleadores del referido sector, se hayan motivado a registrarse en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) para que de esta manera sus empleados coticen al Sistema Dominicano de Seguridad Social beneficiándose de los servicios del plan básico de salud y Riesgos laborales al a extranjeros naturalizados que son en su mayoría el tipo de empleados de esa zona bananera.

En el mes de abril de 2016, la Coordinadora del DAE, desarrolló el módulo TSS-SUIR en el Diplomado de Seguridad Social que ofrece el TEP de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). También en este mes, la Encargada de la Regional, disertó para el Viceministerio de Fomento a las PYMES sobre los servicios de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) a los 40 participantes que se estaban formando como Consultores para PYMES.

En septiembre de 2016, la Encargada de la Regional Santiago ofreció la capacitación “Gestión Efectiva de las Obligaciones de la Seguridad Social” a los empleadores que recién se formalizaron a través del proyecto del Ministerio de Industria y Comercio **Formalízate RD**. También En el mes de noviembre, participó en un conversatorio con los estudiantes de la PUCMM de la carrera

Administración de Empresas, específicamente de la asignatura de Gestión Humana, sobre el Tema Sistema de Seguridad Social, cómo se ingresa y cuáles son sus beneficios y deberes.

VI. Gestión Interna

PRODUCTOS	PRESUPUESTO	EJECUCION	PORCENTAJE
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	50,853,113.31	45,744,799.49	89.95
SERVICIO DE INFORMACION Y ASISTENCIA AL EMPLEADOR	32,231,899.76	28,994,130.27	89.95
REGISTRO OPORTUNO Y EFICIENCIA DE DISTRIBUCION DE PAGOS	81,838,613.23	73,617,733.69	89.95
AUDITORIAS REALIZADAS A EMPLEADORES (REGULACION DE EMPLEADORES)	57,110,040.49	51,373,203.74	89.95
AUMENTO DE LAS RECAUDACIONES	27,246,300.41	24,509,346.00	89.95
TOTAL DEL PROGRAMA	249,279,967.20	224,239,213.19	

El desvío en la ejecución presupuestarias corresponde a los compromisos de pago de proceso de compra realizados pendientes por ejecutar.

a) Contrataciones y Adquisiciones

En abril del presente años fuimos incluidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas dentro del piloto para la implementación del nuevo Portal Transaccional. Esta participación es de beneficio para ambas instituciones en el

cumplimiento de la Normativa, los plazos establecidos y la eficientización de los procesos de compras a nivel general.

Infraestructura

Dentro de los logros en este año 2016 debemos destacar la adquisición de un local contiguo al ocupado en Plaza Naco, con el cual será ampliada el área de servicios haciendo más fácil el acceso a la Dirección Jurídica, mejorado el Centro de Llamadas, ampliación de la cocina y adecuación del Salón de Capacitación. Fue publicado el proceso para la adecuación de este Local, programando el inicio de los trabajos para mediados del mes de noviembre.

Continuamos con las gestiones ante 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.

Archivo Central y Correspondencia

Hemos estado implementando un Plan de Reestructuración del archivo Central para el proyecto de digitalización que esperamos iniciar el próximo año 2017. Con el uso del Transdoc hemos logrado un mayor control de las correspondencias entrantes y salientes.

Proveedores

Una vez más fue revisada la política de evaluación y reevaluación de proveedores para adaptarla a los requerimientos de la Norma ISO, con esto buscamos lograr una mejor selección basada en calidad, eficiencia y costo, siempre en cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones y sus normas complementarias.

Siguiendo con los lineamientos de la Norma, este año se está incluyendo a los proveedores como partes interesadas, y se iniciará con la aplicación de la Encuesta de Satisfacción.

Compras y Contrataciones

En abril del presente años fuimos incluidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas dentro del piloto para la implementación del nuevo Portal Transaccional. Esta participación es de beneficio para ambas instituciones en el cumplimiento de la Normativa, los plazos establecidos y la eficientización de los procesos de compras a nivel general.

Contrataciones y Adquisiciones

Compras realizadas

Se realizaron compras y adquisiciones a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) por un total de **RD\$64,242,896.85**.

Licitaciones realizadas.

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

Proceso	Cantidad	Montos contratados
Comparación de Precio/Competencia	5	23,489,404.83
Licitación Pública Nacional	3	28,680,377.59

Comparación de Precios

Proceso	Descripción	Monto
TSS-CCC-CP2015-009	Contratación de servicios de conserjería para oficinas de la TSS.	1,715,130.00
TSS-CCC-CP2016-001	Consultoría p/implementación Normas ISO 9001:2015 e ISO IEC27001:2013	3,249,897.00
TSS-CCC-CP2016-002	Servicio de limpieza y mantenimiento acondicionadores de aire	823,404.00
TSS-CCC-CP2016-003	Contratación Servicios de Tecnología en la Nube	2,243,411.40
TSS-CCC-CP2016-004	Contratación Pólizas Seguro TSS	1,156,753.94
TSS-CCC-CP2016-005	Readecuación de oficinas de la TSS	14,300,808.49
TOTAL 2016		23,489,404.83

Licitación Pública Nacional

Proceso	Descripción	Monto
TSS-CCC-LPN2016-001	Contratación de Servicios de Soporte de Tecnología	Declarada Desierta
TSS-CCC-LPN2016-002	Adquisición de Bienes y Servicios de Tecnología	21,721,304.74
TSS-CCC-LPN2016-003	Contratación de Servicios de Soporte de Tecnología	6,959,072.85
TOTAL 2016		28,680,377.59

Cantidad de órdenes de compras y contrataciones aprobadas en la TSS al 31 de diciembre 2016 por tipo de contratación y monto contratado

Modalidad de Compra	Total
Comparación Precio/Competencia	23,489,404.83
Compras Menores	2,972,888.43
Compras por debajo del umbral	1,180,935.23
Licitación Pública	28,680,377.59
Proceso de Excepción	7,919,290.77
	64,242,896.85

Rubro identificación de contratos (Cantidad de órdenes de compras y contrataciones aprobadas en la TSS al 31 de diciembre 2016, por rubro)

Rubros	Cantidad Órdenes	Total
Alimentos y bebidas	8	287,898.98
Art. limpieza, higiene, cocina	22	356,683.34
Artículos del hogar	4	76,367.94
Capacitación	7	494,958.84
Combustibles	9	172,800.00
Combustibles y lubricantes	26	

Rubros	Cantidad Órdenes	Total
		545,500.00
Componentes de vehículos	1	37,996.00
Construcción y edificación	1	14,300,808.49
Consultoría	1	3,249,897.00
Ferretería y pintura	5	182,194.58
Imprenta y publicaciones	14	1,667,739.55
Informática	16	36,540,878.40
Mant. y Rep. Vehículos	5	151,496.23
Maquinarias	1	31,270.00
Materiales educativos	1	2,500.00
Muebles y mobiliario	1	9,735.00
Obras de Arte y Elem. Colección	1	19,765.00
Prod. médico, farmacia, laborat	2	32,311.78
Protocolo	4	788,881.00
Publicidad	2	78,045.20
Químicos/gases	2	

Rubros	Cantidad Órdenes	Total
		128,360.40
Serv. mantenimiento y limpieza	12	2,698,947.83
Servicios básicos	3	1,573,162.80
Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	1	63,422.37
Suministro de oficina	16	578,486.32
Telefonía y comunicaciones	1	66,801.28
Transporte y mantenimiento	1	34,000.00
Vigilancia y seguridad	7	71,988.52
	174	64,242,896.85

Cantidad de órdenes de compras y contrataciones aprobadas en la TSS al 31 de diciembre 2016, según descripción de los Proveedores contratados y tipo de documento beneficiario

Proveedor	Documento	Número	Total
AAA SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD, SRL	RNC	101563745	4,519.40
ALARM CONTROLS SEGURIDAD, SA	RNC	101503114	27,358.36

Proveedor	Documento	Número	Total
ALFA DIGITAL SINGS AND GRAPHICS, SRL	RNC	130942562	5,900.00
ANICAL, SRL	RNC	112105741	31,700.00
AUTO ADORNOS DECOCARRO, SRL	RNC	101627042	37,996.00
AUTOCAMIONES, SA	RNC	101010746	28,299.56
BDO ESENFSA, SRL	RNC	101725559	60,285.34
BDO RIESGOS Y TECNOLOGÍA, SRL	RNC	130832112	601,741.46
CENTRO CUESTA NACIONAL, SAS	RNC	101019921	28,684.99
CENTRO ESPECIALIZADO DE COMPUTACIÓN, SRL	RNC	102316163	990,299.16
COMARFE, SRL	RNC	130903638	8,306.93
COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, SA	RNC	101001577	66,801.28
COMPU-OFFICE DOMINICANA, SRL	RNC	130228698	3,873,270.90
CONSTRUCTORA PABLO YARUL & ASOCIADOS, SRL	RNC	101011009	14,300,808.49
CROS PUBLICIDAD, SRL	RNC	130592659	30,845.20
DATACURSOS GACETA JUDICIAL, SRL	RNC	130586187	100,000.00
DE SOTO TRADING, SRL	RNC	101834511	

Proveedor	Documento	Número	Total
			58,976.40
DISTOSA, SRL	RNC	122001672	11,339.80
DUCTO LIMPIO S.D., SRL	RNC	130097372	74,340.00
E&C MULTISERVICES, EIRL	RNC	131247547	25,804.39
EDITORIA HOY, SAS	RNC	101098376	350,460.00
EDITORIA LISTÍN DIARIO, SA	RNC	101014334	615,960.00
EDIXON ESTEBAN SALAZAR	RNC	3700841921	37,383.05
EDUARDO MANRIQUE & ASOCIADOS, SRL	RNC	101860588	970,095.70
EDYJCSA, SRL	RNC	101898151	11,545.12
ELÍAS PEREZ COMBUSTIBLES, SRL	RNC	130822492	31,700.00
ENERLIM, SRL	RNC	130965562	4,146.61
ESMERALDA CÁCERES DE LOS SANTOS	RNC	117759761	69,384.00
FERRETERÍA AMERICANA, SAS	RNC	101009918	17,683.24
GEMADE, SRL	RNC	124010871	658.44
GRANARIES GROUP, SRL	RNC	131103073	7,363.20
GRUPO CAROL, SAS	RNC	101871865	

