



# **TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

**Plan Operativo Anual 2024**

Dirección de Planificación y Desarrollo



## TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Primer Eje:		Experiencia del Usuario															
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones		
<b>Objetivo Estratégico: Accesar la Institución a los empleadores</b>																	
Monitoreo de calidad en los servicios expandido.	Mantener el nivel de calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción de las partes interesadas.	Fortalecer la presencia de los monitores de servicios en los diferentes Centros de Servicios, oficinas regionales y Puntos GOB.	Operatividad	Elaborar el calendario de visitas en línea	Gestión Interna	100%	Calendario elaborado	Calendario creado	Monitores de Servicios	TI	Abril	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Limitación en plataformas por operación multicanal.	Realización de pruebas y mantenimiento de herramientas, además en caso de fallas en fidelity.		
				Realizar visitas a los Centros de Servicios y puntos GOB		50%	Visitas realizadas	Correo electrónico, formulario de evaluación y calendario de visitas	Monitores de Servicios					Servicio generales	Carencia de personal nuevo capacitado y con experiencia necesaria para dar respuestas oportunas y correctas a clientes.		Ejecución de programa de entrenamiento para nuevo personal.
				Ejecutar el plan piloto de los monitores y evaluaciones asincrónicas.		60%	Informe de resultados	Correo electrónico, formulario de evaluación, consolidado de asistencia de la DS y el SLUR	Monitores de Servicios					TI	Procesamiento manual de servicios y recursos de trabajo.		Automatización de los servicios y las operaciones internas.
				Realizar encuestas de satisfacción de los servicios brindados.		60%	Contacto con la parte interesada	Formulario de evaluación, consolidado de asistencia de la DS y el SLUR	Monitores de Servicios					TI	Bajo compromiso de los áreas en el análisis de los servicios y procesos.		Formulación del proyecto a través de la máxima autoridad.
				Revisar la Gestión de transformación del procedimiento, instructivo, formulario de evaluación y matriz de asistencia.		50%	Documentos actualizados	Correo electrónico y minuta de reunión	Monitores de Servicios					TI	No involucramiento en los cambios de los procesos tecnológicos que impactan al cliente final.		Establecer planes de trabajo en conjunto con las unidades de apoyo.
				Hacer las actualizaciones de scripts y preguntas frecuentes con nuevas informaciones		100%	Actualizaciones ejecutadas	Correo electrónico, página web	Monitores de Servicios					Comunicaciones / TI			
Capacitaciones sobre las funciones de la TSS y sus responsabilidades del SLUR expandido.	Empleadores, representantes y ciudadanos universitarios con conocimientos impartidos.	Ampliación de los grupos de interés que reciben capacitaciones para inclusión de estudiantes universitarios, mayor enfoque en empleadores y representantes del sector, cooperación interinstitucional para escenarios web.	Gestión Interna	Ejecutar programas de capacitaciones, según solicitudes recibidas por los grupos de interés para capacitar sobre el manejo del Sistema Único de Información y Recaudación, pago de los aportes y contribuciones del Régimen Contributivo y responsabilidades de los empleadores y sus representantes.	Gestión Interna	12,000 h/h	Capacitar 12,000 horas hombre a empleadores, representantes gubernamentales y privados y estudiantes universitarios.	Listado de participantes	Análisis de Capacitación Externa	Comunicaciones	Encero	Diciembre	RD\$100,000.00	Baja colaboración al recibir las necesidades de capacitación	Comunicación constante y seguimiento con las diferentes áreas para averiguar las necesidades de capacitación, y elaboración de planes de Capacitación para difusión y recepción de información a través de las redes sociales	Contempla toda la programación anual de capacitaciones	
				2		seminarios web realizados	Convocatoria / Listado de participantes	Análisis de Capacitación Externa	Comunicaciones / DTI	Febrero	Diciembre	RD\$250,000.00	Baja disponibilidad de espacio físico para impartir capacitaciones.	Elaboración de Plan de Capacitaciones con fechas estimadas para reserva de sala con tiempo anticipado.			
				100%		Campaña publicitaria ejecutada	Correos electrónicos	Análisis de Capacitación Externa	Comunicaciones	Marzo	Diciembre		No asistencia de personas registradas en capacitaciones.	Correcta difusión en redes sociales y comunicación constante con empleadores y representantes. Fortalecer las habilidades de gestión de los colaboradores a través del Programa de Capacitación Interna de la Dirección de RRHH	Comunicaciones		
Proceso de certificaciones judiciales eficientizado	Eliminación de documentación física en el proceso de certificaciones judiciales	Puesta en marcha de herramienta web para respuesta digital de certificaciones recibidas del Ministerio Público Poder Judicial y eliminación de envío físico.	Operatividad	Reunión de levantamiento con área de Seguridad TI para expositor accedida y verificar sistema actual/proyecto	Gestión Interna	100%	Reunión de levantamiento realizada		Encargada Dpto. Trámites y Servicios	Departamento Seguridad / Ministerio / Correspondencia	Encero	Agosto	Contemplado Gestión Operativa		No funcionamiento de la plataforma	contemplar alternativa creación de enlace de archivos	Este proyecto reduce costo de material gráfico y mensajería
				Identificación de ajustes e iniciativas necesarias para la utilización de herramienta actual en el proceso de certificaciones (solidez de usuarios internos y vía de recepción)		100%	Solicitudes de requerimientos realizadas		Encargada Dpto. Trámites y Servicios								
				Realización de pruebas internas de herramienta para el proceso luego de ajustes implementados		100%	Pruebas internas realizadas		Encargada Dpto. Trámites y Servicios								
				Elaboración y minuta de comunicativa a Ministerio Público Poder Judicial para instruir sobre nuevo proceso de recepción de solicitudes		100%	Carta elaborada y enviada		Encargada Dpto. Trámites y Servicios / Directora de Servicios								
				Realización de pruebas con Ministerio Público Poder Judicial		60%	Pruebas externas realizadas		Encargada Dpto. Trámites y Servicios								
				Revisión del procedimiento y modificación en caso de ser necesario		100%	Procedimiento revisado		Encargada Dpto. Trámites y Servicios								
				Implementación de cambios y piloto en marcha		80%	Ejecución de cambios implementada		Encargada Dpto. Trámites y Servicios								
Procesos de trámites internos fortalecidos	Mejorar implementados en proceso de evaluación visual para mejor flujo y supervisión del proceso	Seguimiento e implementación de mejoras en el proceso, propuestas a raíz de irregularidades detectadas en períodos anteriores	Operatividad	Hacer seguimiento a mejoras solicitadas a DTI en relación a módulo SLUR de Evaluación Visual (barras de comentarios para rubros, reporte que indique todos los tipos de asignación y modificación módulo novedades de fallamiento)	Gestión Interna	100%	Seguimiento trimestral realizado	Correos electrónicos, reuniones necesarios sumariados	Encargada Dpto. Trámites y Servicios	DS	Encero	Agosto	Contemplado Gestión Operativa		No involucramiento en los cambios de los procesos tecnológicos que impactan al cliente final.	Establecer planes de trabajo en conjunto con las unidades de apoyo.	
				Validar contacto con Dirección de Migración para consulta de documentaciones recibidas de trabajadores extranjeros		100%	Comunicación elaborada y enviada	Contacto realizado	Directora de Servicios / Enc. Dpto. Trámites y Servicios								
	Facilitar el acceso para seguimiento de casos	100%		Inclusión solicitada a DTI		Correo electrónico	DTI	Dpto. Trámites y Servicios	Febrero								Mayo
Supervisión los procesos claves	Cumplimiento de metas en KPI logrados	Supervisión de los procesos claves, cumplimiento de compromisos e identificar los compromisos disruptivos de los servicios para desarrollar mejoras indicadas en las necesidades de los usuarios.	Operatividad	Supervisión de solicitudes de registro de empresas completadas en el tiempo establecido	Gestión Interna	100%	Índice de registro de empresas	Reporte SLUR	Dpto. Trámites y Servicios	Supervisión/ Coordinadora Servicio al Usuario / Encargada Oficinas Respuestas	Encero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa		No medir otros indicadores que pudieran afectar la gestión institucional y la proyección a la mejora	Evaluación de los KPI de servicios	
				Supervisión de solicitudes de solicitudes de certificaciones completadas en el tiempo establecido		100%	Certificaciones completadas	Reporte SLUR / Transacc	CAO, Correspondencia								
				Supervisión de índice de asistencia a usuarios brindadas con éxito por el Centro de Asistencia al Usuario		80%	Índice de asistencia recibida 90%	Fidelity Report / Task To	Centro de Asistencia al Usuario								DTI
				Realizar visitas a diferentes puntos GOB para supervisión de asistencia presencial		100%	Cantidad de visitas programadas vs. realizadas	Plan de visitas / Reporte de visitas	Coordinadora Puntos GOB								
Gestión de pagos gubernamentales optimizados	Minimización de la carga de solicitudes de sistemas retroactivos y optimización de los recaudadores del Sector Gobierno	Realización de mejoras e iniciativas que permitan una mejor fluidez del proceso de gestión de cuentas gubernamentales	Gestión Interna	Seguimiento a los registros pendientes de aportes recibidos vía SIGEF	Gestión Interna		% de seguimiento completado	Reporte de gestión gubernamental	Dirección de Servicios	Encero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Incumplimiento persistente en pagos a pesar de contar con nuevos conocimientos y concientización de importancia de pagos	Sensibilización de empleadores y representantes sobre el uso de SLUR y el pago oportuno.			
				Ofrecer capacitaciones a las instituciones gubernamentales nuevas al momento del registro		100%	Capacitaciones completadas vs. instituciones nuevas registradas	Programación de capacitaciones, lista de asistencia									
				Digitalización de proceso de oficios			% de digitalización	Correo electrónico, SLUR									





# TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

## PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Primer Eje:		Experiencia del Usuario															
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones		
Pública de manejo de medios web	la organización, mejorar la comunicación con los grupos de interés y asegurar una gestión responsable de la información digital.	Diseño de una política integral para el manejo efectivo y eficiente de los medios web de la TSS.	Operatividad	Elaboración de propuesta de política de manejo de medios web	Gestión Interna	Política aprobada e implementada	% de avance de creación de la política	Intranet TSS y correo electrónico	Ej. De Comunicaciones	Dirección P y D y Dirección Seguridad de la Información y Cumplimiento	Enero	Año	Contemplado Gestión Operativa	Desactualización del portal web institucional por falta de claridad en las roles de las áreas que participan	Implementación de la política de manejo de medios web		
				Socialización con las partes involucradas e incorporación de mejoras solicitadas													Gestión de aprobación e implementación
<b>Objetivo Estratégico: Fomentar la cultura de la calidad como fuente de valor para la transparencia de la institución</b>																	
Requerimientos de información del ciudadano gestionado conforme a la Ley 200-04.	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	Cumplir con las disposiciones de la Ley 200-04, gestionando las informaciones requeridas por los ciudadanos conforme a los planes establecidos.	Operatividad	Remitir de forma oportuna las solicitudes a las áreas conforme a la Ley 200-04 y políticas internas.	Gestión Interna	15 días de entrega de información. 3 días emisión a Institución correspondiente. 5 días rechazo. Prórroga Excepcional 10 días.	Respecta oportuna al ciudadano conforme a los plazos establecidos en la Ley 200-04.	SAIP-Correo electrónico, Estado Macro.	Escarado Depto. Acceso a la Información/Auxiliar Acceso a la Información.	Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, Dirección Financiera.	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Error humano en la no verificación oportuna del Portal/Indisponibilidad del SAIP	Revisión diaria del SAIP. Solicitudes físicas en caso de indisponibilidad del SAIP		
				Gestionar con las áreas el envío de las informaciones requeridas.										Enero	Diciembre	Carga laboral	Crear recordatorios previos en OUTLOOK
				Enviar las respuestas al ciudadano dentro de los plazos establecidos.										Enero	Diciembre	Información no disponible en la fecha límite	Información no disponible en la fecha límite
				Registrar y archivar las solicitudes de requerimiento y respuesta otorgada conforme a la Ley 200-04 y políticas internas.										Enero	Diciembre	Listado maestro no disponible.	Registro en archivo físico, para su posterior registro digital.
Portal de Transparencia actualizado	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	Mantener las calificaciones del indicador de Cumplimiento Ley 200-04 en no menos 95 puntos de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Resolución 002-2021, sobre clasificación de portales de transparencia.	Operatividad	Enviar cada mes a todos los departamentos un correo electrónico solicitando las actualizaciones de los documentaciones que son cargadas al Sub-portal de transparencia de esta Contraloría, indicando como fecha límite del día 05 de cada mes.	Gestión Interna	95 puntos	Calificación obtenida de la evaluación realizada por la DGEPI	Correo electrónico, con reporte de calificación.	Escarado Depto. Acceso a la Información/Auxiliar Acceso a la Información.	Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, Dirección Financiera.	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	La no publicación en los planes establecidos	Calendario anual fechas límites, recordatorios mensuales fechas límites		
				Verificar las documentaciones recibidas y que complan con los parámetros establecidos en la Resolución 002-2021 de Transparencia, emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEPI).										Enero	Diciembre	La publicación en los formatos no establecidos por efectos las evaluaciones del portal	Adquiriendo las Herramientas necesarias (software) gestionado por ITTC y darlas a encargados y responsables de envío
				Verificar que la información cargada en el Sub-Portal de transparencia se encuentre en el apartado que corresponde al mes a evaluar.										Enero	Diciembre	Información no cargada por error humano	Doble verificación al portal de parte del Escarado Depto. Acceso a la Información/Auxiliar Acceso a la Información.
				Comunicar la calificación obtenida y especificar los puntos de mejora, en caso de que aplique.										Enero	Diciembre	Correo no remitido	Responsabilidad completada/Escarado Depto. Acceso a la Información/Auxiliar Acceso a la Información.
Portal datos abiertos actualizado	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	Cumplir con la carga mensual establecida para mantener la Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano, NORTIC A-3, que impacta en las calificaciones del cumplimiento de la Ley 200-04 y el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (ITC-Ge).	Operatividad	Gestionar la recepción oportuna de las informaciones a cargar a Datos Abiertos.	Gestión Interna	-05 Puntos indicador cumplimiento Ley 200-04 -oblastamiento NORTIC A-3, -200 Puntos índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (ITC-Ge).	Calificación obtenida de la evaluación realizada por la DGEPI y por la OGTIC	Portal ICTIGE- Calificaciones cumplimiento Ley 200-04-NORTIC A3 conservada	Auxiliar Acceso a la Información/Escarado Depto. Acceso a la Información/	Gerencia, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, RRHEI	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Correo no remitido	Envío de correo junto al de solicitud de datos de Transparencia		
				Cargar los informaciones al DA, a más tardar el 10 de cada mes y verificar que se encuentre conforme a la NORTIC A-3										Enero	Diciembre	Información no cargada o cargada con errores	Doble verificación de información
Denuncias y quejas por el 311 gestionadas	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	En cumplimiento a las disposiciones establecidas, canalizar con los departamentos correspondientes la respuesta oportuna a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por los ciudadanos	Operatividad	Remitir de forma oportuna las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por los ciudadanos a las áreas correspondientes	Gestión Interna	100%	Caso cerrado con respuesta oportuna al ciudadano conforme a los indicadores de la Plataforma 311	Portal 311-Correo electrónico	Escarado Depto. Acceso a la Información/Auxiliar Acceso a la Información.	Gerencia, Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Externa, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Error humano en la no verificación oportuna del Portal/Indisponibilidad del SAIP	Revisión diaria del SAIP. Solicitudes físicas en caso de indisponibilidad del SAIP		
				Dir seguimiento a la respuesta al ciudadano										Enero	Diciembre	Carga laboral	Crear recordatorios previos en OUTLOOK
Programa de Transparencia Institucional fomentado.	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	Fomentar los conocimientos en temas del sistema de transparencia de la administración pública y acceso a la información.	Operatividad	Registrar oportuno en el sistema 311 y notificar mensualmente a PYD	Gestión Interna	50%	50% de colaboradores encuestados	Listado de participantes, lista de actividad, convocatorias	Auxiliar Acceso a la Información/Escarado Depto. Acceso a la Información.	Departamento de Comunicaciones/Planificación y desarrollo	Marzo	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Que no se encuentre con las herramientas para la realización de encuesta	Solicitando colaboración de PYD y comunicaciones de forma oportuna		
				Índice de conocimiento de transparencia gubernamental. (Mediante Quiz, previo a la realización de las sensibilizaciones, se realizará un diagnóstico del conocimiento actual de los colaboradores sobre transparencia gubernamental, sensibilización y fortalecimiento y evaluación de impacto)										Marzo	Diciembre	Que no se informe a la OAI sobre el personal de nuevo	Dar una capacitación complementaria
				Hacer del plan de capacitaciones OAI 2023, a un 40% de los colaboradores.												1	1 visita al año a cada regional
				Visitar las regionales para capacitación temas de transparencia										1	1	1	1
Participación en el campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	Suministrar al departamento de comunicaciones, la representación de los temas e ideas sobre el material a desarrollar para participar en la campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública, Promover, a través de las redes sociales, una cultura de integridad y participación de la ciudadanía en materia de prevención y lucha contra la corrupción	Operatividad	Realizar levantamientos de información	Gestión Interna	Campaña realizada	Campaña realizada	Material compartido en las redes, correo de solicitud de participación, correo de emisión de material o mismos a Comunicaciones	Auxiliar Acceso a la Información/Escarado Depto. Acceso a la Información/	Departamento de Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	No presentar o compartir el material en los planes establecidos	Suministro a tiempo del material de insumo		
				Realizar el suministro de insumo digital de información al Departamento de Comunicaciones.										Dir seguimiento al proceso de publicación.			
Nortios (A2-A3) coordinada	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	Realizar los gestiones necesarios, levantamiento y cumplimiento de requerimientos para obtener las certificaciones	Iniciativa	Solicitar certificaciones al menos 02 meses antes de su vencimiento	Gestión Interna	100%	Certificación obtenida	Correo de designación de análisis, correo de emisión de evidencia, correo de certificación.	Auxiliar Acceso a la Información/Escarado Depto. Acceso a la Información/	Departamento de Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Retraso en los procesos de evaluación o entrega de requerimiento	Solicitud con tiempo suficiente antes del vencimiento		
				Hacer reuniones inicial con departamentos correspondiente										Remitir las evidencias a la OGTIC	Dir seguimiento a solicitud de evidencias	Remite evidencias OPTIC	Informe sobre auditoría a las evidencias
Normas Internacionales ISO	Consolidar la imagen de la TSS	Implementar y mantener medidas correctivas que les permitan prevenir.		Acompañar en el proceso de Consultoría sobre implementación de las Normas Internacionales ISO 3700:2021 Cumplimiento Normativo - ISO 3700:2016 Anti soborno		100 % Certificación ISO 3700:2016 Anti soborno.		Encargado Depto. Acceso a la					Incumplimiento en el contrato y TDR	Ejecutar la cláusula de garantía			



## TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Primer Eje:		Experiencia del Usuario																
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución		Presupuesto		Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones	
4.1.091.024.1.4 cumplimiento Normativa - ISO 37001:2016 Antihabermas implementada	para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	detectar y alertar el software y sus prácticas fraudulentas y afianzar el compromiso de la TSS con los principios de transparencia e integridad.	Iniciativa	Hacer requisición para la contratación de la empresa certificadora	Gestión Interna	Controler implementados - ISO 37001:2021 Cumplimiento Normativo	Lista de asistencia, envío de correos,	Información/Auxiliar Acceso a la Información.	Departamento de Calidad en la Gestión	Departamento de Calidad en la Gestión	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	2.000.000,00	Aumento plazo de cierre y de costos	Seguimiento oportuno y no permite cambios que no sean justificados para el incremento		
Firma Cole Institucional implementada	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2023 como una entidad transparente y eficiente.	Es un sistema de firma que permite a la institución firmar documentos de manera digital.	Iniciativa	Realizar levantamiento de los colaboradores pendientes por certificado Coordinar Capacitaciones de firma a usuarios sobre su usabilidad Gestionar con la Dirección Jurídica la Resolución mostrada sobre la implementación Informar a las partes interesadas sobre el uso de la firma Hacer proceso de cambio de gestión junto al Dept. Seguridad TIC. Dar seguimiento a la integración con Gestión Documental Gestionar junto a PYD la modificación de aquellos documentos que aplique pas la gestión de firma	Gestión Interna	Firma implementada.		Encargado Depto. Acceso a la Información/Auxiliar Acceso a la Información.	Departamento de Calidad en la Gestión	Departamento de Calidad en la Gestión Departamento de Cumplimiento Normativo Departamento de Cumplimiento Normativo	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Inicial	5	100.000,00			



