



TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/AREA CALIDAD
PLAN DE MEJORA CAF, 2020-2021

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	Nivel logrado				Fecha de ejecución nivel	Comentarios
							Inicio	Fin					25%	50%	75%	100%		
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	Todas las áreas 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Actualizar misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Alinear la Misión y la visión de la institución a la Ley 13-20	1. Mesa de trabajo para análisis de misión y visión con el comité ejecutivo 2. Aprobación Misión y visión 3. publicación nueva misión y visión	may-20	ene-21	Recursos Económicos	Dirección Planificación y Desarrollo	Misión y Visión Divulgadas	Dirección Planificación y Desarrollo					ene-21	pendiente de aprobación y divulgación
2		SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	Todas las áreas 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Seguimiento Norma ISO 9001:2015. Diagnóstico para Certificación de sistema de Gestión Integrado (Normas ISO 27001:2013)	Asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y de la información de la TSS, así como de los sistemas que la procesan, a fin de gestionar los diferentes riesgos a los que se encuentra sometido el sistema de información.	1. Analizar los procesos y requerimientos que se necesitan para la Certificación a la Norma ISO 27001:2013. 2. Adecuar el Sistema de Gestión de Calidad TSS ISO 9001:2015 para su integración a la nueva norma 3. Realizar las auditorías internas requeridas así como las Acciones Correctivas de los hallazgos. 4. Solicitar Casa Certificadora para la Normas ISO 27001:2013.	jun-20	jun-21	Recursos Económicos	Dirección Planificación y Desarrollo	Certificación Normas ISO 27001:2013	División de calidad y seguridad de la información					jun-21	Conforme resultado auditoría externa nos Recertificamos en norma ISO 9001:2015. Pendiente para el 2020 la Certificación en la Normas ISO 27001:2013) Debido a la pandemia se cambio para iniciar en el 2021.
3		SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	Dirección de Servicios/Comunicaciones 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Realizar campaña de concientización para los empleadores de los servicios que brinda la TSS.	Realizar campaña de concientización para los empleadores con el fin de incentivar el correcto registro y el pago oportuno de sus aportes a través del empoderamiento de la Ley 87-02	1. Difusión de campaña. 2. Actualizar Plan de Capacitaciones para empleadores	nov-20	may-21	Recursos Económicos	Dirección de Asistencia al Empleador	Campaña realizar y Listado Participación capacitación	Dirección Planificación y Desarrollo					may-21	Se realizara nueva campaña de difusión para fortalecer lo implementado en el 2019
4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	Planificación y Desarrollo 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Obtener los insumos necesarios para establecer mecanismos que aumenten la satisfacción de nuestras partes interesadas.	1. Identificación partes interesadas. 2. Levantamiento de expectativas de los grupos de interés. 3. Aprobación matriz parte interesada.	may-20	ene-21	Recursos Económicos	Comite Ejecutivo	Matriz partes interesadas actualizada	Dirección Planificación y Desarrollo					ene-21	a espera divulgación	
5		SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Planificación y Desarrollo 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Realizar Plan Estratégico 2021-2024 y POA 2020-2019	Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	1. Contratación asesoría elaboración PE 2021-2024 y POA 2020-2019 2. Reuniones comité ejecutivo 3. aprobación y Divulgación	may-20	ene-21	Recursos Económicos	Comite Ejecutivo	PE y POA aprobados y divulgados	Dirección Planificación y Desarrollo					ene-21	a espera divulgación
6		SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	Todas las áreas 7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Cubertura de presencia en un 10% de las provincias a nivel nacional de la TSS utilizando quioscos de autogestión de servicios en línea.	Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	1. Elaboración TDR para contratación 2. Implementación	ene-21	nov-21	Recursos Económicos	Dirección TIC	apertura en las provincias detectadas.	Dirección Planificación y Desarrollo					nov-21	
7	CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	RRHH 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Realizar concursos públicos para los puestos contratados en el 2020 y otros puestos detectados para el 2021 conforme al manual de cargos.	Completar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	1. Análisis necesidades de personal 2. Apertura de concursos acorde a necesidades	ene-21	jun-21	Recursos Económicos	Dirección de Recursos Humanos	Contratación de personal detectado	Dirección de Recursos Humanos					jun-21	
8		SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	RRHH 9. Estar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Analizar y proponer la creación de un programa de bienestar social para los colaboradores.	Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	1. Identificación de colaboradores más desfavorecidos, si aplica o existe. 2. Proponer a la máxima autoridad un programa de bienestar social que permita ayudar en caso de necesidad a los colaboradores.	ene-20	dic-21	Recursos Económicos	Dirección de Recursos Humanos	programa elaborado	Dirección de Recursos Humanos					Dic. 2021	Se aprobó el área Sección de Bienestar, Seguridad y Salud Laboral, a fin de que en el año 2020 se proceda a contratación del personal que se encargará de este proceso.

9	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	Planificación y Desarrollo 4.1. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	1. Establecer una política que permita monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. 2. Solicitar los recursos necesarios para cumplir la política a implementar.	nov-20	jun-21	Recursos humanos	Dirección Planificación y Desarrollo	Política establecida y recursos dados	División de calidad y seguridad de la información					jun-21	En PyD se creó la División de Cooperación Internacional a fin de que el 2020 se encargue de implementar este proceso. Pero a pesar de aún no tener dicha área se ha realizado monitoreo y seguimiento al mismo.	
10		SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.	Todas las áreas 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	Ampliar la infraestructura física de la institución para la dirección de finanzas	Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	1. Analisis de necesidad de ampliación infraestructura 3. Ampliación infraestructura física	jun-20	ene-21	Recursos Económicos	Dirección ADH	infraestructura ampliada	ADM					ene-21	Falta Completar detalles de la nueva area agregada.	
11		CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	Todas las áreas 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Actualización de los procesos la dirección de Fiscalización Exerta de la institución acorde a la modificación de la ley 87-01	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	1. Identificación de procesos a ser actualizado 2. mapeo de los procesos 3. Documentación y descripción de nuevos Procesos	jun-20	may-21	Recursos humanos	Departamento de calidad	Procesos aprobados y divulgados	Calidad					may-21	
12		CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	Comunicaciones 7. En información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Creación de campañas publicitarias sobre los servicios y gestión de la institución	La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	1. Elaboración Plan de trabajo 2. Implementación Plan de trabajo	septiembre 2020	jun-21	Recursos humanos	Departamento de comunicaciones	Campaña Realizada en los distintos medios	Dirección Planificación y Desarrollo					jun-21	