Proveedor	Documento	Número	Total
			32,311.78
GRUPO RAMOS, SA	RNC	101796822	25,000.00
GTG INDUSTRIAL, SRL	RNC	130297118	164,317.20
ILC OFFICE SUPPLIES, SRL	RNC	130271747	41,422.25
IMPRESA LA UNIÓN, SRL	RNC	101606835	32,001.60
IMPROFORMAS, SRL	RNC	130198812	5,199.08
INHELTEK, SRL	RNC	130352313	129,870.03
INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD	RNC	430128317	2,500.00
INTEGRACIONES TECNOLÓGICAS M&A, SRL	RNC	131179037	5,248,599.46
IQTEK SOLUTIONS, SRL	RNC	130876967	8,587,131.79
JD LETREROS, SRL	RNC	130048576	7,740.80
JHOANNY DEL PILAR ALMANZAR DE LA CRUZ / PRODUCCIONES ALMANZAR	RNC	114429632	735,081.00
KID'S PARTY, SRL	RNC	101841907	28,800.00
LA COLONIAL, SA	RNC	101031222	1,156,753.94
LENYIRUB ,SRL	RNC	101807113	

Proveedor	Documento	Número	Total
			2,497.82
LOGOMARCA, SA	RNC	101162058	50,368.30
MAGNA MOTORS, SA	RNC	101055571	191,722.55
MERCANTIL RAMI, SRL	RNC	122024751	941.64
MG GENERAL SUPPLY, SRL	RNC	101160667	74,931.18
MUEBLES Y EQUIPOS PARA OFICINA LEÓN GONZALEZ, SRL	RNC	101718013	9,735.00
MULTICOMPUTOS, SRL	RNC	101638801	15,794,384.75
NEOAGRO ,SRL	RNC	130981061	1,002.25
OD DOMINICANA CORP	RNC	130695407	92,650.89
OFFITEK, SRL	RNC	101893931	201,985.86
PA CATERING, SRL	RNC	131155091	30,975.00
PRODIMPA, SRL	RNC	102316635	860.22
PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS DOMINICANA, SAS	RNC	101025506	6,598.56
PROLIMDES COMERCIAL, SRL	RNC	131084362	62,853.88
PROLIMPISO, SRL	RNC	122013644	84,740.52
PROVEEDORA DE BIENES Y SERVICIOS HC PROBISER, SRL	RNC	130715386	33,371.55
SANTO DOMINGO MOTORS	RNC	101008067	

Proveedor	Documento	Número	Total
COMPANY, SA			4,534.00
SEGUROS BANRESERVAS, SA	RNC	101874503	406,771.35
SERVICIOS GRÁFICOS TITO, EIRL	RNC	130885036	85,467.40
SERVIGUIDE, SL	RNC	130715922	3,249,897.00
SOLUDIVER SOLUCIONES DIVERSAS, SRL	RNC	130803341	212,539.10
SOPORTE TÉCNICO EN HARDWARE, EIRL	RNC	130107671	75,000.00
SOS CLEANING SERVICES, SRL	RNC	130607826	1,715,130.00
SOWEY COMERCIAL, EIRL	RNC	130833702	2,799.60
SUNIX PETROLEUM, SRL	RNC	130192731	590,800.00
SUPLECA COMERCIAL, SRL	RNC	130881359	4,144.63
SUPLIDORA DE PRODUCTOS GENERALES ÁVILA SUPROGECA, SRL	RNC	130713804	11,630.78
SUPLIGENSA, SRL	RNC	130560552	18,608.60
TECHNET, SOLUCIONES DE REDES, SRL	RNC	124021782	2,243,411.40
TEOREMA CE, SRL	RNC	101610255	30,000.00
TRANSPORTE BLANCO, SA	RNC	106012442	

Proveedor	Documento	Número	Total
			34,000.00
TUCANES SOLUTIONS TS, SRL	RNC	131292666	6,496.08
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA, INC	RNC	401052326	88,000.00
V ENERGY, SA	RNC	101068744	64,100.00
VYMA NEGOCIOS DIVERSOS, SRL	RNC	101637242	531.00
WTV WORLD TELEVISION, SRL	RNC	130283044	9,999.99
ZAGIROVA, SRL	RNC	130750793	47,200.00
ZAMORALOR INVESTMENT, SRL	RNC	131294324	21,830.00

MIPYMEs

Monto contratado en compras y contrataciones aprobadas en la TSS a MIPYMEs al 31 de diciembre 2016, según tipo de empresas

De los procesos de Compras y Contrataciones realizados durante el año fueron adjudicados a las MIPYMEs un 34.37% del total adjudicado.

Tipo Empresa	Monto total adjudicado	Porcentaje
Gran empresa	2,172,913.32	3.38%
Mediana empresa	6,465,228.10	10.06%
Micro empresa	9,852,005.80	15.34%
N/A	841,848.05	1.31%
No clasificada	39,148,255.41	60.94%

Pequeña empresa	5,762,646.17	8.97%
TOTAL	64,242,896.85	100.00%

Monto de presupuesto de la TSS ejecutado a compras y contrataciones en el año 2016

Al 31 de diciembre 2016 fue ejecutado un total de **RD\$ 64,242,896.85**

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

Rubros	Ejecutado
Alimentos y bebidas	287,898.98
Art. limpieza, higiene, cocina	356,683.34
Artículos del hogar	76,367.94
Capacitación	494,958.84
Combustibles	172,800.00
Combustibles y lubricantes	545,500.00
Componentes de vehículos	37,996.00
Construcción y edificación	14,300,808.49
Consultoría	3,249,897.00

Rubros	Ejecutado
Ferretería y pintura	182,194.58
Imprenta y publicaciones	1,667,739.55
Informática	36,540,878.40
Mant. y Rep. Vehículos	151,496.23
Maquinarias	31,270.00
Materiales educativos	2,500.00
Muebles y mobiliario	9,735.00
Obras de Arte y Elem. Colección	19,765.00
Prod. médico, farmacia, laborat	32,311.78
Protocolo	788,881.00
Publicidad	78,045.20
Químicos/gases	128,360.40
Serv. mantenimiento y limpieza	2,698,947.83
Servicios básicos	1,573,162.80
Servicios de mantenimiento o reparaciones de transportes	63,422.37
Suministro de oficina	

Rubros	Ejecutado
	578,486.32
Telefonía y comunicaciones	66,801.28
Transporte y mantenimiento	34,000.00
Vigilancia y seguridad	71,988.52
	64,242,896.85

Número y montos de compras registradas según la clasificación de proveedores, cantidad de contratos y montos. De los contratos el 35.06% fue adjudicado a MIPYMES

Tipo Empresa	Contratos		Monto adjudicado	
	Cantidad	Porcentaje	Total	Porcentaje
Gran empresa	6	3.45%	2,172,913.32	3.38%
Mediana empresa	20	11.49%	6,465,228.10	10.06%
Micro empresa	19	10.92%	9,852,005.80	15.34%
N/A	4	2.30%	841,848.05	1.31%
No clasificada	103	59.20%	39,148,255.41	60.94%
Pequeña empresa	22	12.64%	5,762,646.17	8.97%
TOTAL	174	100.00%	64,242,896.85	100.00%

VII. Dirección de Supervisión y Auditoría

La Dirección de Supervisión y Auditoría de la Tesorería de la Seguridad Social, presenta a continuación, las memorias institucional, correspondiente al periodo enero-diciembre del año 2016.

Este documento lo hemos elaborado a partir de los resultados alcanzados por todos los espacios de trabajo de esta Dirección, es decir, de las labores realizadas tanto de nuestra sede central Distrito Nacional, como en las oficinas regionales: Santiago, Puerto Plata y Bávaro.

Presentamos la gestión acompañada con datos estadísticos descriptivos, los que avalan la ejecución de nuestros planes de trabajos operativos y estratégicos, con la población de casos trabajados durante el período de referencia.

Es importante recalcar, que estos resultados obedecen a los procesos que desarrollamos en los diferentes Departamentos de Supervisión y Auditoría; esperamos que las estadísticas y experiencias comentadas en estas memorias, así como las cifras e informaciones más abajo detalladas, permitan apreciar el esfuerzo de todos los colaboradores de la Dirección de Supervisión y Auditoría, durante el periodo enero-diciembre del año 2016.

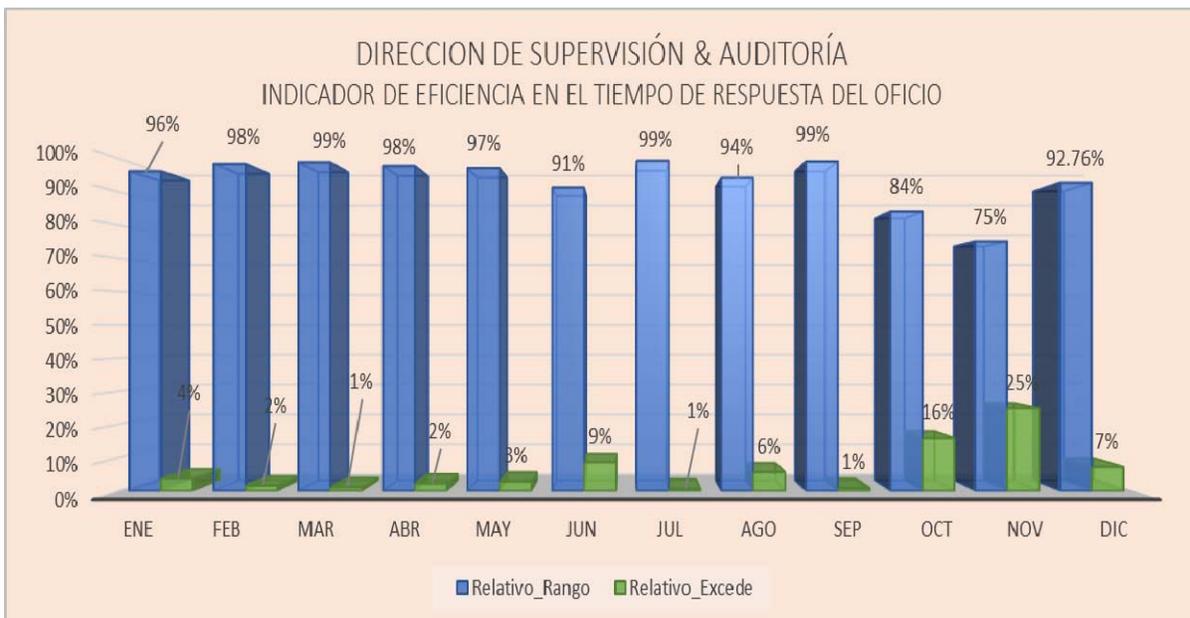
OBJETIVOS 2016

No.	Indicador (KPI's)	Frecuencia de Medición	Valor Esperado	Fuente de los Datos de la Medición	Reporte de los Datos del Indicador	Método de Análisis de los Datos del Indicador
1	Eficiencia en tiempo de respuesta de auditoría	Mensual	El 85% de las auditorías serán concluidas en 30 días o menos	Reporte de auditoría	Matriz Estadística	(Total de auditorías concluidas en 30 días o menos / Total de las auditorías concluidas+ total de auditoría pendiente) * 100
2	Eficiencia en Tiempo respuesta Reclamaciones	Mensual	El 85% de las reclamaciones serán concluidas en 37 días o menos	Reporte de Reclamación	Matriz Estadística	(Total de reclamaciones concluidas en 37 días o menos / Total de las reclamaciones del periodo y sin concluir periodo anterior) * 100
3	Eficiencia en tiempo de respuesta de oficios	Mensual	El 97% de los oficios de DSA serán procesados en el tiempo establecido de 7 días	Reporte Análisis de oficios	Matriz Estadística	(Total oficios procesados en 7 días/Total de Oficios generados)*100
4	Realizar auditorías a empleadores	Anual	3,500 auditorías	Suir	Matriz Estadística	Auditorías realizadas + Notificaciones pagadas de cargas masivas(derechos adquiridos y Cruce de información)
5	Auditar la documentación del 4% de los afiliados registrados en el SDSS al 31 de diciembre 2015	Anual	140,000 afiliados	Suir	Matriz Estadística	Afiliados revisados / total de afiliados Régimen Contributivo del SDSS al 31/12/2015 *4.1% (3,407,061 x 4.1%)

EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL 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, cumpliendo con el 97% de los oficios solicitados en un mes calendario.