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Segundo Eje:		Fortalecimiento Institucional													
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación		
Objetivo Estratégico: <b>Disminuir el índice de omisión y reducir la evasión</b>															
Proceso de capacitaciones optimizadas	Facilitar el aprendizaje de los participantes sobre la función de TSS y el rol responsable del SLIR.	Materializar POP en soporte digital para las capacitaciones.	Gestión Interna	Crear manuales para materializar POP en soporte digital sobre las funciones de la TSS y el rol responsable del SLIR para los participantes de las capacitaciones.	100%	Materializar POP en soporte digital.	Materializar POP en soporte digital, correos electrónicos.	Análisis de Capacitación Externa	Comunicaciones	Mayo	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Limitaciones de tiempo para crear contenido por prioridades institucionales		
	Fundamentación de las herramientas educativas.	Plantearse educativa para soporte capacitaciones.		Solicitar información sobre implementación de plataformas educativa para soporte capacitaciones.	100%	Información solicitada.	Correo electrónico.	Análisis de Capacitación Externa	DTI	Julio	Diciembre				
Herramienta para la Gestión de Auditoría Implementada	Facilitar el proceso para emitir capacitaciones y/o referencias a los colaboradores de la TSS sobre las funciones y el rol responsable del SLIR.	Formularse en línea para solicitud de las capacitaciones y/o referencias a los colaboradores de la TSS sobre las funciones y el rol responsable del SLIR.	Iniciativa	Crear formulario en línea para la solicitud de las capacitaciones y/o referencias a los colaboradores de la TSS sobre las funciones y el rol responsable del SLIR.	100%	Formulario en línea	Formulario habilitado.	Análisis de Capacitación Externa	Comunicaciones	Enero	Junio	Contemplado Gestión Iniciativa	Incumplimiento del cronograma de trabajo del personal o falta por deserción de los activadores presenciales.	Seguimiento al cumplimiento de cada una de las etapas del proceso.	
	Hacermente que permita la administración de la gestión de los auditors a fin de optimizar los procesos, permitiendo la movilidad y minimizando los costos humanos.	Implementación de información / Implementación de la herramienta / Capacitación de usuarios / Evaluación de funcionalidad y pase a producción		100%	Nivel de avance de la implementación	Entregables de avance de implementación	Director de Fiscalización Externa	DTI	Enero	Diciembre	\$14,000,000.00				
Visitas de Inspección realizadas	Verificada la recolección para fines de emitir proceso administrativo sancionador	Realizó las inspecciones a la institución.	Operatividad	Realizar visitas de inspección a empleadores, partiendo de una programación de eventos, sensitive o desde previamente identificada	100%	Cantidad de visitas programadas de acuerdo con la planificación	Estadísticas levantadas de la Matriz de Inspección / Acta de comprobación de infracciones levantadas / Informes realizados	Encargado Sección Multas y Sanciones	ADM DS	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	No cumplió la cantidad de visitas programadas por no contar con los recursos necesarios	Uso de otro vehículo institucional en caso de que no sea disponible el propio.	
Revisión de Sanción elaborada	Aplicado el proceso administrativo sancionador	Elaborar el documento que describe el incumplimiento identificado y la sanción administrativa que le corresponde, que se originó producto de las labores de auditoría y/o visita de inspección.	Iniciativa	Ajustar reglamento procedimiento de multas y sanciones / Insumos necesarios impresión de multas y sanciones	100%	Cantidad de multas impuestas sobre los infractores identificados	Reglamento de multas y sanciones aplicadas / Resoluciones de Sanción	Encargado Sección Multas y Sanciones	RRHH DS	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Errores en la instrumentación de la sanción	Capacitación constante al área que instrumenta las sanciones.	
Auditoría a empleadores y unidades ejecutoras de fondos evaluadas	Definir la meta, cronograma y objetivos, considerando otros factores de información gubernamental y privada.	Cumplir con la atribución de TSS, en lo que respecta a la recolección de información, a los Administradores de Riesgos de Salud (ARS) con respecto a la fidelidad de las informaciones, documentar en el SLIR de sus actividades e implemente, realizar a los empleadores correspondiente a las informaciones de los sistemas de sus trabajadores.	Operatividad	Realizar Auditorías a empleadores	Cantidad de Auditorías a empleadores de acuerdo con la planificación	Estadísticas levantadas de las Matrices de Encargados	Encargado de Fiscalización Empleadores y ARS	DTI	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Contemplado en presupuesto de gestión operativa	No ejecución de las auditorías según la planificación por limitaciones de tiempo y disposiciones de gestión delegadas por otras instituciones	Monitoreo mensual de la ejecución de auditorías.	Repogramación en los casos que aplique.
				Realizar Auditorías ARS	Cantidad de Auditorías ARS ejecutadas de acuerdo con la planificación	Estadísticas levantadas de las Matrices de Encargados	Encargado de Fiscalización Empleadores y ARS						No ejecución de las auditorías según la planificación por limitaciones de tiempo y disposiciones de gestión delegadas por otras instituciones	Monitoreo mensual de la ejecución de auditorías.	Repogramación en los casos que aplique.
				Revisar las solicitudes realizadas por los empleadores	Cantidad de solicitudes ejecutadas de acuerdo con la planificación	Estadísticas levantadas de las Matrices de Encargados	Encargado de Cumplimiento / Encargado de Fiscalización Empleadores y ARS						No ejecución de las auditorías según la planificación por limitaciones de tiempo y disposiciones de gestión delegadas por otras instituciones	Monitoreo mensual de la ejecución de auditorías.	Repogramación en los casos que aplique.
				Realizar Auditorías de control	Cantidad de auditorías de control ejecutadas de acuerdo con la planificación	Estadísticas levantadas de las Matrices de Encargados	Encargado de Cumplimiento / Encargado Sección Multas y Sanciones						No ejecución de las auditorías según la planificación por limitaciones de tiempo y disposiciones de gestión delegadas por otras instituciones	Monitoreo mensual de la ejecución de auditorías.	Repogramación en los casos que aplique.
Plan Anual de Fiscalización 2023 elaborado y aprobado	Gestión de las auditorías mediante mediante el Plan de Fiscalización aprobado	Planificación de las auditorías que se realizará, tanto de escritorio como presenciales, basados en el resultado del análisis del comportamiento de los empleadores tomados de la base de datos	Operatividad	Elaborar y aprobar Plan Anual de Fiscalización 2023	100%	Elaboración del Plan Anual de Fiscalización 2023, debidamente aprobado	Plan Anual de Fiscalización 2023, debidamente aprobado	Ene. División de Planificación	RRHH ADM	Octubre	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	No elaboración oportuna del Plan	Iniciar el monitoreo de la BD desde el 1to semestre del año de manera tal que se identifique los criterios más significativos a ser revisados para el año siguiente	
<b>Objetivo Estratégico: Optimizar las operaciones de la TSS</b>															
Requerimiento de procesos de la TSS automatizados	Emitir procesos mediante procesos a través, lo que lleva a una mayor precisión en las informaciones, a liberar tiempo para los equipos de la TSS al automatizar tareas repetitivas. Reducir los tiempos de respuesta gracias a la automatización de flujos de trabajo.	La iniciativa tiene como objetivo principal automatizar procesos de otros departamentos buscando optimizar los recursos. (Manejo de datos del departamento de digitalización, proceso de atención al cliente, emisión de cheques, entre otros...) / PMAE, emisión de cheques, entre otros...	Operatividad	Realizar el Análisis y Planificación del proyecto.	20%	Presencia de procesos automatizados	Correos Electrónicos, documentos técnicos	Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Todos los áreas identificadas	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	No alcanza la certificación en el tiempo previsto	Implementar pruebas exhaustivas y rigurosas durante el desarrollo. Establecer protocolos de pruebas y control de calidad.	Implementar medidas sólidas de seguridad, recuperación y restauración. Cumplir con regulaciones de privacidad y protección de datos.
				Definir el diseño de la Interfaz de Usuario.											
				Realizar el desarrollo de los procesos											
				Realizar las pruebas de calidad											
				Imponer las Capacitaciones y Documentación.											
				Hacer la implementación y Migración de Datos.											
Realizar el monitoreo y soporte técnico.															
Hacer la evaluación y reportes Continuos.															
Certificado Notar. AT Norma sobre la protección y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano actualizado	Lograr las certificaciones pendientes para este año (AN, AS, AC) y en otros años (AZ, AJ, AG)	Norma sobre la protección y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.	Operatividad	Solicitar la evaluación	100%	Normas Certificadas y Requeridas						Contemplado Gestión Operativa	Que los cambios sean muy drásticos		
				Completar la evaluación											
				Ajustar los requerimientos											
Solicitar la Auditoría	Que la legalidad en dar la evaluación														
Automatización de flujos reestructurados	Mayor eficiencia en el manejo de los flujos de activos	Virtualización de copia de datos, implementación de reglas y control para el uso de flujos que garantice la disponibilidad e integridad	Operatividad	Definir implementación y despliegue de política de uso de flujos y almacenamiento institucional	90%	Flujos, credenciales y Rutas con prueba de respaldo.	Informe, Acta de proyecto, Correos y notas	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Falta de información crítica. Interrupción de operaciones críticas.	Problemas de configuración de parámetros.		
				Configurar réplicas y respaldo											
SLIR a tecnología NET Core con plantilla Web Responsive y Migrado	Módulos seleccionados en tecnología web responsive	Actualizar tecnología acorde a los nuevos tiempos optimizando el tiempo de obtención y acceso a nuevos datos sobre cualquier flujo de datos.	Operatividad	Analizar los módulos que se estarán trabajando	50%	Equipos instalados y configurados, con las políticas correspondientes	Informe / acta de proyecto	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	No alcanza la certificación en el tiempo previsto	Implementar pruebas exhaustivas y rigurosas durante el desarrollo. Establecer protocolos de pruebas y control de calidad.	Implementar medidas sólidas de seguridad, recuperación y restauración. Cumplir con regulaciones de privacidad y protección de datos.	
				Hacer el listado de los módulos que se estarán trabajando y lista de los datos											
				Hacer la programación de los módulos											
Realizar las pruebas de funcionalidad															
Realizar la puesta en producción															



