

Tesorería de la Seguridad Social, TSS



Informe

*Plan de Mejora CAF
Periodo enero-junio 2022*

Informe Avance Plan de Mejora CAF

Periodo enero – junio 2022

En el presente documento presentamos los resultados de los avances del Plan de mejora de la **Tesorería de la Seguridad Social** para el período enero-junio 2022. Este resultado es el esfuerzo de todo el personal para mejorar constantemente nuestra operatividad, los servicios que brindamos y seguir siendo una Institución modelo.

Logros realizados Plan de Mejora CAF

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Se reprogramo auditoría interna del sistema de gestión de calidad para el 3er. Trimestre del año debido a que la institución lanzo su candidatura al premio iberoamericano de la calidad y se encontraba inmersa en una serie de procesos derivados de dicha participación.

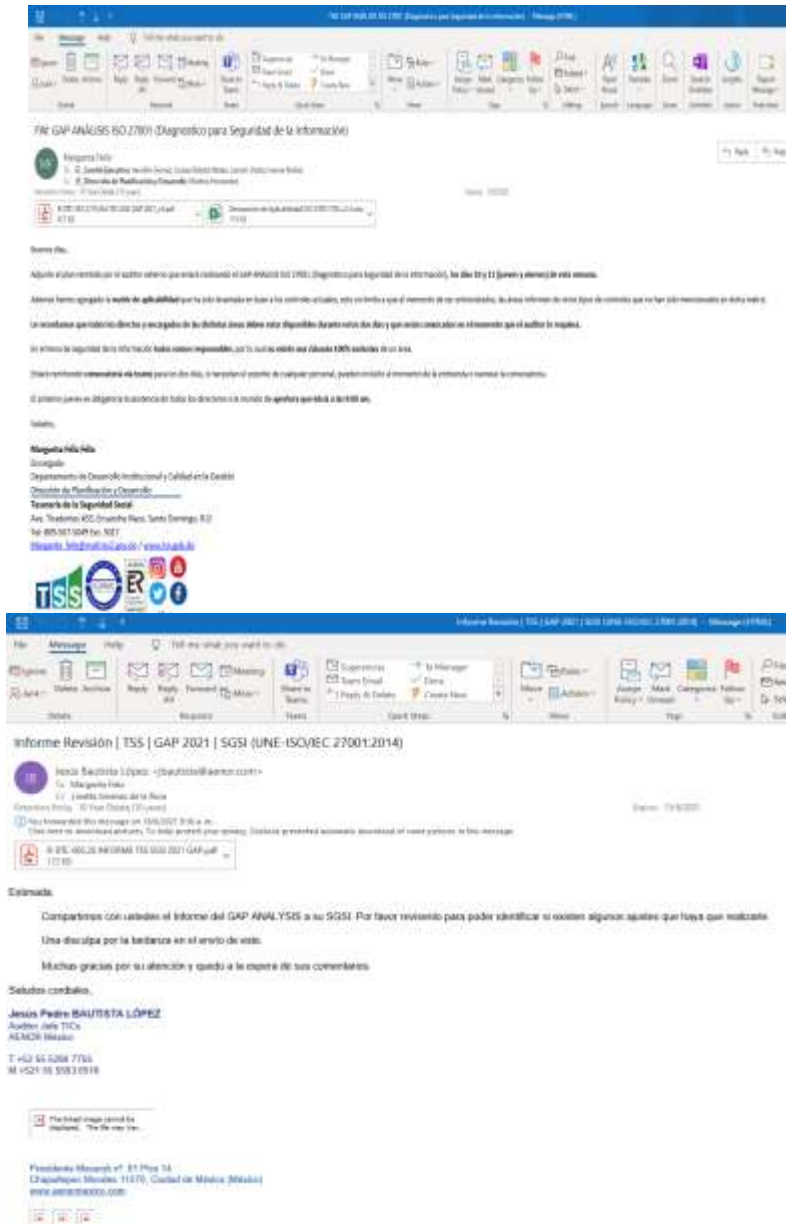
SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Acción de mejora:

- Seguimiento Norma ISO 9001:2015.
- Diagnóstico para Certificación de sistema de Gestión Integrado (Normas ISO 27001:2013).

Resultados:


- La casa certificadora AENOR realizó análisis GAP en el primer trimestre del 2021. Con este análisis que permite a la institución tener un conocimiento de cuales requerimientos se necesitan para la Certificación a la Norma ISO 27001:2013. En base a este informe se procederá a la contratación de una firma que nos permita completar dichos puntos antes de proceder a solicitar la certificación.