Meses	Cant_Rango	Cant_Excede	Total_Oficios	Validación	Relativo_Rango	Relativo_Excede
ENE	77	3	80	80	96%	4%
FEB	186	3	189	189	98%	2%
MAR	180	2	182	182	99%	1%
ABR	133	3	136	136	98%	2%
MAY	104	3	107	107	97%	3%
JUN	169	16	185	185	91%	9%
JUL	153	1	154	154	99%	1%
AGO	149	9	158	158	94%	6%
SEP	119	1	120	120	99%	1%
OCT	111	21	132	132	84%	16%
NOV	163	54	217	217	75%	25%
DIC	141	11	152	152	92.76%	7%



INDICADOR / VALOR ESPERADO

A continuación presentamos el o los eventos que impidieron el cumplimiento del tiempo de respuesta de los oficios y su plan de acción:

Indicador / Valor Esperado	MES	AUDITORIAS		RESULTADO	CUMPLIMIENTO		EVENTO QUE IMPIDIO EL CUMPLIMIENTO	PLAN DE ACCION
		TOTAL DEL PERIODO	TOTAL FUERA DE RANGO		SI	NO		
97%	ENERO	80	4%	96%		√	Demora en la revisión del proceso	Dejar evidencia a todos los involucrados de la remisión de los oficios, mediante correo electrónico
97%	FEBRERO	189	2%	98%	√			
97%	MARZO	182	1%	99%	√			
97%	ABRIL	136	2%	98%	√			
97%	MAYO	107	3%	97%	√			
97%	JUNIO	185	9%	91%		√	Demora en la revisión del proceso	Dejar evidencia a todos los involucrados de la remisión de los oficios, mediante correo electrónico
97%	JULIO	154	1%	99%	√			
97%	AGOSTO	158	9%	91%		√	Demora en la revisión del proceso	Dejar evidencia a todos los involucrados de la remisión de los oficios, mediante correo electrónico
97%	SEPTIEMBRE	120	1%	99%	√			
97%	OCTUBRE	131	16%	84%		√	Demora en la revisión del proceso	Dejar evidencia a todos los involucrados de la remisión de los oficios, mediante correo electrónico
97%	NOVIEMBRE	217	25%	75%		√	35 oficios con más de 3 días en revisión por el departamento correlacionado al proceso (CAO) 1 oficio le fue devuelto CAO para que le fuera colocado el sello con la fecha correcta. 8 oficios se excedieron en el tiempo de envío desde la Torre hasta la DSA 10 sin aplicar	Poner en conocimiento a las partes involucradas para la agilización de cada uno de los procesos.
97%	DICIEMBRE	152	7%	93%		√	5 oficios sin aplicar se exceden del tiempo. 6 oficios se excedieron en el tiempo de revisión	Poner en conocimiento a las partes involucradas para la agilización de cada uno de los procesos.

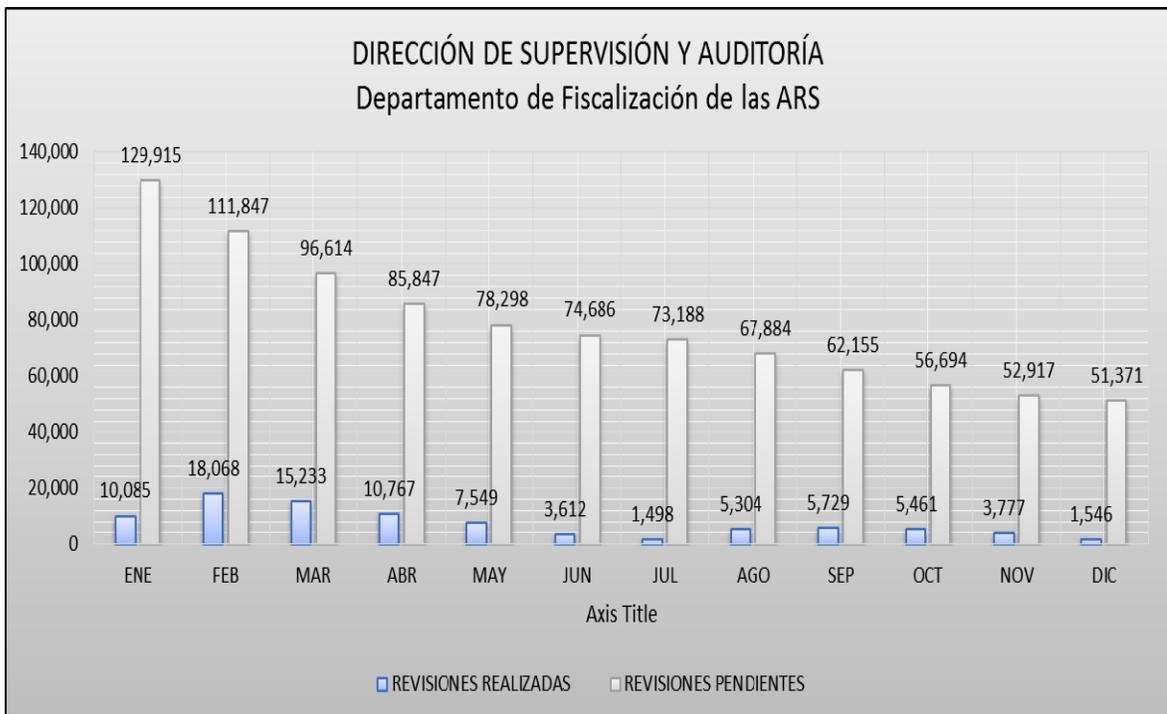
Auditorías Administradora de Riesgos de Salud

Departamento de Fiscalización de las ARS

El Departamento de Fiscalización de las ARS, se propuso auditar la documentación el 4% de los afiliados al SDSS al 31 de diciembre 2015, lo que corresponde realizar revisiones a 140,000 afiliados a la cartera de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).

Para el período enero-diciembre 2016, se realizaron ochenta y tres mil trescientas seis (88,629), revisiones de afiliaciones. Estos resultados representan el 63% del total de las revisiones propuestas.

En el siguiente gráfico mostramos, las ejecuciones realizadas por mes:



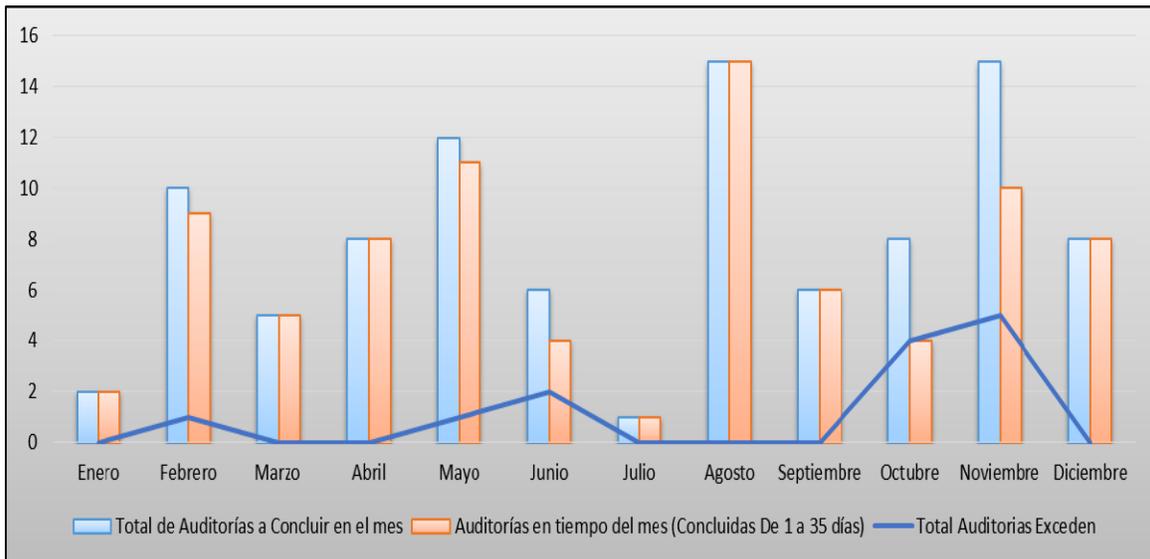
Departamento de Fiscalización de las ARS

Indicador de eficiencia en el tiempo, respuesta de la auditoria

La Dirección de Supervisión y Auditoría, tiene establecido auditar el 85% de las reclamaciones recibidas en un mes, en un plazo no mayor a 30 días calendario.