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Segundo Eje:		Fortalecimiento Institucional													
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación		
App de Empleador creado	Crear un app para los empleadores con módulos de Consulta de deudas y crear certificaciones	Actualizar tecnología acorde a los nuevos tiempos optimizando el tiempo de obtención y acceso a nueva versión sobre tecnología de punta	Operatividad	Analizar los módulos que se estarán trabajando	20%	noble en las plataformas para	Correos Electrónicos, documentos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación		Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	Riesgo de Desmoronamiento. Riesgo de Faltas Técnicas. Riesgo de Seguridad de Datos. Riesgo de Robo de Datos. Riesgo de Faltas de Recursos. Riesgo de Faltas de Atención por los Usuarios. Riesgo de Cambios en las Regulaciones.	Investigar tecnologías nuevas y flexibles, con tiempos de tiempo adicionales para implementación para impresión. Realizar seguimiento registros y ajustar el plan si es necesario.	
				Realizar el diseño de los módulos										Realizar la programación de los módulos	Realizar las pruebas de funcionalidad
Servicios en Línea creados	Español claro, eficiencia, experiencia del cliente, nuevos canales, análisis de datos, seguridad y sostenibilidad mediante servicios en línea.	Dar facilidad a los empleadores para que puedan cumplir trámites desde donde quiera que estén, dando seguimiento a esos trámites desde su inicio hasta que pueda obtener el servicio.	Operatividad	Realizar las Capacitaciones y Documentación.	100%	entaje de servicios automat	Correos Electrónicos, documentos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación		Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	Riesgo de Desmoronamiento. Riesgo de Faltas Técnicas. Riesgo de Seguridad de Datos. Riesgo de Robo de Datos. Riesgo de Faltas de Recursos. Riesgo de Faltas de Atención por los Usuarios. Riesgo de Cambios en las Regulaciones.	Implementar pruebas exhaustivas y rigurosas durante el desarrollo. Establecer protocolos de pruebas y control de calidad.	
				Realizar la implementación y Migración de Datos.										Realizar el monitoreo y soporte inicial.	Realizar las evaluaciones y reportes Continuos.
Estudios de Viabilidad y su extracción en el sistema	Monitorear las operaciones técnicas que puedan afectar la sostenibilidad financiera del sistema de seguridad social al identificar y abordar la viabilidad, lo que contribuye a minimizar los costos necesarios para ofrecer beneficios y servicios a los ciudadanos.	Cambiar la integridad y eficacia del sistema de seguridad social, asegurando que cumple su función de manera justa, transparente y sostenible a lo largo del tiempo.	Operatividad	Integración de Datos	100%	Estudios disponibles en su gobierno	Correos Electrónicos, documentos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación		Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	La falta de infraestructura tecnológica robusta puede dificultar la recopilación y análisis eficiente de datos.	Insertar en tecnología actualizada. Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y análisis de datos de manera eficiente.	
				Desarrollo de Indicadores de Viabilidad										Modelado Predictivo	Promoción de Resultados
PAEC gestión tecnología colaborativa y guiado	Facilitar la actualización y renovación de tecnologías en la TSS	Fundamental para garantizar la eficiencia financiera, la flexibilidad estratégica, la actualización tecnológica y el cumplimiento normativo, asociar para la Gobernanza TIC	Operatividad	Optimizar los experimentos del PAEC de TIC al área de compra 2024	100%	Paes gobernado	Informe de paes	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Dirección Administrativa, Dirección de Finanzas, Dirección de Planificación y Desarrollo.	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	5	313.112.402.00	Perseguir resultados puede limitar la capacidad para adoptar tecnologías emergentes de manera oportuna.
				Renovación y adquisición de licencias informáticas											Soportes a equipos
Migración WS SOAP a API REST	Garantizar la interoperabilidad a través de la plataforma. Nivel con el que se accede a los nuevos tiempos	Necesario para la interoperabilidad técnica mediante la plataforma web	Operatividad	Realizar Reunión con División Analítica de Sistema	100%			Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación		Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	Riesgo de Desmoronamiento. Riesgo de Faltas Técnicas. Riesgo de Seguridad de Datos. Riesgo de Robo de Datos. Riesgo de Faltas de Recursos. Riesgo de Faltas de Atención por los Usuarios. Riesgo de Cambios en las Regulaciones.	Establecer un cronograma realista y flexible, con tiempos de tiempo adicionales para implementación. Realizar seguimiento registros y ajustar el plan si es necesario.	
				Realizar Pruebas Calidad de Software										Realizar Reunión con División Analítica de Sistema	Realizar Pruebas Calidad de Software
Mejoras y cambios en el site	Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma del site	Todos los nuevos desarrollos y cambios en el site	Operatividad	Realizar Reunión con División Analítica de Sistema	100%	Desarrollios Aplicados	Tus Actas de proyectos/trámites	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación		Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	Riesgo de Desmoronamiento. Riesgo de Faltas Técnicas. Riesgo de Seguridad de Datos. Riesgo de Robo de Datos. Riesgo de Faltas de Recursos. Riesgo de Faltas de Atención por los Usuarios. Riesgo de Cambios en las Regulaciones.	Realizar seguimiento registros y ajustar el plan si es necesario.	
				Realizar Pruebas Calidad de Software										Implementar pruebas exhaustivas y rigurosas durante el desarrollo. Establecer protocolos de pruebas y control de calidad.	Proporcionar capacitación exhaustiva y comunicación clara sobre los beneficios del nuevo sistema. Involucrar a los usuarios en el proceso de diseño y reentrenamiento.
Procesos operativos sin figura de seguros	Para mantener actualizados los datos estadísticos de la información estadística de la TSS	Todos los procesos que se ejecutan desde el departamento de replicación de datos sic	Operatividad	Definición de los enfoques principales del análisis.	100%	Estudios disponibles en su gobierno	Tus Actas de proyectos/trámites	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación		Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	La falta de infraestructura tecnológica robusta puede dificultar la recopilación y análisis eficiente de datos.	Insertar en tecnología actualizada. Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y análisis de datos de manera eficiente.	
				Identificación y evaluación de fuentes de datos disponibles.										Selección y transformación de datos de interés. Construcción de bases de datos.	Contribución de labores interactivas.
				Actualizar la carga de evidencias requeridas por NORAECI	100%	Cargar las evidencias requeridas por NORAECI a diciembre 2024	Panel de Controlada.	Encargado (a) Departamento de Cumplimiento Normativo	Todos los días			Falta de compromiso entre involucrados en la generación de las evidencias	Solicitar soporte a coordinación de la Dirección		









## TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Segundo Eje:		Fortalecimiento Institucional												
Proyecto	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Méca	Indicadores	Método de Verificación	Responsable(s)	Área de Seguimiento	Periodo de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	
Estructuras programáticas Formalizadas	Estructura programática ordenada de las funciones esenciales de la institución	Comenzar en la elaboración del documento que presente la producción física y financiera de la TSS, a la cual se le asignará los recursos presupuestarios para el logro de los objetivos planteados	Operatividad	Coordinar con la Dirección Financiera el proceso de revisión de la estructura programática, según lo establecido en DISEPPES y MIPD	100%	Estructura programática aprobada y cargada en SISEF	SISEF, correos, estructura programática aprobada por DISEPPES	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	Mayo	Septiembre	Contemplado Gestión Operativa	Remisión tardía e incompleta de las informaciones y/o evidencia de las áreas	Crear conciencia en el personal sobre las consecuencias que tiene el no cumplimiento de los planes establecidos para la programación del presupuesto. Favorecer correos de recordatorio
				Realizar la solicitud de información a las áreas receptoras y brindar asistencia en la identificación de su producción física financiera										
				Validar producción e indicadores con las áreas receptoras y consignar con la Dirección Financiera los datos programáticos a ser incorporados.										
Memoria Institucional elaborada e aprobada por el MAPE	Aprobada y publicada la memoria institucional con los resultados de la gestión	Recopilar y consolidar información los resultados de la gestión institucional	Operatividad	Enviar a las áreas los requerimientos de la memoria según lineamientos del MINPEI	100%	Documento de revisión de memoria elaborada en un 100%	SAAMI, correos, carpetas compartidas	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	Junio	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Remisión tardía e incompleta de las informaciones y/o evidencia de las áreas	Remisión de correos con la definición de informaciones a ser agregadas al calendario para recordatorios.
				Consolidar las informaciones enviadas por las áreas										
				Realizar la carga del informe general en el portal del MINPEI										
				Realizar la carga de la memoria y registro de logros realizados en el portal del MINPEI										
				Remite extracto de memoria al CNSS										
Planificación estratégica y operativa automatizada (Implementación DINA-MIC)	Automatizada la gestión de la planificación estratégica, operativa y de presupuesto	Implementar una herramienta que permita automatizar el proceso de planificación estratégica y operativa considerando los recursos, tareas, tiempos operativos y manejo eficiente de la información	Iniciativa	En función de los cronogramas aprobados	50%	Porcentaje de avance en la implementación del software	Correos, cronogramas de trabajo, Menús de reuniones, lista de participantes, Carpetas de pantalla	Dirección de Planificación y Desarrollo	DII TIC FIN	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Desacuerdo en la implementación. Retraso en el cronograma de trabajo. La implementación no cumple con la expectativa.	Remite de seguimiento con verificación de implementación acorde a cronogramas de trabajo y Recepción satisfactoria de la parte intermedia.
				El presupuesto en el fortalecimiento de la dirección de PYD gobernando de forma adecuada la Formación, Mantención y Evaluación de PPP										
Fortalecimiento Institucional en materia de Innovación	Formada en un espíritu de cultura organizacional que promueva la creatividad e ideas innovadoras dentro de la institución	Crear una cultura que promueva ideas innovadoras, definir procedimientos y establecer criterios para concretar las innovaciones a nivel institucional	Iniciativa	Realizar la sensibilización al personal en materia de innovación	50%	Informe y contenido de innovación divulgados	Informe y contenido de innovación divulgados	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	Junio	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Cambios de actitudes. No contar con recursos financieros disponibles	Fortalecimiento del gobierno corporativo, asignar recursos
				Crear perfil de innovación										
				Elaborar documentación de innovación										
Encuestas de percepción Satisfacción de los partes Interiores evaluadas	Elevada la satisfacción de manera sucesiva mediante el mejoramiento de los servicios y cantidad de acceso y disponibilidad de la información	Bases aplicar encuesta a los empleados privados y/o gubernamental con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados por la institución	Operatividad	Realizar la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos que aumenten los indicadores a 7 y 8 del MAP	80%	Índice de satisfacción ciudadana respecto a los servicios brindados	Cuestionario realizado, encuesta aplicada, sistema de encuesta resultados	Encargado Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Servicios	Marzo	Junio	Contemplado Gestión Operativa	Demerito formalizado. Medida y/o elaboración de la encuesta propuesta por parte del MAP no amigable, no establecimiento de un cronograma de trabajo y validación con el usuario	Revisión oportuna de la encuesta y retroalimentación de MAP
				Realizar y ejecutar plan de acción acorde a los resultados obtenidos										
				Realizar la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos que aumenten los indicadores a 7 y 8 del MAP										
Roles y Funciones transferidas del DPTO de Calidad en la Gestión a DGCN	Funcionamiento óptimo de la Dirección de Gestión Integral de Normas, Cumplimiento y Observancia de la TSS a través de la asignación de sus funciones	Transferir funciones, roles y responsabilidades a la Dirección de Gestión Integral de Normas, Cumplimiento y Observancia de la TSS a través de la asignación de sus funciones	Operatividad	Revisar procedimientos y procesos de Calidad para transferir al área de Cumplimiento	100%	Índice de transferencia	Menús de reuniones, correos, lista de participantes, Actas	Dirección de Planificación y Desarrollo	TIC / ADM / DI	Enero	Marzo	Contemplado Gestión Operativa	Falta de recursos humanos para el cumplimiento de las funciones transferidas	Revisión oportuna de la encuesta y retroalimentación de MAP
				Realizar trasparencia de los roles, funciones y procedimientos										
Sistema de Gestión Integrado (SGI) sostenido	Sistema de Gestión Integrado en funcionamiento acorde a TSS en sus diversas normas	Validar el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado de forma eficiente y acorde a las diversas normas ISO mediante auditorías de seguimiento externas a realizar por empresa contratada	Operatividad	Realizar Auditoría Interna	100%	Informe Publicados	Correos, informes	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Todas las áreas	Junio	agosto	Contemplado Gestión Operativa	Pérdida del certificado por no conformidad de la norma	Realizar auditorías internas de seguimiento
				Realizar Auditoría Externa										
				Publicar Informe Auditoría Externa										
Sistema de gestión Integral de Calidad y Seguridad implementado	Integrados los procesos entre las distintas áreas operativas con un 100% de avance reflejado en el campo de procesos y/o el inicio y final de cada proceso para obtener servicios ágiles y mejor calidad de atención que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos	Realizar la implementación de las normas 27001:2017, 31000 a la 9001:2015 garantizando que los procesos sean más ágiles y menos burocráticos con la reducción de tiempos de respuesta con la eliminación de planes de contingencia emergencias y preventivos y eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos	Iniciativa	Realizar el proceso de integración de las Normas ISO 27001, ISO 31000, ISO 22301 con el ISO 9001:2015	100%	Índice de satisfacción ciudadana respecto a los servicios brindados	Cuestionario realizado, encuesta aplicada, sistema de encuesta resultados	Encargado Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Servicios	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Iniciativa	\$ 2.736.242,00	Revisión oportuna de la encuesta y retroalimentación de MAP
				Realizar la auditoría del Sistema Integrado de Gestión										
Matriz de indicadores actualizada	Indicadores consolidados en un dashboard que permita el seguimiento oportuno para toma de decisiones	Creación de un dashboard para seguimiento de los indicadores de la TSS	Operatividad	Solicitar a las áreas la operación y evidencia del cumplimiento de los indicadores definidos en sus áreas	100%	Transparencia gubernamental (Matriz Proactividad)	Informe, Correos, Matriz actualizada, Dashboard	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Remisión tardía e incompleta de las informaciones y/o evidencia de las áreas	Revisión oportuna de la encuesta y retroalimentación de MAP
				Actualizar Dashboard y publicar										
Cobertura Normas de la calidad evaluada	Personal sensibilizado sobre la calidad e importancia	Contar con un programa de difusión de calidad y perfiles interactivos sobre la importancia de la calidad como parte de la evidencia.	Iniciativa	Realizar campaña de concientización del SGI	100%	Índice de transferencia	Menús de reuniones, correos, lista de participantes, Actas	Dirección de Planificación y Desarrollo	Dpto. de Comunicaciones	Octubre	Noviembre	Contemplado Gestión Operativa	Retraso/cancelación proceso de compra	Modificación del programa
				Realizar campaña de concientización del SGI										
Procesos (Gestiones) Institucionales Revueltas	Garantizar la efectividad y eficiencia de los procesos de la TSS en los procesos asociados al COBE	Control Previa. Revisar todas las operaciones y/o Procesos de las áreas involucradas en su ejecución	Operatividad	Revisar los procesos y documentos a representación de los diferentes áreas ( Sistema personal TSS, Oficina de compras, Actos de compra, Expediente de compra, Contratos de Obras, Bienes y servicios, Estudios Financieros Contabilidad Administrativa y Estudios Financieros Contabilidad SISEF, Ejecución Presupuestaria, Conciliación Bancaria ADM y SISEF, Estudios de factibilidad ADM y SISEF, Estudios de factibilidad de obras de gobierno, Instrumentos de préstamo y reintegro, Instrumentos de crédito, Instrumentos de garantía, Instrumentos de crédito de seguridad Bancaria, Bases de registro, depósitos, cheques, procesos de dispensación de LEP, Instrumentos de garantía, Informe registro contributivo, Informe registro subvencionado, Informe planes especiales, Proceso de reclutamiento, correspondencia vía transito, certificaciones Manual, Oficina de conciliación de pago de energía, oficina de conciliación de ascensos, Soluciones y miembros de votantes. Acta notarial, Expediente de gastos menores, etc.	100%	Cumplimiento de objetivos y metas de cada área	Matriz control de revisión, Operaciones directas, correos, Libro control y documentos respaldados en las áreas afectadas y CAO	Encargado y/o analista de CAO	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Desviaciones en los procesos y procedimientos establecidos en la institución. Retraso en la ejecución de los procesos. Incumplimiento de metas por área afectada. Probabilidad de errores y fallas de Auditorías Internas y Externas.	Notificar a las áreas los hallazgos contenidos en los procedimientos establecidos. Informar cualquier incidencia ocurrida en los sistemas control (SISEF, Sigi) que no permita brindar la información oportuna. Supervisar las operaciones realizadas por los analistas del área, a fin de evitar errores.
				Implementación de la plataforma Operativa para la gestión										