- Se ha comenzado la integración del Sistema de Gestión de Calidad TSS ISO 9001:2015 con distintas normas. Las normas que se integrarán serán las ISO 31000 sobre gestión de riesgo, ISO 27001 sobre seguridad de la información y la ISO 22301 sobre continuidad de negocio. Como parte de este proyecto se ha solicitado la contratación de una firma que nos de soporte para su desarrollo e implementación. Esta integración busca no solo fortalecer el SGC sino también colocar la TSS como una institución puntera en gestión de riesgos, continuidad de negocios y seguridad de la información.

Propuesta de **Accesoría** integrando las normas ISO 9001, 27001, 31000 y 22301

 Laura Hernandez
To: Comité Ejecutivo
Cc: Marina Fializ; Margarita Fializ; Johanny Salcedo de los Santos
Retention Policy: 10 Year Delete (10 years) Expires: 11/7/2021

 TDR asesoría SI, con sugerencia de Pilar, Sahadía y Nermis.doc
172 KB

 Reply  Reply All  1
 martes 13

Buenos días, adjunto los TDR Propuesta de **Accesoría** integrando las normas ISO 9001, 27001, 31000 y 22301, incluyendo las observaciones de Pilar, Sahadía y Nermis.

Esperamos las demás observaciones del comité, para poder proceder, hasta el jueves 15, 10am, en caso de no recibir respuesta se tomará como revocado y de acuerdo de su parte.

Saludos,

Laura P. Hernández C.
Directora
Dirección de Planificación y Desarrollo

Tesorería de la Seguridad Social
Ave. Tiradentes #33, Ensanche Naco, Santo Domingo, R.D.
Tel: 809-367-3049 Ext. 3012
laura_hernandez@tss2.gov.do / www.tss.gob.do



- Se realizó auditoría interna de la norma ISO 9001:2015 el último trimestre del 2021 y se trabajaron las acciones correctivas derivadas de los hallazgos de esta. Además, para el 2022 se reprogramó auditoría interna del sistema de gestión de calidad para el 3er. Trimestre del año debido a que la institución lanzó su candidatura al premio iberoamericano de la calidad y se encontraba inmersa en una serie de procesos derivados de dicha participación.
- Se procede a la contratación de consultoría para la integración de las normas ISO 9001, 27001, 23001 y 31000.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Acción de mejora:

Cubertura de presencia en un 10% de las provincias a nivel nacional de la TSS utilizando quioscos de autogestión de servicios en línea.

Resultados:

INDICADORES ESTRATÉGICOS CLAVES

Los indicadores estratégicos claves constituyen el tablero de control estratégico para el monitoreo efectivo de los logros y avances, en el ámbito de la ejecución del Plan.

Sobre esta base, queda establecido como esquema de indicadores estratégicos, o tablero de control estratégico, los establecidos en la tabla anualizada de resultados claves previamente vista, y que incluimos a continuación a modo de referencia.

Variables Claves que expresan los Resultados Claves (VCR)	Línea Base	Meta al 2021	Meta al 2022	Meta al 2023	Meta al 2024	Meta al 2025
Nº de Empleados Registrados que Continen De Forma Quincenal con un Comprobante de Pago	90%	90.5%	92%	94.5%	95.5%	97%
Cobertura de Presupuesto (C) de Personal	25.8%	33%	37.3%	70%	83.7%	100%
Índice de Inicialización / Cierre	N/D	(Falta estudio)	/ 40%	/ 30%	/ 30%	/ 30%
Índice de Satisfacción del Usuario	94%	94.5%	95%	96%	97%	98%
Nº Propuestas de la TII Distribuidas a Instituciones	5 a 7%	10%	15%	20%	25%	30%
Índice Académico	N/D	80%	82%	88%	82%	93%
Índice de Storage Consolidado	20%	25%	22%	19%	17%	15%
Índice de Clima Organizacional	83%	85%	86.5%	88%	89%	90%

Inclusión en el plan estratégico 2021-2024, como parte de los indicadores estratégicos claves.

Para finales del 2021 se espera estar presente en el 19% de las provincias a nivel nacional.

En el 2022 se está en proceso de apertura de la oficina regional san francisco. A la fecha se encuentra en entrenamiento el personal que se hará cargo de esta.

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia y planificación de forma transparente.

Acción de mejora:

Realizar concursos públicos para los puestos contratados en el 2020 y otros puestos detectados para el 2021 conforme al Manual de cargos

Resultados:

En este primer semestre se cerraron cinco concursos externos iniciados en el año 2021 con el objetivo de cubrir cargos vacantes correspondientes al grupo ocupacional IV, como resultado fueron nombrados provisionalmente veinte servidores previa aprobación del Ministerio de Administración Pública, los cuales deben cumplir con las actividades pautadas en sus acuerdos de desempeños para ser acreditados como Servidores de Carrera Administrativa de manera definitiva en dichos cargos. Estos nombramientos corresponden a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección de Fiscalización Externa, Departamento de Control y Análisis de las Operaciones, Departamento de Comunicaciones y Dirección de Servicios.