En el siguiente cuadro y grafico mostramos su comportamiento mensual:

Mes	Total de Auditorías a Concluir en el mes	Auditorías en tiempo del mes (Concluidas De 1 a 35 días)	Auditorías concluidas de 36 días a x días	Auditorias Pendientes	Total Auditorias Exceden	Indicador en rango	Indicador Excede
Enero	2	2	0	0	0	100%	0%
Febrero	10	9	1	0	1	90%	10%
Marzo	5	5	0	0	0	100%	0%
Abril	8	8	0	0	0	100%	0%
Mayo	12	11	1	0	1	92%	8%
Junio	6	4	2	0	2	67%	33%
Julio	1	1	0	0	0	100%	0%
Agosto	15	15	0	0	0	100%	0%
Septiembre	6	6	0	0	0	100%	0%
Octubre	8	4	4	0	4	50%	50%
Noviembre	15	10	5	0	5	67%	33%
Diciembre	8	8	0	0	0	100%	0%



Indicador / Valor Esperado

A continuación presentamos el o los eventos que impidieron el cumplimiento de los objetivos del Departamento de Fiscalización ARS y su plan de acción:

Indicador/ Valor Esperado	MES	AUDITORIAS		RESULTADO	CUMPLIMIENTO		EVENTO QUE IMPIDIO EL CUMPLIMIENTO	PLAN DE ACCION
		TOTAL DEL PERIODO	TOTAL FUERA DE RANGO		SI	NO		
85%	ENERO	2	0%	100%	√			
85%	FEBRERO	10	10%	90%	√			
85%	MARZO	5	0%	100%	√			
85%	ABRIL	8	0%	100%	√			
85%	MAYO	12	8%	92%		√	Volumen extenso de documentaciones recibidas de las ARS e revisión de entrega repetidas de informaciones incluidas en las entrega de la data.	Informar a las ARS de dicha situación sobre la duplicidad de entrega de informaciones que retrasa dicho proceso de revisión
85%	JUNIO	6	33%	67%		√	Volumen extenso de documentaciones recibidas de las ARS e revisión de entrega repetidas de informaciones incluidas en las entrega de la data.	Informar a las ARS de dicha situación sobre la duplicidad de entrega de informaciones que retrasa dicho proceso de revisión
85%	JULIO	1	0%	100%	√			
85%	AGOSTO	15	0%	100%	√			
85%	SEPTIEMBRE	6	0%	100%	√			
85%	OCTUBRE	8	50%	50%		√	Sobre asignación a colaboradores de fiscalización ARS falta de personal.	Considerar dichos aspectos para evitar cumulo de asignaciones a los colaboradores que permanezcan en el departamento durante dicho periodo.
85%	NOVIEMBRE	15	33%	67%		√	Sobre asignación a colaboradores de fiscalización ARS falta de personal.	Considerar dichos aspectos para evitar cumulo de

								asignaciones a los colaboradores que permanezcan en el departamento durante dicho periodo.
85%	DICIEMBRE	8	0%	100%	√			

Departamento de Evasión y Omisión

Las actividades correspondientes a notificaciones generadas y cargadas al sistema (SUIR), correspondientes a cada mes (inicio y cierre) del periodo enero-diciembre de 2016, arrojaron un total de quinientas cincuenta y nueve (559), notificaciones de pago por auditoría y las condiciones de las mismas al final del período se expresan del siguiente modo:

PERIODO	GENERADAS	CANT	PAGADAS	CANT2	VENCIDAS	CANT3
Enero	10,493,435.63	30	53,493.97	9	10,439,941.66	21
Febrero	7,006,412.70	47	172,237.00	19	6,834,175.70	28
Marzo	5,493,982.00	75	239,030.00	27	5,254,952.00	48
Abril	845,295.00	20	98,335.00	9	746,960.00	11
Mayo	1,997,585.00	58	713,659.00	21	1,283,926.00	37
Junio	3,030,689.00	69	283,380.00	36	2,747,309.00	33
Julio	3,397,763.00	48	118,506.00	20	3,279,257.00	28
Agosto	5,342,260.00	33	47,457.00	12	5,294,803.00	21
Septiembre	1,785,812.00	62	436,119.00	30	1,349,693.00	32
Octubre	1,009,905.00	35	130,559.00	15	879,346.00	20
Noviembre	2,600,519.51	40	98,621.79	9	2,501,897.72	31
Diciembre	2,280,730.00	42	137,649.00	10	2,143,081.00	32



Departamento de Evasión y Omisión

INDICADOR DE EFICIENCIA EN EL TIEMPO, RESPUESTA AL EMPLEADOR

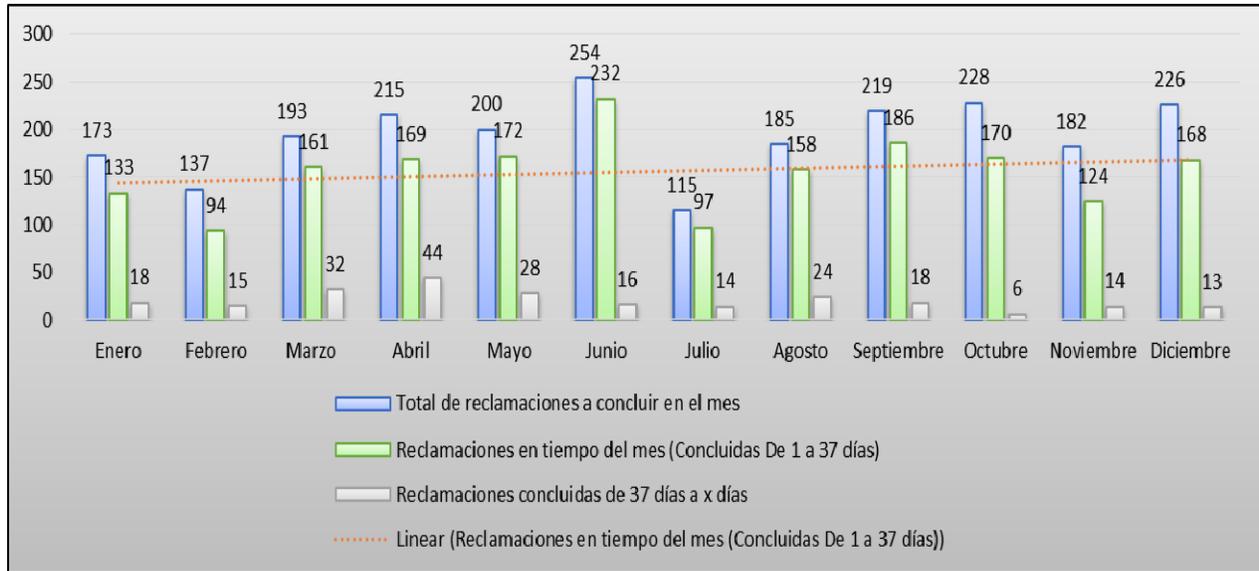
La Dirección de Supervisión y Auditoría, tiene establecido dentro de sus procedimientos, dar respuesta al empleador en un plazo no mayor a treinta y siete (37) días laborables, de acuerdo a su solicitud o reclamación presentada.

Debiendo mantener un cumplimiento de un 85% mensual

En el siguiente cuadro, mostramos los indicadores y su comportamiento.

Mes	Total de reclamaciones a concluir en el mes	Reclamaciones en tiempo del mes (Concluidas De 1 a 37 días)	Reclamaciones concluidas de 37 días a x días	Reclamaciones Pendientes	Total Reclamaciones Exceden	Indicador en rango	Indicador Excede
Enero	173	133	18	22	40	77%	23%
Febrero	137	94	15	28	43	69%	31%
Marzo	193	161	32	0	32	83%	17%
Abril	215	169	44	2	46	79%	21%

Mayo	200	172	28	0	28	86%	14%
Junio	254	232	16	6	22	91%	9%
Julio	115	97	14	4	18	84%	16%
Agosto	185	158	24	3	27	85%	15%
Septiembre	219	186	18	15	33	85%	15%
Octubre	228	170	6	52	58	75%	25%
Noviembre	182	124	14	44	58	68%	32%
Diciembre	226	168	13	45	58	74%	26%



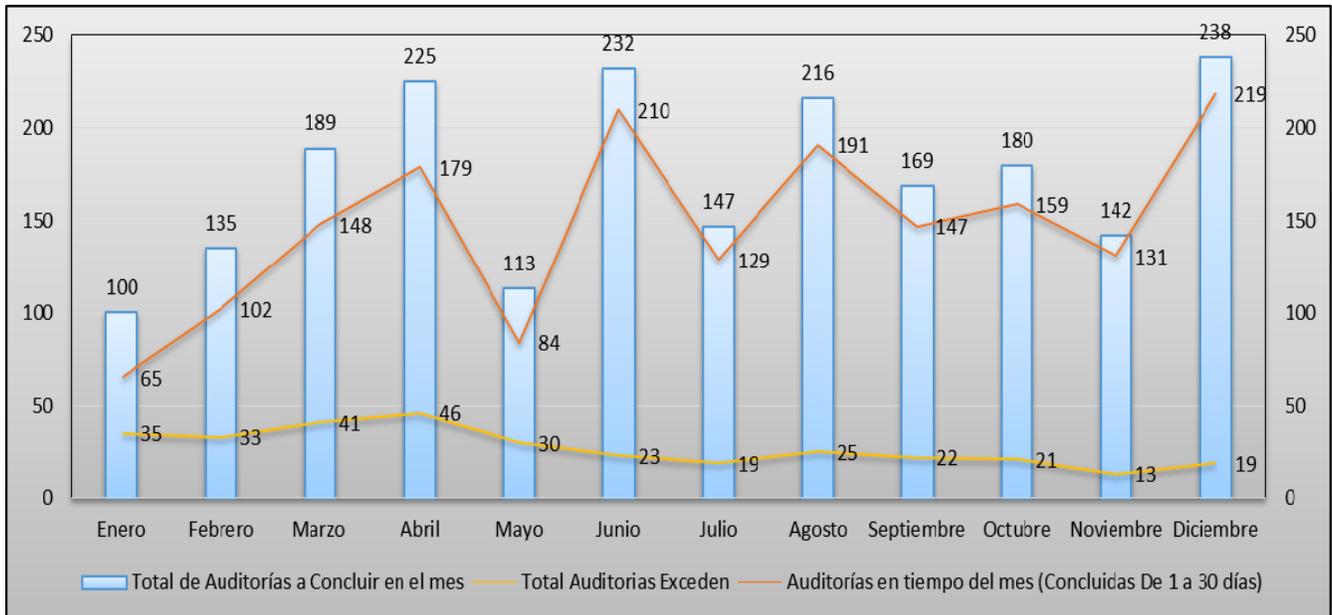
Departamento de Evasión y Omisión

INDICADOR DE EFICIENCIA EN EL TIEMPO, RESPUESTA DE LA AUDITORIA

La Dirección de Supervisión y Auditoría, tiene establecido auditar el 85% de las reclamaciones recibidas en un mes, en un plazo no mayor a 30 días calendario.