**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Segundo Eje:	Fortalecimiento Institucional		Tipos de Gestión	Actividades	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	
Proyecto IIC Fortalecido	Fortalecer el proyecto IIC	Contra un proyecto elaborado, identificado y mitigando los impactos sociales y ambientales de las actividades realizadas por la TSS.	Operatividad	Elaborar y socializar plan de trabajo anual para implementación	100%	100% del personal en conocimiento del plan de acción	100% del personal en conocimiento del plan de acción	Departamento de Servicios Generales/ Departamento de Compras y Contrataciones	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa			
				Incluir en las Especificaciones Técnicas y Pliego de Condiciones según aplique las políticas de Compras Verdes		Proceso de compras realizadas con la inclusión de la política de compras verdes								
				Identificar listado de proveedores que incluyan compras verdes		Listado revisado								
				Llevar un registro de las compras verdes realizadas en el marco del proyecto.		Listado de proveedores actualizado								
Mantenimiento Infraestructura	Contra un plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Consiste en el mantenimiento de la infraestructura mediante la planeación y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos, para la preservación de las instalaciones y continuidad de los labores de la institución.	Operatividad	Revisar el plan de mantenimiento preventivo para actualizarlo a nuevo necesidades	100%	100% del plan actualizado	Plan de mantenimiento	Enero	Diciembre	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa		
				Implementar el plan de mantenimiento preventivo.		100% del plan implementado	Cumplimiento de implementación							
				Atender las solicitudes de mantenimiento correctivo.		100% de las solicitudes atendidas	Informe de mantenimiento correctivo							
				Realizar informe de ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos.										
Gestión eficiente del Plan Anual de Compras y Contrataciones de la Tesorería de la Seguridad Social	Alcanzar la máxima puntación en los indicadores del Perfil Transaccional	Consiste en el seguimiento al cumplimiento y las ejecuciones planificadas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones	Operatividad	Dar seguimiento a la Planificación de Compras	100%	Plan de compras y contrataciones cargado dentro del pliego establecido	Indicador SISCOBRAS	Departamento de Compras y Contrataciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Proceso dentro de curso, Cambio de prioridades que afecta la compra de insumos	Definir TOR claros y específicos, así como, verificar que en el mercado se encuentre disponible la solicitado
				Realizar el seguimiento a los requerimientos de compra programados en el Plan Anual de Compras y Contrataciones.		100% de recordatorios a los ítems de las necesidades solicitadas								
				Llevar a cabo la Gestión de procesos		100% de los procesos publicados según cronograma								
				Analizar el tiempo de gestión de procesos.		Proceso ajustado dentro del tiempo establecido según cronograma								
				Alcanzar el porcentaje mínimo en SISCOBRAS para Mejora y Mayor Maje conforme la política de la Dirección General de Contratación Pública.		20% de las compras generadas adjudicadas a Mejora								
Plan Anual de Auditorías Internas elaborada	Plan anual de auditorías elaborado y firmado por el Tesoro	Realizar reunión con el equipo de fiscalizadores internos con el objetivo de identificar y evaluar los criterios internos establecidos en la institución, a las fines de programar las auditorías.	Operatividad	Elaborar la Planificación Anual de Auditorías Internas a Realizar	100%	Cumplir con el 100% de la planificación	Plan Anual de auditorías firmado por el Tesoro	Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	Tesoro	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Reprogramación de actividades que afectan la disponibilidad de los años para de respuesta, cumplimiento, Acompañamiento y coordinación de	Según el evento
				Identificar oportunidades de mejora en el procedimiento PR-FI-001 y hacer las ajustes necesarios.		Cumplir con el 100% de la Actualización, aprobación y divulgación	PR-FI-001 Aprobado						Tesoro / Planificación y Desarrollo	
Programa y Ejecutar Auditorías de Cumplimiento	Evaluar el adecuado cumplimiento de normas y políticas establecidas, en los distintos procesos operativos de la institución	Las auditorías internas tienen por objeto evaluar el cumplimiento de normas y políticas establecidas por la institución así como leyes y reglamentos, aplicables a los procesos. Tiene como finalidad verificar la conformidad, identificar posibles debilidades y oportunidades de mejora, a los fines de sugerir acciones correctivas/preventivas, para la mejora continua de los procesos.	Operatividad	Realizar Informe de Auditorías Internas.	100%	Cumplir con el 100% de las auditorías internas programadas para el primer semestre	Informe de Auditoría y Plan de Acción	Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	Todos los ítems (Divisiones y Depes bajo dependencia directa del Tesoro)	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Que los ítems no entregan informaciones requeridas de manera oportuna	1.2 Definir y Establecer un Régimen de Conexiones
				Realizar reunión con el equipo de fiscalizadores internos con el objetivo de evaluar y analizar las políticas y control a los fines de obtener mejores resultados durante el desarrollo de las auditorías		Realizar Informe de Auditorías Internas.	Cumplir con el 100% de las auditorías internas programadas para el primer semestre						Informe de Auditoría y Plan de Acción	
Realizar Auditoría de Cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NBCI-CI)	Verificar el cumplimiento de los cinco (5) componentes de las Normas Básicas de Control Interno, a los fines de determinar la efectividad de la implementación de los mismos.	Este tipo de auditoría es otorgado en verificar la adecuada implementación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los componentes de las NBCI-CI, de acuerdo a lo que se indica en el artículo 107 y su reglamento 091-0	Operatividad	Realizar Planificación de la auditoría.	100%	Cumplir con el 100% de la planificación	Informe de Auditoría y Plan de Acción (si aplica)	Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	Todos los ítems (Divisiones y Depes bajo dependencia directa del Tesoro)	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Que los ítems no entregan informaciones requeridas de manera oportuna	1.2 Definir y Establecer un Régimen de Conexiones
				Elaborar Informe con los resultados.		Cumplir con el 100% de la auditoría programada para las NBCI-CI	Informe de Auditoría y Plan de Acción (si aplica)						Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	
Evaluar la Gestión de Riesgos	Evaluar si las acciones documentadas por las áreas, en su gestión de riesgos, son satisfactorias oportunamente y son eficaces.	Este tipo de auditoría tendrá por objeto evaluar la Gestión de Riesgos Institucional y verificar cumplimiento y eficacia de las acciones.	Operatividad	Evaluar la Gestión de Riesgos y las áreas que se le realizar	80%	Cumplir al menos con el 80% de la evaluación de la Gestión de Riesgos y de los controles establecidos para mitigarlos.	Informe de Auditoría y Plan de Acción (si aplica)	Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	Todos los ítems (Divisiones y Depes bajo dependencia directa del Tesoro)	Julio	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Que no se especifique el personal de Fiscalización Interna, de manera oportuna sobre las conexiones de Oportunidad de Riesgos.	Gestionar de manera oportuna, la especificación requerida.
				Realizar Planificación de la auditoría.		Cumplir al menos con el 80% de la evaluación de la Gestión de Riesgos y de los controles establecidos para mitigarlos.	Informe de Auditoría y Plan de Acción (si aplica)						Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	
Realizar Auditorías Internas TIC y Seguridad de la Información	Evaluar el correcto manejo de sistemas, seguridad de la información, funcionalidad, procedimientos, políticas y normas, para así contar con una operación profesional de la oficina y efectividad de los sistemas de información.	Las auditorías internas TIC, están enfocadas en los procesos operativos en la Dirección de TI y la nueva división de Gestión Integral de Sistemas, Cumplimiento y Seguridad (DIGIS), así como en los sistemas de información, políticas y normas, para así contar con una operación profesional de la oficina y efectividad de los sistemas de información.	Operatividad	Realizar Auditoría Interna Procesos de TI	100%	Cumplir al menos con el 100% de las auditorías TIC programadas.	Dirección de TI / Planificación y Desarrollo	Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	Que los ítems no entregan informaciones requeridas de manera oportuna.	Definir un régimen de conexiones.
				Realizar Auditoría Interna Ciberseguridad		Cumplir al menos con el 100% de las auditorías TIC programadas.	Dirección de TI / Planificación y Desarrollo						Encargado Departamento de Fiscalización Interna / Fiscalizadores Internos	
Auditorías Externas realizadas a la Tesorería de la Seguridad Social coordinadas y apoyadas.	Gestionar, Coordinar y Dar Seguimiento al proceso de auditorías externas, desde su notificación hasta la implementación de acciones documentadas en el Plan de Acción, como resultado del Informe de Auditoría.	Corresponde a las auditorías externas de Gestión y Cumplimiento, realizadas por Comités Generales del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CONSESO), Comités de Control de la República Dominicana (CCRD), así como auditorías seleccionadas por la institución a firmas de auditorías externas.	Operatividad	Notificar al Comité Ejecutivo sobre inicio de auditoría externa	80%	Cumplir al menos con el 80% de las auditorías programadas	Notificación Auditoría, Informe de Auditoría, Plan de Acción	Encargado Departamento de Fiscalización Interna	Todos los ítems (Divisiones y Depes bajo dependencia directa del Tesoro)	Enero	Diciembre	Contemplado Gestión Operativa	Que los ítems no entregan informaciones requeridas de manera oportuna.	Definir un régimen de conexiones.
				Coordinar con el área Servicios Generales, sobre el espacio físico en que están ubicados los auditados.										
				Coordinar y Gestionar con la Dirección de TI, los accesos requeridos por las auditorías a nivel de bases de datos, servidores de Internet, así como asignación de equipos, si así lo requieren.										
				Recibir requerimientos de los auditados y Gestionar con los diferentes ítems, a los fines de proceder con la entrega oportuna de los mismos.										
				Coordinar y participar en reuniones con los Directores y Auditados cuando así lo requieren.										
Recibir Informe Borrador y Socializar con el Comité Ejecutivo, a los fines de realizar respuestas y/o comentarios, a los hallazgos planteados en dicho Informe														
A partir de los reportes recibidos de cada uno de los Directores, elaborar respuestas parciales al Informe Borrador, mediante comunicación a la firma del Director														
Socializar con el Comité Ejecutivo, comunicación de Respuesta al Informe Borrador, antes de ser remitida a los auditados y aplicar cambios si así lo requieren.														
Recibir Informe Final y Socializar con el Comité Ejecutivo, a los fines de registrar acciones e implementación de acuerdo con los hallazgos planteados en dicho Informe.														
												Definir un régimen de conexiones.		
												Fallas técnicas.		



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Segundo Eje:		Fortalecimiento Institucional													
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación		
				Elabora Plan de Acción Institucional, incluyendo acciones a implementarse definidas por los Directores.											
				Socializar con el Comité Ejecutivo el Plan de Acción, antes de ser remitido a los auditores											
				Dar seguimiento a la implementación de acciones, o'hechos de empresas contribuyentes								La no disponibilidad de las informaciones requeridas			
				Solicitar a la DTI, distribuir accesos otorgados a los auditores											
<b>Software de Inversiones del Sistema de Seguridad Social implementado</b>	Proceso automatizado para la gestión eficiente de las inversiones del SIDS	Buena la automatización de los procesos asociados a las inversiones, control de flujo y recordo para un seguimiento más eficiente, oportuno y contar con reportes y analíticas para la toma de decisiones	Iniciativa	Continuar implementación del software a su totalidad y promover funcionamiento en el día a día	100%	Nivel de avance implementación de software	Acta de proyecto, TDR elaborados, software avanza, Software implementado y en funcionamiento	Encargado de División Inversiones/Estrategia Departamentos de Recaudos, Pagos e Inversiones / Director de Finanzas	Departamento de Compras/ Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contingido Gestión Operativa	RD\$5,200,000.00 + RD\$1,500,000.00 para adquirir el software y su licenciamiento	Desacuerdo en la implementación.  Retraso en el cronograma de trabajo.  La implementación no cumple con la expectativa de los resultados del Dpto. Contabilidad Adm.	Revisión de reportes con verificación de implementación acorde a cronograma de trabajo y Recepción satisfactoria de la parte interesada.
<b>Exhaustión de cheques automatizada "Devolución de Pagos en Efectivo y Copias Adicionales No Disponibles"</b>	Impresión y control de cheques automatizada	Automatizar la impresión de los cheques, a fin de disminuir los errores en la emisión de estos y un mayor control, evitando la duplicidad de pago. Tener almacenamiento en una base de datos de cada registro de los cheques emitidos. Además, que se pueda generar un analítico para que el registro cambie sea automático.	Iniciativa	Realizar levantamiento de los subprocesos que se incluyan en el proceso de emisión de cheques.  Elaborar y aprobar los TDR.  Realizar el proceso de adquisición de software  Continuar la integración de las soluciones  Continuar la implementación del sistema de emisión cheque	50%		TDR elaborados, Formas de control, Cronograma de implementación	Director de Finanzas	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones/ Departamento de PPP	Abril	Diciembre	Contingido Gestión Operativa		La implementación no cumple con la expectativa de los resultados del Dpto.	Elaborar TDR claros y precisos sobre los requerimientos que se presentarán
<b>Automatización de la Gestión Financiera "Reducción consecución y Disponibilidad de Fondos"</b>	Gestión Financiera automatizada	Automatizar los reportes de conciliación consecución y Disponibilidad de Fondos	Iniciativa	Continuar con el proceso de automatización de reportes	50%	Nivel de avance generación de reportes	Generación de plantillas derivadas de la plataforma de UNP-AGG.	Encargado Departamento de Recaudos, Pagos e Inversiones / Director de Finanzas y coordinación con UNP-AGG	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones/ Departamento de PPP	Enero	Junio	Contingido Gestión Operativa		Proceso declamado desuceso	Definir TDR claros y específicos, así como, verificar que en el momento en que sea generable la información
<b>Automatización de la Gestión Financiera Departamento de Contabilidad Administrativa</b>	Proceso automatizado para la gestión Financiera Contabilidad Administrativa para tener un seguimiento eficiente y oportuno para la toma de decisiones	La implementación del Software permitirá mejorar la integración de procesos, reducir errores, trazabilidad, proceso de pago y procedimientos oportunos, ágiles reportes.	Iniciativa	Actualizar documentos del corte determinado y entradas estándares.  Acompañar al proveedor en el Cambio de Anticuentas, Cierre Mensual y generación balance de comprobación.  Acompañar en la implementación de la Conciliación Bancaria y de cuentas.  Generar Reporte de Disponibilidad Bancaria  Realizar la Preparación Estados Financieros	100%	Nivel de avance implementación de software	Software implementado y en funcionamiento	Encargado Departamento de Contabilidad / Director de Finanzas	Dirección PDI, Dirección Administrativa/ Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Diciembre	Contingido Gestión Operativa	Desacuerdo en la implementación.  Retraso en el cronograma de trabajo.  La implementación no cumple con la expectativa de los resultados del Dpto. Contabilidad Adm.	Revisión de reportes con verificación de implementación acorde a cronograma de trabajo y Recepción satisfactoria de la parte interesada.	
<b>Automatización de la Gestión Financiera Reportes modelo de conciliaciones (RPM)</b>	Reportes generados de forma oportuna mediante la automatización de los reportes	Llevar a cabo un levantamiento del proceso de conciliación a fin de generar la reportaría de las cuentas conciliadas	Iniciativa	Realizar proceso de adquisición y adjudicar al proveedor  Realizar Implementación / desarrollo reportaría	25%	100% avance implementación de software	Recepción de Entregables	Director Finanzas / Encargado Conciliaciones	Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Junio	Contingido Gestión Operativa	Proceso declamado desuceso	Definir TDR claros y específicos, así como, verificar que en el momento en que sea generable la información	
<b>Reportaría Financiera automatizada "Informe Financiero al SIDS y Gobierno Central"</b>	Gestión Financiera del SIDS automatizada para la toma de decisiones oportunas	Buena automatizar los reportes generados en el Dpto. Contabilidad SIDS, para tener un seguimiento más eficiente y oportuno en la generación de informes y contar con reportes y analíticas para la toma de decisiones	Iniciativa	Continuar con el área correspondiente proceso de excepción y ajustar su procedencia  Implementar modelo de reportaría	25%	100% avance implementación de software	Recepción de Entregables	Director Finanzas / Encargado Contabilidad SIDS	Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Junio	Contingido Gestión Operativa	Proceso declamado desuceso	Definir TDR claros y específicos, así como, verificar que en el momento en que sea generable la información	
<b>Auditoría Externa a la Contabilidad SIDS</b>	Auditoría a la contabilidad del SIDS realizado	Contribución forma de auditoría externa para auditar los estados Financieros del Sistema Departamental de Seguridad Social	Iniciativa	Acompañar en el proceso de Auditoría al SIDS y presentar informe	20%	Ejecutar el 100% del programa de auditoría	Recepción de Entregables	Director Finanzas / Encargado Contabilidad SIDS		Enero	Junio	Contingido Gestión Operativa	Proceso declamado desuceso	Definir TDR claros y específicos, así como, verificar que en el momento en que sea generable la información	