En el siguiente cuadro y grafico mostramos su comportamiento mensual:

Mes	Total de Auditorías a Concluir en el mes	Auditorías en tiempo del mes (Concluidas De 1 a 30 días)	Auditorías concluidas de 31 días a x días	Auditoria Pendientes	Total Auditorias Exceden	Indicador en rango	Indicador Excede
Enero	100	65	35	0	35	65%	35%
Febrero	135	102	33	0	33	76%	24%
Marzo	189	148	41	0	41	78%	22%
Abril	225	179	46	0	46	80%	20%
Mayo	113	84	30	0	30	74%	27%
Junio	232	210	23	0	23	91%	10%
Julio	147	129	19	0	19	88%	13%
Agosto	216	191	25	0	25	88%	12%
Septiembre	169	147	22	0	22	87%	13%
Octubre	180	159	21	0	21	88%	12%
Noviembre	142	131	6	5	13	92%	9%
Diciembre	238	219	9	10	19	92%	8%



Indicador / Valor Esperado

A continuación presentamos el o los eventos que impidieron el cumplimiento del tiempo de respuesta de 30 días y su plan de acción:

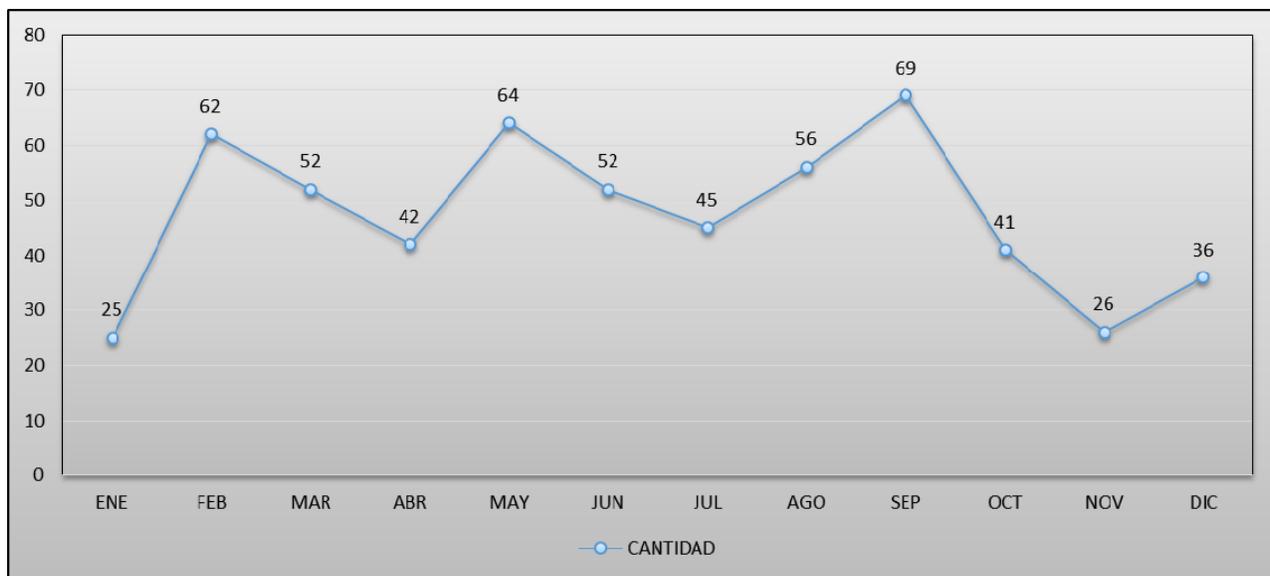
Indicador/ Valor Esperado	MES	AUDITORIAS		RESULTADO	CUMPLIMIENTO		EVENTO QUE IMPIDIO EL CUMPLIMIENTO	PLAN DE ACCION
		TOTAL DEL PERIODO	TOTAL FUERA DE RANGO		SI	NO		
85%	ENERO	100	35%	65%	-	X	- Se consideran de manera errónea la fecha de inicio de las auditorías de las reclamaciones por devolución de aportes declinadas. - Exceso en tiempo de revisión en las diferentes fases de las auditorías	- Evaluar y considerar la fecha de inicio a los procedimientos para los nuevos casos. - Sensibilizar al equipo de trabajo de los cambios de medición, cuyo enfoque será el método PEPS
85%	FEBRERO	135	24%	76%	-	X		
85%	MARZO	189	22%	78%	-	X		
85%	ABRIL	225	20%	80%	-	X		
85%	MAYO	113	26%	74%	-	X		
85%	JUNIO	232	9%	91%	√			
85%	JULIO	147	12%	88%	√			
85%	AGOSTO	216	11%	89%	√			
85%	SEPTIEMBRE	169	12%	88%	√			
85%	OCTUBRE	181	12%	88%	√			
85%	NOVIEMBRE	142	9%	91%	√			
85%	DICIEMBRE	238	8%	92%	√			

Reactivación de Empleadores al SDSS

DEPARTAMENTO DE EVASIÓN Y OMISIÓN

En el periodo enero-diciembre se realizaron quinientas setenta (570) reactivaciones de empleadores al Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS), mostrando el incremento mensual de esta acción.

En el siguiente recuadro, mostramos las reactivaciones por mes

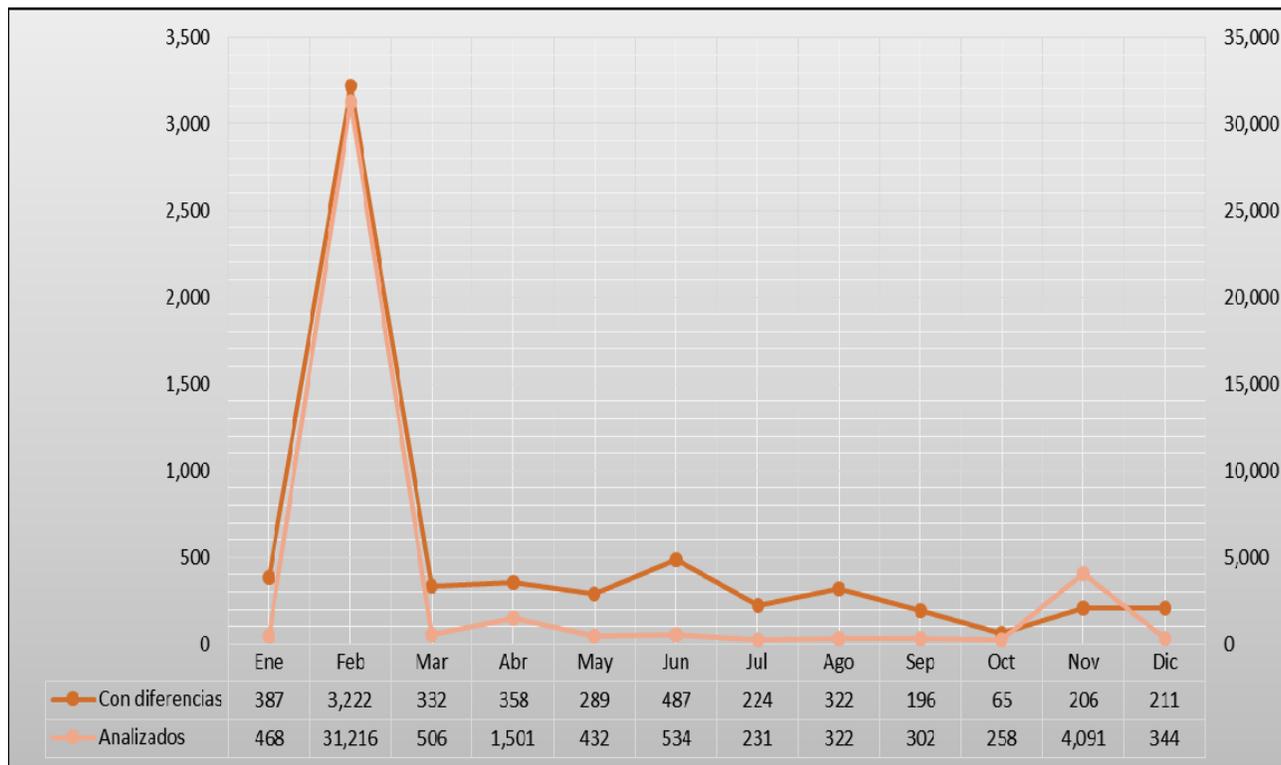


Relación de Empleados Analizados y con Diferencias

DEPARTAMENTO DE EVASIÓN Y OMSIÓN

Durante el periodo 2016, fueron analizados cuarenta mil doscientos cinco (40,205), trabajadores de las nóminas de empleadores, de los cuales seis doscientos noventa y nueve (6,299), resultaron con diferencias, el cuadro y gráfico, muestran los resultados por mes.

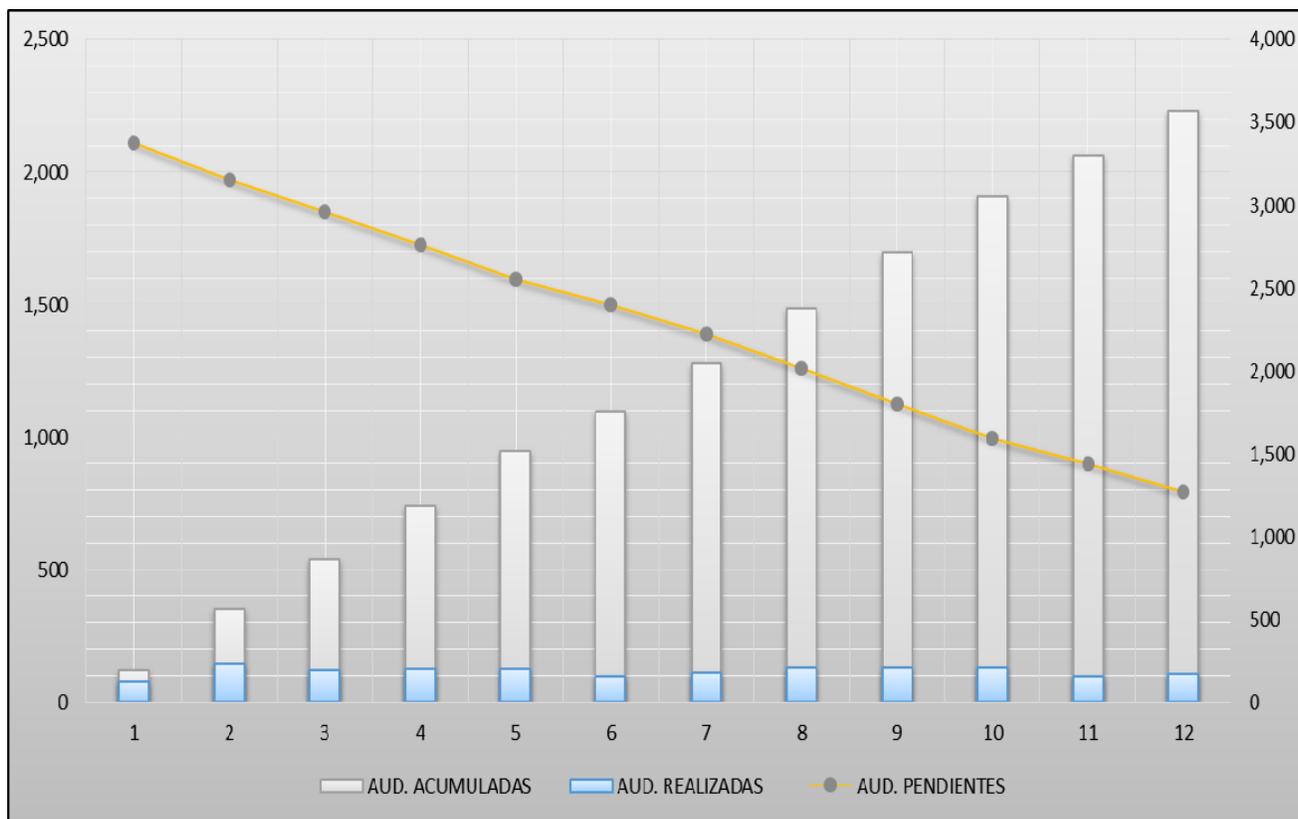
Trabajadores	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Analizados	468	31,216	506	1,501	432	534	231	322	302	258	4,091	344
Con diferencias	387	3,222	332	358	289	487	224	322	196	65	206	211



Indicador de Evasión y Omisión

Para el año 2016, se planificó auditar a 3,500 empleadores privados, registrados en nuestra base de datos, al 31 de diciembre de 2016, hemos logrado auditar a 2,232 empleadores lo que representa el 64% de la meta establecida.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AUD. REALIZADAS	120	229	192	200	204	152	180	210	212	211	152	170
AUD. ACUMULADAS	120	349	541	741	945	1,097	1,277	1,487	1,699	1,910	2,062	2,232
AUD. PENDIENTES	3,380	3,151	2,959	2,759	2,555	2,403	2,223	2,013	1,801	1,590	1,438	1,268



VIII. Dirección RRHH 2016

Sobre Capacitaciones y Adiestramiento

La Tesorería de la Seguridad Social ha asumido el compromiso de mejorar constantemente la formación de todo su personal, visto como una columna imprescindible para el logro de sus objetivos y crecimiento como institución comprometida a ser modelo de gestión, por lo que fomenta la capacitación y el adiestramiento, en conocimiento de que es la vía que permite determinar y

focalizar las necesidades de competencias ameritadas según el área de desempeño.

Es por esto que el Programa de Capacitación y Adiestramiento es una estructura de competencias dirigida a cubrir necesidades específicas y concretas, incorporada en el Sistema de Gestión de Calidad para su preservación y fines de cumplimiento, con objetivos, metas y procedimientos diáfanos.

Este Programa de Capacitación y Adiestramiento se construye integrando las competencias detectadas a través del Diagnóstico de Necesidad de Competencias cuyo levantamiento se realiza de la mano del Director y/o Supervisor en los meses de enero – febrero, complementado por igual, de las competencias surgidas fruto del dinamismo en la gestión humana y la administración del personal, los cambios tecnológicos que constantemente sufren los softwares y sus plataformas, aquellas competencias no dotadas de años anteriores y que continúan marcando una prioridad en el desempeño, y por asignaciones de instituciones gubernamental que de acuerdo a las funciones que realizan algunos colaboradores exigen conocimientos específicos, en éstas se encuentran la Contraloría General de la República, Cámara de Cuentas y otras entidades gubernamentales.

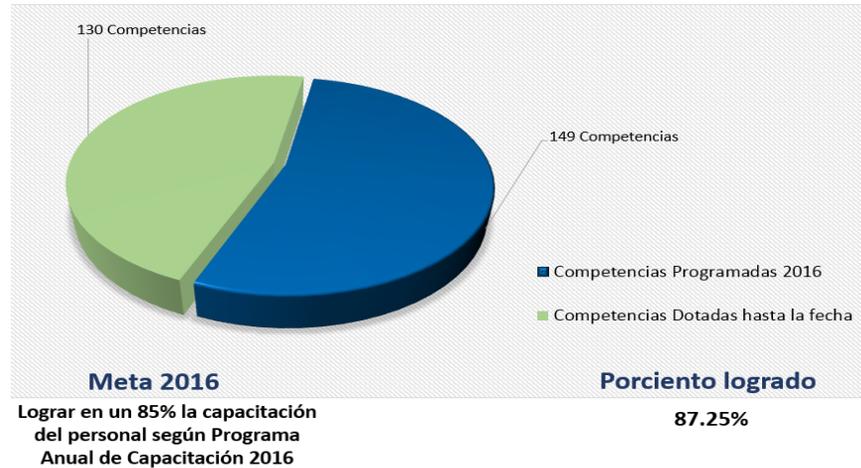
Para el 2016, el Programa de Capacitación y Adiestramiento se inició con un total de 170 competencias, las cuales de forma indistinta fueron variando en el transcurso del año:

- Para el segundo trimestre consistían en 185 competencias que representa un incremento de un 8% de la base inicial, de las cuales fueron cubiertas hasta este periodo el 57.84% representando 107 competencias.
- Para el 15 de agosto del mismo año, el total de capacitaciones del programa era de 150, lo que significa que disminuyó 20 competencias que representa relativamente el 12% menos del monto del inicio, y para esta fecha se había dotado 116 competencias logrando alcanzar un 77.33%. Esta disminución fueron motivadas por salidas de personal y porque algunas de ellas fueron excluidas por el Director Jurídico.
- Para el 30 de septiembre sin variaciones en el total de competencias del programa se había dotado 126 competencias correspondientes al 84% y en fecha del 15 de noviembre el programa arrojó un ligero aumento de 153 competencias de las cuales se han dotado 130 competencias para un **84.97%**.
- En el mes de diciembre por salida de dos colaboradoras el total de competencias a dotar era de 149, y la última competencia que se dotó en el mismo diciembre fue Oracle Database12C: Performance Tuning DBA Release 2.

En este año 2016 en el Sistema de Gestión de Calidad de la TSS establecimos como objetivo de calidad que debe ser dotada **el 85% del total de competencias** del Programa de Capacitación y Adiestramiento, lo cual, visto el curso de ejecución y seguimiento de los indicadores del mismo, informamos con

satisfacción que el Programa de Capacitación y Adiestramiento culminó con un **87.25%** superando dicha meta.

Estadística de Capacitación y Adiestramiento A diciembre 2016



A través de la siguiente relación se muestra las capacitaciones dotadas en el año 2016.

CAPACITACIONES DOTADAS HASTA EL 15 DE NOVIEMBRE 2016	
<ul style="list-style-type: none"> • ACL INTERMEDIO 	<ul style="list-style-type: none"> • PRESUPUESTO
<ul style="list-style-type: none"> • MICROSOFT OFFICE 	<ul style="list-style-type: none"> • PROJECT
<ul style="list-style-type: none"> • RECURSOS EN LOS PROCESOS CIVIL, INMOBILIARIO, PENAL Y CONSTITUCIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> • ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO

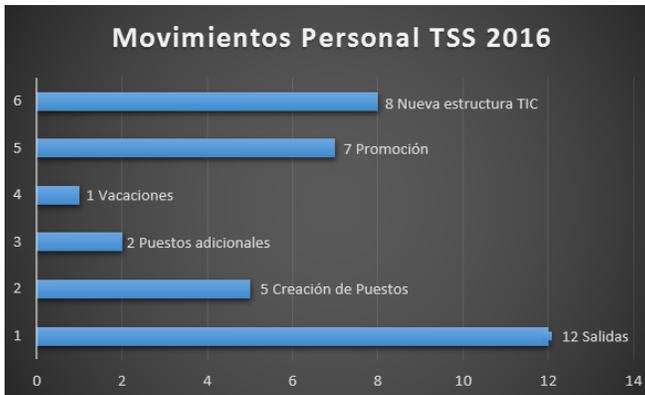
• CONTRATACIÓN PÚBLICA	• C# (C SHARP).
• DIPLOMADO EN SEGURIDAD SOCIAL	• CURSO-TALLER ANÁLISIS DE RIESGO SGC/SGSI
• DIAGNÓSTICO DE NECESIDAD DE COMPETENCIA	• CURSO INTRO NORMA ISO 9001:2015
• INVERSIONES (MERCADOS DE CAPITALES)	• CURSO AUDITORÍA INTERNA INTEGRADA
• CAPACITACIÓN FORMAL EN EL SGSI. INTRO TO 27001	• CURSO SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
• ORACLE DATABASE12C: PERFORMANCE TUNING DBA RELEASE 2	

Sobre Reclutamiento y Selección del Personal

El proceso de Reclutamiento y Selección tiene el objetivo de proveer al personal que reúna las competencias necesarias para ocupar puestos en la TSS, contratar personal que se adapte a nuestro entorno y se identifique con nuestra filosofía. A su vez la Dirección de Recursos Humanos está comprometida a ofrecerle oportunidades de crecimiento al personal existente en la Institución con miras a que adquieran nuevos conocimientos, estén dentro de sus áreas de estudios y al mismo tiempo se sientan motivados.

En el año 2016 se generaron 35 plazas vacantes motivadas por renunciaciones, cambios de estructuras, creación de puestos, despidos, puestos adicionales y para cubrir vacaciones. Estas plazas se generaron en la Dirección Administrativa, Oficina de

Santiago, Oficina de Puerto Plata, Gerencia, Dirección de Asistencia al Empleador, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección Jurídica, Dirección de Supervisión y Auditoría, Dirección Financiera, Departamento de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Recursos Humanos.



De estas 35 vacantes 12 fueron generadas por salidas, 5 por creación de puestos, 2 por puestos adicionales, 1 para cubrir vacaciones, 7 para cubrir puestos de

colaboradores que fueron promovidos y 8 por el cambio de estructura de la Dirección de Tecnología, este cambio de estructura es motivado por el proceso de implementación de la Norma ISO 27001:2013 de Seguridad de la Información y a partir del mes de septiembre su nuevo nombre es Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Publicamos 7 concursos internos de los cuales 2 fueron declarados desiertos, en ese mismo orden, se realizaron 14 promociones dentro del mismo departamento para cubrir vacantes, ingresaron 4 colaboradores nuevos para ocupar los puestos de Mensajero Externo y Operador (a) Centro de Llamadas. En comparación con el 2015 la TSS registró una disminución en las salidas, de 19 se redujeron a 7 en este año.

Este año ha representado un reto para la Institución y para la Dirección de Recursos Humanos en cuanto al proceso de Reclutamiento y Selección, debido a que por disposición del Poder Ejecutivo la nómina de las Instituciones fueron congeladas en el mes de mayo y por este motivo no se ha reclutado el personal para cubrir las posiciones que tenemos pendientes. En el transcurso del próximo año tenemos previsto iniciar con estos procesos de reclutamiento.