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Tercer Eje:		Crecimiento y Desarrollo																					
Producción	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Periodo de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones								
Objetivo Estratégico:	Fomentar y mantener el crecimiento y desarrollo del capital humano																						
Programa de bienestar laboral gestionado	Aumentar la motivación, el bienestar y los niveles de satisfacción del personal	Construir una cultura de bienestar en los colaboradores	Operatividad	Elaborar plan de acción encuesta de clima 2023 para conocer las recomendaciones de los colaboradores para su bienestar.	Proceso de Compra	100%		Plan de acción	Director (a) de Recursos Humanos	Dirección PYD	Enero	Marzo	\$ 630,000.00	La carga laboral del personal para no responder la encuesta	Correos recordatorios								
				Seccionar la realización de un diagnóstico de Cultura y Clima Organizacional a través de Great Place to Work			Diagnóstico realizado	Dirección Administrativa		Abril	Agosto	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar un acto para recibir la certificación en Great Place to Work			Certificado entregado	Dirección Administrativa		Septiembre	Noviembre	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar y coordinar el Aniversario TSS del año 2023			correo enviado	Dirección Administrativa		Julio	Noviembre	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar y coordinar la festividades de la amistad para el 2024 y 2025			correo enviado	Dirección Administrativa		Enero	Noviembre	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar y coordinar el Día de las Madres y los Padres			correo enviado	Dirección Administrativa		Abril	Julio	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar la aprobación y la aplicación de la asignación de combustible para todos los colaboradores del Grupo V que no lo poseen y aumento a los Etc. de Depto. actual.			Minuta de Reunión CE	Dirección Administrativa		Febrero	Mayo	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar un encuentro con todo el personal para celebrar las metas logradas durante el año que incluye almuerzo y sorteo.			Encuentro realizado, sorteo	Dirección Administrativa y Comunicaciones		Julio	Diciembre	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar una actividad inicio a la jornada para fomentar la identificación institucional			correo enviado	Dirección Administrativa, Dirección Financiera y Comunicaciones		Julio	Diciembre	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023											
				Seccionar que se condicione en el área que se almuerza actualmente en el patio de la Gestora.			correo enviado	Dirección Administrativa, Dirección Financiera y Comunicaciones		Enero	Febrero	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023, explicar la importancia del proceso											
				Construir espacios de confianza entre los colaboradores y los líderes			Fomentar una comunicación abierta y transparente a todos los niveles	Seccionar un diagnóstico de la situación actual de la TSS a nivel de comunicación interna a fin de conocer la percepción de los colaboradores.			Informe de encuesta aplicada	Comunicaciones		Enero	Junio	La carga laboral a falta de interés del personal para no responder la encuesta	Correos recordatorios						
							Motivar a los colaboradores a extender sus ideas, sugerencias y oportunidad de mejorar.	Seccionar y reaccionar los buenos de sugerencias en las diferentes localidades de la TSS.			Boletín de sugerencias creado y datos a conocer en un 100%	Dirección Administrativa y Comunicaciones		Abril	Junio	Proceso de compra no se adjudicó	Solicitud oportuna y TOR's correctos y solictud de nuevo.						
							Fomentar conversaciones eficientes entre los colaboradores y los líderes	Realizar matriz conforme Formulario de Plan de Oportunidades de Mejora			Matriz del Formulario POM	RRHH		Abril	Septiembre	Que los líderes no sean receptivos a completar el formulario	Seguimiento periódico y reuniones con los supervisores						
				Crear una cultura de equidad y cero discriminación en el personal			Transmitir una cultura de equidad y cero discriminación como parte del Programa de Responsabilidad Social Corporativa	Operatividad		Proceso de Compra	Crear una política de cero tolerancia y darla a conocer al personal.	100%			Política divulgada	Comunicaciones	RRHH	Enero	Noviembre	\$ 50,000.00	La carga laboral del personal para no responder la encuesta a participar en la capacitación	Correos recordatorios	
											Capacitar en diversidad e inclusión al 100% del personal			Capacitación impartida, Listado de participantes									
Programa de Capacitación Involuntario implementado	Otorgar las competencias declaradas del personal	Desarrollar competencias entre los colaboradores	Operatividad	Cerrar la brecha de conocimiento a un 87%	Proceso de Compra	80%	Programa de Capacitación impartido en un 80%	Indicador de calidad			Enero	Diciembre	\$ 1,430,500.00	El presupuesto asignado no se ajusta a las necesidades. Que los procesos de compra no se adjudicaron	Que sea colocado en el presupuesto y PDA 2023								
Acuerdos de desempeño monitoreados y evaluados	Monitorear el desempeño de los colaboradores	Optimizar y medir el desempeño de los colaboradores	Operatividad	Elaborar matriz de cumplimiento de desempeño a fin de identificar fortalezas y áreas de mejora del proceso.	Gestión Interna	100%		Matriz elaborada	RRHH	Enero	Diciembre	Comunicaciones	Enero	Diciembre	Falta de reciprocidad y entrega oportuna de los entregables	Dar a conocer en un tiempo prudente							
				Dar a conocer el porcentaje de desempeño por departamento del periodo evaluado			correo enviado																
Vida familiar y bienestar del colaborador Gestoras	Sala de Lactancia Materna, Cuidado y en funcionamiento	Conciliar la vida familiar y laboral del colaboradora.	Operatividad	Planear un funcionamiento la Sala de lactancia en Naco	Proceso de Compra	100%	Cantidad de beneficiarias	Equipo entregado, correo, comunicaciones	Directora de RRHH (Cargada de producción del desempeño y capacitaciones) Cargada del Departamento de Organización de Servicios y Personal	Dirección Administrativa/Dirección Financiera	Febrero	Abril	Comunicaciones	Enero	Diciembre	Falta de colaboración de los supervisores en el proceso	Dar seguimiento de manera oportuna y los procesos de remodelación						
				Realizar un levantamiento de los colaboradores que no han culminado sus estudios de bachillerato.			Levantamiento realizado	Cantidad de colaboradores levantados										RRHH	Enero	Diciembre	No asisten colaboradores pendientes de culminar el bachillerato.	N/A	
Programa Estudios Secundario	Motivar a los colaboradores a culminar sus estudios de bachillerato	Aumentar las competencias del personal	Operatividad	Investigar centros de estudios que secundarios en horario noturno y/o fines de semana.	Gestión Interna	100%	Cantidad de centros levantados	Preselección realizada	RRHH	Enero	Diciembre	Comunicaciones	Enero	Diciembre	No se realiza centros de estudios en horario requerido.	Analizar otros horarios							
				Realizar las políticas que sirven de base para la estructura del programa.			entramet																
Capacitaciones sobre los factores de la TSS y sus responsables del SUIR a colaboradores de TSS.	Colaboradores con conocimientos detallados.	Dominio de las informaciones de los colaboradores de la TSS sobre los factores y sus responsables del SUIR a colaboradores de TSS.	Operatividad	Ejecutar las capacitaciones y referencias solicitadas a los colaboradores de la TSS sobre los factores y sus responsables del SUIR para mejorar la capacidad del usuario.	Gestión Interna	60%	Colaboradores con conocimientos detallados.	Listado de asistencia	Análisis de Capacitación Externa	Comunicaciones / TIC	Julio	Diciembre	Comunicaciones	N/A	No disponibilidad del personal para asistencia	Implementar programas en la institución para que se complete el plan de desarrollo							
Gestión de Compensación de pagos de Nómina	Que los colaboradores perciben el compensación de la TSS hacia sus responsabilidades.	Generación de pago oportuno e íntegro de los colaboradores.	Operatividad	Elaborar los mínimos de salario mensual para ser pagado entre los días 22-30 de cada mes	Gestión Interna	100%	Carta TXT	Libramiento generados	RRHH	Control y Análisis de las Operaciones Contabilidad	Enero	Diciembre	Comunicaciones	Enero	Diciembre	No disponibilidad del Sistema de Nómina SASP. Que con agenda los presupuestados en los costos presupuestarios.	Utilizar el Sistema de Nómina de la Contraloría. Solicitar modificación presupuestaria tomando en cuenta los costos presupuestarios.						
				Gestionar y elaborar mínimo incentivo de desempeño en el día. Tomando de cada año		100%	Carta TXT	Libramiento generados										Control y Análisis de las Operaciones Contabilidad	Marzo	Junio	Utilizar el Sistema de Nómina de la Contraloría. Solicitar modificación presupuestaria tomando en cuenta los costos presupuestarios.		
				Gestionar y elaborar mínimo incentivo del SSMAP en el día. Tomando de cada año		100%	Carta TXT	Libramiento generados										Control y Análisis de las Operaciones Contabilidad	Septiembre	Diciembre	Utilizar el Sistema de Nómina de la Contraloría. Solicitar modificación presupuestaria tomando en cuenta los costos presupuestarios.		
				Gestionar y elaborar mínimo del ajuste 11 compensación extraordinaria anual en el último bimestre del año.		100%	Carta TXT	Libramiento generados										Control y Análisis de las Operaciones Contabilidad	Noviembre	Diciembre	Utilizar el Sistema de Nómina de la Contraloría. Solicitar modificación presupuestaria tomando en cuenta los costos presupuestarios.		
Gestión de reclutamiento y selección	Contratar personal conforme a la planificación 2024	Contratar el personal adicional conforme perfil de puesto convalidado con los tipos y regulaciones del MAP	Operatividad	Elaborar, solicitar, evaluar y gestionar al menos 8 concursos públicos conforme perfil del puesto.	Gestión Interna	100%	Concursos publicados	Concursos publicados	RRHH	Enero	Diciembre	Comunicaciones	Enero	Diciembre	Plataforma Portal Concursos no está funcionando durante un periodo prolongado y de igual forma no funciona el MAP para habilitar más concursos	Contratación del personal de manera temporal en punto de carencia							
				Reclutar y seleccionar al menos un 80% de la aprobación del personal aprobado para el 2024.			Contrataciones ejecutadas																
Reporte de Control de Asistencia	Mantener al día en estado óptimo los papeles honorarios del personal	Validar por el cumplimiento de las políticas internas	Operatividad	Monitorear la asistencia de los colaboradores	Gestión Interna	100%	Reportes generados	Carpetas digital	RRHH	DTI	Enero	Diciembre	Comunicaciones	Enero	Diciembre	No disponibilidad del Sistema On The Move	Solicitar la asistencia del área de Soporte.						
				Remitir a más tardar el día 25 de cada mes los reportes de asistencia		Reportes enviados	Concursos	RRHH										DTI	Enero	Diciembre	Que sea cambiado luego de la fecha publicada.		
Revisión escuela salarial	Mantener actualizada la escuela salarial	Contar con una escuela salarial competitiva con el mercado laboral actual	Iniciativa	Elaborar propuesta de nueva escuela salarial por Grupo Ocupacional	Gestión Interna	100%	Propuesta elaborada y aprobada por la Comisión Asesora	Concursos	RRHH	N/A	N/A	Enero	Febrero	Comunicaciones	N/A	No aprobación de mesa propuesta por parte de la Máxima Autoridad	Remite contraexpone para la aprobación del MAP						
				Remite propuesta al Ministerio de Administración Pública para su revisión y aprobación		100%	Aprobación del MAP	Carta enviada										RRHH	N/A	Febrero	Mayo	Remite contraexpone para la aprobación del MAP	
				Implementar parcialmente y/o conforme aprobación del Tesoro escuela salarial aprobada por el MAP conforme aprobación de la máxima autoridad		100%	Ajuste aprobado y aplicado	Carta de aprobación ajustada y mínima										RRHH	N/A	Mayo	Diciembre	14,000,000.00	Solicitar modificación presupuestaria
				Gestionar a PYD revisión y actualización del Manual de Cargos vigente		100%	Descripciones de cargos actualizadas	Correos, descripciones modificadas										PYD/RRHH	N/A	Marzo	Septiembre		No concurrencia de los áreas para la entrega a tiempo de las descripciones revisadas.



## TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Tercer Eje:		Crecimiento y Desarrollo										Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones	
Producción	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones	
Actualización Manual de Cargos	Mantener actualizado los cargos de la Institución	Contar con un Manual de Cargos acorde a las funciones y requerimientos actuales	Operatividad	Remitir para su aprobación al Ministerio de Administración Pública la propuesta del nuevo Manual actualizado	Gestión Interna	100%	Manual de Cargos actualizado	Comunicación MAP	PyD/RRHH	N/A	Marzo - Noviembre	Contingente Gestión Operativa	N/A	No aprobación por parte de MAP del Manual de Cargos	Remitir contrapropuesta para la aprobación del MAP	
				Actualizar y dar a conocer el personal las descripciones de cargos en el INTRANET		100%	Descripciones actualizadas	INTRANET	PyD/RRHH	N/A	Noviembre - Diciembre		No disponibilidad del INTRANET	Contar con un respaldo con las descripciones por Dirección (Departamento y área de apoyo)		
Reestructura Materias Sanitarias	Analizar las oportunidades de mejora que posee el proceso de materia de sanitarización	Eficacitar el proceso de actualización de Materias de Sanitarización	Operatividad	Revisar la matriz de requisitos de cada dirección correspondiente al año anterior	Gestión Interna	100%	Matriz revisada	Comros	PyD/RRHH	N/A	Marzo - Julio	Contingente Gestión Operativa	N/A	La carga laboral del personal para no reducir la revisión cronota	Agendar un periodo específico en el que se completen	
				Realizar un levantamiento por dirección de los procesos esenciales y que deben ser enfocados en la materia		100%	Levantamiento realizado	Comros	PyD/RRHH	N/A	Febrero - mayo		No cooperación de las áreas para la entrega a tiempo	Solicitud oportuna		
				Remitir a cada dirección una propuesta de matriz de requisitos		100%	Propuesta enviada	Comros	PyD/RRHH	N/A	Abril - Julio		La falta de tiempo a otros compromisos para culminar el proceso	Agendar un periodo específico en el que se completen		
Subsidio de Alimentos	Bieneser y la motivación de los colaboradores fomentado	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos	Operatividad	Continuar renovación de subsidio de alimentos	Gestión Interna			Proceso de compra realizado		N/A	Abril - Julio	Contingente Gestión Incentiva	\$ 10,000,000.00	El presupuesto asignado no sea acorde a las necesidades. Que los procesos de compra no se adelanten	Que sea cobrado en el presupuesto y PDA 2025	
				Contratación de la empresa				Proceso de compra realizado		N/A	Abril - Julio		El presupuesto asignado no sea acorde a las necesidades. Que los procesos de compra no se adelanten	Que sea cobrado en el presupuesto y PDA 2025		
				Cargar créditos ajustados por los colaboradores en la sistema				Refacción de descuentos		N/A	Enero - Diciembre		No recibir facturas del proveedor en el tiempo previsto	Gestionar de manera continua facturas con el proveedor		
				Solicitar alimentos por medio de Comités Ejecutivos y en capacitaciones de fines de semana, si aplica.				Facturas	Dirección Financiera	Febrero - Diciembre	240,000.00		Previsión en caso de al día con las regulaciones de la TSS y de impuestos	Seguimiento al proveedor para su cumplimiento con las leyes		
Gestión subsidio por enfermedad común, maternidad y licencias	Cumplir con la Resolución de la ESAREL y recibir RDS de dicho subsidio según correspondiente	Realizar el pago de subsidio de los afiliados, simplificar los procesos para el otorgamiento de los subsidios, asegurar la eficiencia en su administración y la institución recibir monto por % de enfermedad común a pagar de maternidad	Operatividad	Recibir y registrar embargos personal femenino	Gestión Interna			Registro via plataforma Sushri y formulario de sistema de maternidad		N/A	Enero - Diciembre	Contingente Gestión Operativa		No recibe a tiempo notificación de embargos, licencias maternidad y la no disponibilidad de la plataforma en la Sushri	Seguimiento continuo y comunicación constante con la Sushri	
				Recibir, registrar y cargar las licencias maternidad y de maternidad y entregar formularios solicitud subsidio por enfermedad común para completar y cargar.												
Dispensario médico equipado	Fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable	Brindar una oportuna atención médica a los colaboradores, fomentar la cultura de prevención y promoción de la salud e higiene occupational	Operatividad	Adquirir y reparar para el equipamiento del Dispensario Médico en Naco	Proceso de Compra	100%	Cantidad de colaboradores beneficiados	Orden de compra, Acta de adjudicación, documento de recepción	RRHH Departamento de Seguridad	Dirección Administrativa/Dirección financiera	Enero - Diciembre	\$ 90,000.00		Que los procesos de compra no se adelanten		
				Contratar personal médico para el Dispensario Médico		100%		Notificación de Personal	RRHH Departamento de Seguridad	Enero - Diciembre	No contratación de personal					
				Realizar política sobre uso de Dispensario Médico		100%		Política elaborada y campaña de divulgación	RRHH Departamento de Seguridad	Comunicaciones	Enero - Diciembre					
Comunicación interna fortalecida	Refortalecer la relación de la institución con sus colaboradores, definiendo un tono comunicacional para todos los productos que sean de interés interno	Informar a los colaboradores y fomentar su participación en las iniciativas y las novedades institucionales	Operatividad	Disseñar un boletín de comunicación interna, en el que se le informe a los colaboradores acerca de las novedades institucionales, a la vez que se fomente la participación de ellos en el mismo.	Gestión Interna	12 boletines en el año	Cantidad de boletines durante el año	Intranet TSS y correo electrónico	Gerente de Redes Sociales/Asistente Administrativo	Dirección de TI	Enero - Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$ 100,000.00	Falta de herramientas tecnológicas y el recurso humano para la elaboración de este producto	Preparación y coordinación previa con el área de TI para las licencias y con DREI para la contratación del recurso humano necesario	
				Digitalizar el producto del boletín de comunicación interna, mediante la contratación de la plataforma MailChimp de newsletter para el envío del producto.						Enero - Junio	Falta de presupuesto para otros fines		Inclusión de la actividad en la planificación anual			
				Realizar el diagnóstico de comunicación entre colaboradores y líderes, a partir de una encuesta diseñada para los fines				Informe diagnóstico	% de avance del diagnóstico	Documento diagnóstico	Enc. De Comunicaciones		Dirección de Recursos Humanos	Marzo - Junio	Mid clima laboral	Medición del nivel de apreciación de los colaboradores
				Mejorado el producto de examen de noticias que se envía directamente al Comité Ejecutivo		Compartir con el Comité Ejecutivo diariamente las noticias más relevantes del sector en un formato más interactivo		Resumen de noticias formato newsletter en un mes	Tiempo de implementación de nuevo formato	Correo electrónico	Enc. De Comunicaciones		N/A	Enero - Febrero	No implementación de la mejora al producto por no conocer la plataforma de newsletter	Preparación y capacitación interna en la plataforma
Sellos institucionales de acuerdo a la nueva identidad	Lograr la implementación de la marca	Crear la identidad de marca de la institución	Operatividad	Crear la identidad de marca de la institución	Gestión Interna			Proceso realizado y validado			Enero - Junio	\$ 200,000.00		Uso de elementos desactualizados de la marca	Programación de la actualización de todos los aplicativos	
				Elaborar los TOR del proceso, de acuerdo a la modalidad de compra que se ajuste.				% de sellos actualizados	Concurre de entrega del servicio	Enc. De Comunicaciones	Dirección Administrativa		Enero - Junio			
				Evaluar las propuestas de los oferentes que participen en el proceso y coordinar la entrega de los productos con el oferente adjudicatario												



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Tercer Eje:		Crecimiento y Desarrollo															
Producción	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsables	Área de Soporte	Período de Ejecución		Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones	
Identidad institucional implementada	Letras de nuevas áreas de acuerdo a la nueva identidad institucional	Identidad institucional en todos los elementos distintivos	Operatividad	Hacer levantamiento de las áreas en las que se colocarán los logos		Proceso realizado y logos colocados en las áreas identificadas	% de logos colocados	Conduce de entrega del servicio	Ene. De Comunicaciones	Dirección Administrativa	Febrero	Julio	Gestión Operativa	\$ 500,000.00	Falta de presupuesto para estos fines	Inclusión de la actividad en la planificación anual	
				Crear la solicitud de adquisición de logos para nuevas áreas													
				Elaborar los TDR del proceso, de acuerdo a la modalidad de compra que se ejecute.													
Programa de Comunicación TSS	Programación anual del abanico de la comunicación, tanto interna como externa, de la Tesorería de la Seguridad Social, que facilite la gestión estratégica del ejercicio comunicacional de la institución.	Definir el contenido de actividades y estrategias planificadas que permitan el quehacer comunicacional de la TSS, tanto interna como externa, contribuyendo en el posicionamiento de marca y el sentido de pertenencia de los colaboradores.	Operatividad	Recepción de los PSA de las distintas Direcciones y Departamentos de la institución		Programa de Comunicación aprobado	% de ejecución del Programa de Comunicación	Documento aprobado	Ene. De Comunicaciones	Dirección de P&D	Enero	Diciembre	Controlado Gestión Operativa		Abandono de la comunicación ocasionada por su presencia en situaciones estratégicas	Elaboración del Programa de Comunicación	El nivel de ejecución y cumplimiento del Programa estará siempre sujeto a las decisiones de la Máxima Autoridad
				Elaboración de propuestas y presentación a los distintos responsables de las unidades organizacionales sobre el abanico de los temas a nivel comunicacional													
				Desarrollo del programa y presentación al Comité Ejecutivo.													
				Integración de mensajes identificados por el Comité Ejecutivo y gestión de aprobación por la Máxima Autoridad													
				Medición de resultados e informe de ejecución													