Estadísticas de Novedades del Personal

Cada tres meses la Dirección de Recursos Humanos elabora estadísticas de novedades del personal que tiene como objetivo informar a los Directores, Encargados y Supervisores inmediatos las novedades que incurrieron su personal durante el trimestre, estas estadística se alimenta del control de asistencia que se envía toda la semana, a fin de que concienticen a su personal para la mejora y su reducción. A continuación presentamos las novedades del personal de manera trimestral para el año 2016, comparando sus incidencias con el trimestre anterior.

NOVEDADES	1ER. TRIMEST RE 2016	2DO. TRIMEST RE 2016	3ER. TRIMEST RE 2016	4TO. CUATRIMEST RE 2016
Licencia Médica	33	60	33	33
Licencia Pre-post Natal	1	1	3	1
Licencia sin Disfrute de Salario	0	1	0	0
Permisos	170	233	215	230
Permiso por Maternidad	8	6	10	11
Permisos por Mérito	60	37	27	24
Permiso por Matrimonio	0	1	1	4
Permiso por Fallecimiento	2	5	5	4
Premuras	104	115	89	123

Salidas	1	4	1	6
Tardanzas	663	707	595	691
Vacaciones	169	149	194	165
Amonestaciones	2	4	0	2
Ausencias	16	2	2	7
Incidente Crítico Negativo	2	0	0	1
Incidente Crítico Positivo	2	0	4	8

Para el segundo período la mayoría de las novedades registraron incremento con relación a los otros tres trimestres. En algunos casos, el aumento porcentual es mayor que en otros. Las que mayor incremento registraron fueron los permisos, las premuras, tardanzas y ausencias. En el caso de las tardanzas, hubo un aumento en el segundo trimestre de un 37% y para el tercer trimestre una disminución de un 7%. En las premuras para el segundo trimestres hubo un aumento de 10% y para el tercer trimestre una disminución de un 23% y en las tardanzas en el segundo trimestre aumentaron 7% y volvieron a disminuir en el tercer trimestre con un 16% pero volviendo a aumentar en el cuarto trimestre con un 16%.

Con relación a las ausencias, en el segundo y tercer trimestre hubo una reducción muy considerable de un 87% comparado con el primer trimestre del presente año volviendo a aumentar para el cuarto trimestre. Las vacaciones tuvieron variaciones; en el primero trimestre 169, en el segundo trimestre un total de 149, en el tercer trimestre 194 y para el cuarto trimestre 165 colaboradores disfrutaron sus vacaciones.

Las otras novedades que aumentaron su frecuencia son: permisos por maternidad, vacaciones, licencia pre y post-natal y los incidentes críticos negativos y positivos.

Otras dos novedades que redujeron según los meses son los permisos por méritos, algo que no es bueno; los permisos por mérito disminuyeron en un 38% en el segundo trimestre, un 27% para el tercer trimestre y un 10% para el cuarto trimestre y los incidentes críticos positivos se registraron dos en el primer trimestre y su reducción fue a un 100% hasta el cuarto trimestre los cuales volvieron a aumentar.

Con relación a las amonestaciones y las licencias sin disfrute de salario disminuyeron en un 100% para el tercer trimestre 2016, pero en el cuarto trimestre se volvieron a registrar dos amonestaciones.

El MAP aprueba la nueva Estructura Organizativa de las unidades de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación TSS

Como parte del proceso de implementación de la norma de calidad ISO 27001:2013 Seguridad de la Información, en el mes de septiembre fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública, MAP, la nueva estructura organizativa de las unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación de la TSS conforme lo establece la estructura organizativa del modelo A de la Resolución Núm. 51-2013.

Esta nueva estructura de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación TSS fue aprobada a través de la resolución Núm. 02-2016, quedando integrada por los departamentos **Seguridad y Monitoreo TIC** con (División de Administración de Accesos y División de Administración y Monitoreo de la Seguridad), **Administración del Servicio TIC** con (División de Administración de Incidentes y División de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda), **Desarrollo e Implementación de Sistemas** con (División de Análisis de Sistemas y División de Programación), **Operaciones TIC** con (División de Administración de Telecomunicaciones y Redes, División de Administración de Servidores y Configuración, División de Administración de Base de Datos y División de Administración de Continuidad TIC) y el departamento de **Administración de Proyectos TIC**.

La Dirección de Recursos Humanos en conjunto con el Asesor TIC TSS trabajó con las descripciones de puestos de esta nueva estructura, éstas fueron presentadas al MAP para su revisión y aprobación en el mes de octubre. Luego de aprobadas los puestos de Encargados, fueron cargados al Sistema de Administración de Servidores Públicos, SASP. En el mes de noviembre, la nueva estructura organizativa TIC entró en vigencia con los puestos de Encargados Departamental y de División.

Esta nueva estructura ayudará a la Institución asegurar y gestionar todas las actividades relacionadas con la operación TIC, con la implementación de la norma de calidad ISO 27001:2013 Seguridad de la Información, con la administración y mantenimiento de la infraestructura, el aseguramiento de la continuidad de las operaciones, etc.

SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA.

Comunicación interna a través de la “Revista digital RRHH Informa”.

Utilizar recursos a la vanguardia de la tecnología, es una decisión acertada de buenas prácticas, que permite desde diferentes procesos efficientizar y potencializar los recursos, para comunicación interna permite conectar con los temas recientes y destacados de la institución y por ende a su bienestar integral.

La Dirección de Recursos Humanos en su objetivo de aprovechar los múltiples beneficios que arroja los medios digitales para crear y distribuir información específica de la TSS, emite cuatrimestralmente su **“Revista digital RRHH**

Informa” y en el 2016 se han publicado dos ejemplares, 1ero. y 2do. Cuatrimestres, los cuales intentan proyectar los temas más novedosos y de interés a todo el personal, el último ejemplar, septiembre-diciembre, se publica en el mes de enero del año siguiente, a fin de incluir las actividades realizadas en el mes de diciembre.

En su ejemplar enero-abril, contó con aportes de diferentes colaboradores que generaron artículos interesantes como de ingeniería social informática, del mundo Fitness, además se publicaron temas de liderazgo, prevención de la salud, actividades que la TSS realizó como el Proyecto de vivienda del Ministerio de la Presidencia Ciudad Juan Bosch, Operativo Mamográficos en ella además se destacaron los colaboradores con trabajos extraordinarios y su galería fotográfica con imágenes de la actividad del Día del Amor y la Amistad, Aniversario TSS, etc.

Para su segundo ejemplar mayo-agosto, fueron expuestos temas sobre la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 y sus cambios, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública, las nuevas certificaciones de la TSS, el impacto de la TSS en las redes sociales, así como temas de vanguardia tal como el mundo ecológico, la lectura, importancia de no saltarse el desayuno, contó con sus acostumbrados informes sobre el crecimiento sostenido de las recaudaciones del Departamento de Planificación y Desarrollo y su muy esperada Galería Fotográfica.

En el tercer y último ejemplar del año 2016, se publicaron artículos relacionados con el cumplimiento de las metas laboral y personal, sobre la organización en el trabajo, manejar la frustración, liderar un grupo y el método Scamper. Temas acerca de la TSS y la exitosa re-certificación, y en pos de ofrecer a los colaboradores de conocimientos sobre la salud se incorporaron sobre los jugos Detox y los cuidados al momento de una gripe, nuestro encuentro navideño, resultado resumen encuesta de ética, además, de la Galería Fotográfica e informes sobre el crecimiento sostenido de las recaudaciones del Departamento de Planificación y Desarrollo.

Comunicación interna a través de la campaña “Recordar Valores y Principios Éticos”.

La Tesorería de la Seguridad Social, TSS, está comprometida con promover el desarrollo del código de ética como entidad encargada del Sistema Único de Información y el proceso de recaudo, distribución y el pago de los aportes al SDSS, y que respondiendo a las características de una entidad pública está comprometida a fomentar una gestión pública asentada en la idoneidad de sus colaboradores y en la absoluta confiabilidad de sus servicios.

El Código de Ética de la TSS es un manual- guía que ayuda a medir y evaluar la conducta individual y colectiva de los colaboradores de la TSS, así como y de manera determinante a la salvaguarda de las funciones designada por la Ley 87-01

que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En éste se norman las conductas que la TSS espera de sus colaboradores.

En el mes de abril, desde el 25 hasta el 29, la TSS celebró la semana de Ética Ciudadana, con una campaña de concientización vía Outlook que duró una semana. El objetivo de esta campaña fue para crear conciencias a todos nuestros colaboradores de valores éticos, morales y de conducta, para que cada día seamos mejores seres humanos, profesionales y colaboradores de nuestra Institución.

Como la ética está directamente vinculada con la calidad moral de nuestro trabajo, iniciamos una campaña interna, desde el mes de marzo hasta el 30 de septiembre 2016, donde informamos a todo el personal a través de correos electrónicos “recordatorios sobre los valores y principios éticos” que están en nuestro “Código de Ética TSS”, a fin de mantener fresco su conocimiento y aplicarlo en sus labores de este importante tema para la TSS.

Los temas enviados todos los viernes durante siete meses fueron los siguientes:

- Valores éticos y morales. Definiciones.
- Importancia de la Ética para la Tesorería de la Seguridad Social.
- Obligaciones básicas de la Tesorería de la Seguridad Social y RRHH.
- Obligaciones básicas de las autoridades y los Colaboradores de la TSS.
- Certificación de Conocimiento y Cumplimiento.
- Principios Éticos en la Administración Pública.
- Manejo de información en la TSS, y consecuencias de su violación.
- Que es para la TSS la información confidencial y sensible.

- Como conducirse para manejar informaciones confidenciales de la TSS
- Conflicto de Interés. Definición.
- Ejemplos de conflictos de intereses para la TSS, envío de 5 slides sobre este tema.
- Que se requiere para dirimir los conflictos de interés.
- Prohibiciones de regalos o equivalentes.
- Control y uso de los intereses y bienes de la TSS.
- Prohibiciones de bienes, servicios y equipos de la Institución.
- Uso del Sistema de Comunicación.
- Protección de los equipos.
- Asuntos de Derechos de Autor.
- Comportamiento en el lugar de trabajo.
- Política Anti-Acoso y Hostigamiento.
- Conducta Individual, normas a considerar.
- Sobre las Relaciones Interpersonales: con el compañero de trabajo, con los supervisores y subordinados, con los empleadores, proveedores y contratistas.
- Como realizar denuncias conforme lo establecido en el Código de Ética TSS.
- Quienes conforma la Comisión de Ética TSS.

Como fruto de los recordatorios enviados, en el mes de diciembre se elaboró una encuesta con el propósito de recabar información acerca del nivel en que el personal conoce y aplica los principios y compromisos contenidos en nuestro

Código de Ética. La encuesta constó con 15 preguntas cerradas y para su aplicación se utilizó Google Docs que es una herramienta que facilita su correcta aplicación y confidencialidad. De 190 colaboradores que a la fecha de la encuesta pertenecen a la TSS, solo 100 respondieron a la misma, es decir, participaron 53% del total del personal. Su aplicación fue de manera anónima.

Resultado de la encuesta

- Todo el personal que respondió la encuesta está consciente de que la TSS tiene un Código de Ética.
- De 100 que respondieron 93 dijeron que conocen el Código de Ética TSS.
- De 100 que respondieron 74 dijeron que conocen los miembros que conforman la Comisión de Ética TSS.
- De 100 que respondieron 96 informaron que saben lo que es la lealtad institucional.
- El 100% está de acuerdo y le parece importante que se aplique la ética en la TSS.
- El 99% saben que la disciplina, la probidad y la vocación de servicios son principios éticos.
- El 100% sabe que la TSS maneja informaciones confidenciales.
- El 90% está de acuerdo que al usar los equipos de la TSS, materiales, los recursos o informaciones internas o externas para trabajar o hacer trabajos

propios, o trabajos para otras personas o Institución, ocasiona conflicto de interés.

- El 100% reconoce que la Institución no tolera el acoso de ninguna índole.
- 87 reconocen que es una violación y está en contra nuestra ética recibir regalos de empleadores y proveedores de la Institución.
- 74 reconocen que es una violación las tardanzas en la TSS, 26 opinan lo contrario.
- 96 colaboradores están de acuerdo que NO se debe utilizar los servicios de comunicación TSS para asuntos personales.
- 86 colaboradores están de acuerdo que NO es ético guardar información de conductas inadecuadas de otro colaborador.
- 99% de los colaboradores están de acuerdo que ningún colaborador debe participar en negocios con empleadores que le da servicio directo o de manera indirecta.
- Solo 4 colaboradores informan que los conocimientos que tienen sobre valores y principios éticos no fueron suministrados por los medios de la Institución.

En forma general consideramos que la percepción de los colaboradores sobre los valores y principios éticos establecidos por la TSS es positiva, y se evidenció la importancia de mantener una comunicación directa e indirecta con el personal sobre los valores y principios éticos importantes para la TSS, para mantener su

conocimiento, hábitos y guías para su actuación y salvaguardar los intereses de la Institución, su credibilidad, transparencia y honestidad.

Comunicación interna a través de la campaña “Hablemos sobre Nuestras Políticas”.

Hablemos sobre nuestras políticas es un espacio donde le recordamos a nuestros colaboradores sobre las políticas internas de Recursos y Humanos y la TSS. Esta campaña se envía vía correo electrónico **tres (3) veces en la semana**, lunes, miércoles y viernes, e inició en octubre y con una fecha de término para el día 05 de diciembre.

El objetivo de esta campaña es informar, orientar, aclarar y fomentar sobre normas que el personal debe conocer para conducirse dentro de la Institución, así como, para que conozcan los controles de los procesos de RRHH, y también conozcan beneficios que reciben como Colaborador de la Institución. Nuestro objetivo final es que recuerden estas normas y las observen como guías para actuar de manera adecuada, mejorar las relaciones en el trabajo, tomar decisiones correctas y reforzar sus compromisos hacia la Institución.

Los temas enviados tres veces por semana en esta campaña fueron los siguientes:

- Definición políticas internas de Recursos Humanos, objetivos principal, específicos y su alcance.

- Jornada de trabajo
- La puntualidad. Asistencia al Trabajo.
- Requisitos para Ingresar a la TSS.
- Normas de Reclutamiento y Selección del Personal.
- Normas de Periodo Probatorio.
- Políticas de Contratación.
- Política de Inducción.
- Normas de Evaluación de Desempeño.
- Políticas Beneficios al Personal.
- Incentivo por desempeño.
- Compensación Prima por Antigüedad.
- Compensación por Cumplimiento de Metas.
- Reconocimiento Asistencia Perfecta.
- Reconocimiento Tarde libre por Cumpleaños Natalicio.
- Reconocimiento Tarde libre Auditores de Calidad.
- Reconocimiento Colaborador del Mes. Compensación.
- Reconocimiento Colaborador del Año. Compensación.
- Asignación de Uniformes.
- Normas de Capacitación y Adiestramiento al Personal.
- Normas Plan de Desarrollo.
- Normas de Novedades del Personal: licencias, ausencias, vacaciones y permisos.
- Políticas para los permisos.

- Políticas para vacaciones.
- Salida del Personal.
- Políticas de Medidas Disciplinarias

Comunicación interna a través de la campaña “Tips TSS”.

Entre los métodos de comunicación, la **comunicación escrita es una de las más utilizadas por el hombre, en especial a nivel profesional, pues permite transmitir sus ideas, pensamientos y conocimientos a través de las letras sin un límite de tiempo.**

Cuenta con innumerables beneficios que bien pueden actuar en contra del redactor si no posee un correcto concomimiento y uso de la ortografía, redacción y gramática, justo este concepto es que anima a la Tesorería de la Seguridad Social a realizar de forma informativa la Campaña Ortográfica “Tips TSS”, enviando periódicamente importantes notas acerca de las reglas ortográficas y gramaticales, errores comunes y apuntes gramaticales a nivel empresarial.

Comunicación interna a través de la campaña “Colaboradores Saludables”

Poseer colaboradores saludables físicos y psicológicos es para la Tesorería de la Seguridad Social una estrategia importante que ha asumido a través de la información, campañas, operativos y jornadas médicas a fin de garantizarle a los colaboradores un clima laboral de bienestar y salud.

Frecuentemente se realizan charlas de salud con su **Programa de Prevención y Promoción de la Salud con ARS Palic**: para el mes de febrero 2016, se realizó la charla sobre planificación familiar con la Dra. Ruth Rivas y en abril 2016 se llevó a cabo dos sesiones sobre Nutrición en niños y adolescentes.

En pos de evitar las atroces consecuencias del Cáncer de Mama iniciando el año en **enero 2016** en conjunto con el Despacho de la Primera Dama la Tesorería de la Seguridad Social organizó un Operativo Médico en Contra del Cáncer de Mama con el lema **No seas una Víctima del Cáncer** contando con la asistencia de una psicóloga especialista en el tratamiento de pacientes afectados por el cáncer quien ofreció una interesante charla sobre cómo prevenir esta enfermedad y cómo tratar a familiares y/o amigos que la sufren además el Programa contó con la **asistencia de equipos especializados para sonomamografías**, se les realizó sonomamografías a las colaboradoras mayores de 42 años para llevar así un registro médico de las mismas. **En el mes de octubre**, referente a este tema, se realizó la campaña de información y apoyo a las personas que sufren de este mal, donde periódicamente se le remitió informaciones de prevención del Cáncer de Mamá y un llamado al cuidado de la salud en general.

En el mes de septiembre, se llevó a cabo las **Charlas Deberes y Derechos del Consumidor** con el objetivo de proporcionarles a los colaboradores el conocimiento de mano de la Institución Proconsumidor acerca de las normas,

leyes e instituciones de defensa y protección del consumidor además consejos para mitigar los riesgos de fraudes por parte de los proveedores.

Culminado el 2016, en el mes de **noviembre fue realizada la Jornada Visual** donde se les ofreció a los colaboradores la asistencia de una consulta oftalmológica y las facilidades de la adquisición de los lentes como medida correctiva, en caso de necesitarles.

Reconocimiento al Personal

Igual que todos los años, para motivar las buenas acciones, incentivar el buen desempeño y destacar los valores de nuestro personal realizamos reconocimientos a nuestro personal en los renglones de “colaborador del mes”, “asistencia perfecta” y “colaborador del año”.

Para el reglón de asistencia perfecta se reconocieron 56 colaboradores en el transcurso del año. Para esta selección los colaboradores deben cumplir con su horario laboral de acuerdo a las normas establecidas en la Institución, además, deben tener cero licencias, cero permisos y cero ausencias en cada trimestre en que son evaluados y seleccionados. El objetivo de reconocer la asistencia es para mejorar los niveles de tardanzas, ausentismo, permisos y motivar las buenas prácticas entre ellos. De 56 reconocidos en el transcurso de año solo fueron

galardonados nueve (9) a final del año con una placa de reconocimiento, estos 9 colaboradores mantuvieron durante el año completo su “Asistencia Perfecta”.

Sobre los colaboradores del mes en este año se reconocieron 7 colaboradores y para el reglón colaborador del año se reconoció un solo colaborador, el cual fue seleccionado de los 7 que fueron reconocidos del mes.

Finalmente y en resumen, una de las gestiones que fue muy importante para la Dirección de Recursos Humanos para este año 2016 fue que el personal se empoderará más sobre sus deberes, derechos, concientizarlo sobre valores éticos y morales y la conducta que debe proyectar en su vida laboral y personal. Fue muy buen año, aunque algunas metas no fueron logradas por situaciones externas.

Para el 2017 mantenemos la esperanza que será un buen año para el personal y la TSS, y que con Dios por delante cumpliremos con nuestras obligaciones trabajando siempre en equipo, con entusiasmo, energía y el compromiso que siempre asumimos y nos identifica.

IX. Proyecciones al Próximo Año

La TSS bajo la Planificación Estratégica y diagnóstico de contexto organizacional, ha sometido año tras año actividades asociadas a los lineamientos

estratégicos del Sistema Dominicano de Seguridad Social para el alcance de las metas pautadas dentro del mismo y fortalecimiento institucional, no obstante los presupuestos aprobados no han contemplado económicamente el desarrollo de estas. Entre las actividades proyectadas, de contar con presupuesto, podemos citar la siguiente:

- Auditorías Presenciales Empleadores
- Auditorías Presenciales ARS
- Censo de empleadores (nivel de omisión, evasión y elusión)
- Unidad de Inteligencia de negocio para la toma de decisión y detección de factores claves para el SDSS
- Sistematización procesos operacionales
- Fortalecimiento institucional
- Fortalecimiento de capacidades de los colaboradores
- Fortalecimiento de Asistencia al Empleador - Áreas de Servicio
- Concientización para los empleadores con el fin de incentivar el correcto registro y el pago oportuno de sus aportes a través del empoderamiento de la Ley 87-01
- Fortalecimiento de Asistencia oportuna a través de medios telefónicos - Mensajería instantánea

- Fortalecer el análisis de riesgos operacionales y organizacionales de la institución para la toma de decisiones

Sin embargo, mantenemos dentro de nuestra proyección y señalado así en nuestra política de Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información que, 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, que permita el incremento de registro de empleadores y trabajadores para la reducción de la informalidad en el país.