En adición a los concursos generados para cubrir cargos vacantes, la Dirección de Recursos Humanos de la TSS en cumplimiento con la Resolución 357-2021, inició en el mes de mayo con la publicación de los concursos para cubrir aquellos cargos con vocación de carrera, aplicando para los colaboradores que ingresaron al Estado luego de la promulgación de la Ley 41-08 y el personal temporero que ingresó a partir del 17 de agosto 2020. Conforme al cronograma establecido por el Ministerio de Administración Pública, fueron publicados vía el Portal Concursa, diez concursos pertenecientes al Grupo Ocupacional III para cubrir veintidós plazas, estos cargos corresponden a los siguientes departamentos y direcciones: Dirección de Servicios, Oficina Regional Santiago, Oficina Regional Puerto Plata, Oficina Regional Bavaro, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección Jurídica y Dirección de Fiscalización Externa.

Recibimos **6,324** aplicaciones de parte de ciudadanos interesados, a la fecha han sido admitidos **2,196** candidatos, los cuales estarán participando en cada una de las etapas de evaluación. De igual forma, en el mes de abril se publicaron dos concursos externos, para cubrir cuatro plazas vacantes, estos cargos corresponden al Grupo Ocupacional IV, para estos concursos recibimos **1,580** aplicaciones y a la fecha han sido admitidos **50** candidatos.

En segundo semestre continuaremos con los procesos de concursos públicos correspondientes a los Grupos Ocupacionales IV y V y al mismo tiempo se trabajarán aquellos procesos conforme a requerimientos de las áreas.



SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Acción de mejora:

- Analizar y proponer la creación de un programa de bienestar social para los colaboradores.

Resultados:

Actualmente la TSS cuenta con un Programa de Bienestar, Salud y Seguridad, así como además un Programa de Compromiso social, con el objetivo de poseer un ambiente laboral sano, apoyando el trabajo decente, libre de discriminación y sin factores contaminantes que pudiesen poner en riesgo la salud y seguridad de todo el personal.

A lo interior de la TSS, se pretende lograr que cada proceso ejecutado sea enfocado con miras de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, y de esta forma proveerles un ambiente de trabajo decente, trato digno para todos, y estimularlo a un sentido de pertenencia, logrando mayor compromiso y responsabilidad.

A lo exterior, nuestro interés es preservar y concienciar sobre los impactos ambientales y la reducción de los niveles de contaminación, disminuir el impacto ambiental y la responsabilidad ante las generaciones futuras por medio de prácticas encaminadas a la preservación del entorno, así como canalizar el espíritu solidario de nuestros colaboradores y motivar su participación en proyectos sociales.



CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Acción de mejora:

Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

Resultados:

1. Mediante la revisión por la dirección y las reuniones del comité ejecutivo de la institución se ha comenzado a evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones con otras instituciones. Para el 2022 se

establecerán los recursos para una serie de políticas a implementar para un mayor control de dichas alianzas.

2. *Las alianzas estratégicas con acuerdos entre dos o más empresas que permite impulsar al logro de los objetivos propuestos por las mismas.*

Entendiendo el interés de la TSS y los cambios significativos que se producen a nivel de globalización y sociedad, desde la Dirección de Recursos Humanos, hemos buscado aliados que optimizar los recursos y capacidades disponibles.

Actualmente se han realizado 4 alianzas estratégicas tanto para la acción social y competencias del personal.

Alianzas estratégicas	Enfoque de la Alianza
<i>Cruz Roja Dominicana</i>	<i>Acción Social</i>
<i>Ministerio de Medio Ambiente</i>	<i>Acción Social</i>
<i>Funiber</i>	<i>Capacitaciones</i>
<i>Escuela de Idioma</i>	<i>Capacitaciones</i>
<i>Dominico Americano</i>	<i>Capacitaciones</i>
<i>Academia Europea</i>	<i>Capacitaciones</i>
<i>ADEM</i>	<i>Capacitaciones</i>

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Acción de mejora:

Ampliar la infraestructura física de la institución para la dirección de finanzas.

Resultados:

1. Se realizó Análisis de necesidad de ampliación infraestructura
2. Se procedió al alquiler de un nuevo local que permitirá la ampliación provisional en lo que se adquiere un edificio que aloje todas las dependencias.

CRITERIO 5: PROCESOS

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Acción de mejora:

Actualización de los procesos la dirección de Finanzas de la institución acorde a la NOBACI

Resultados:

- 1. Identificación de procesos a ser actualizado
- 2. mapeo de los procesos
- 3. Documentación y descripción de nuevos Procesos

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

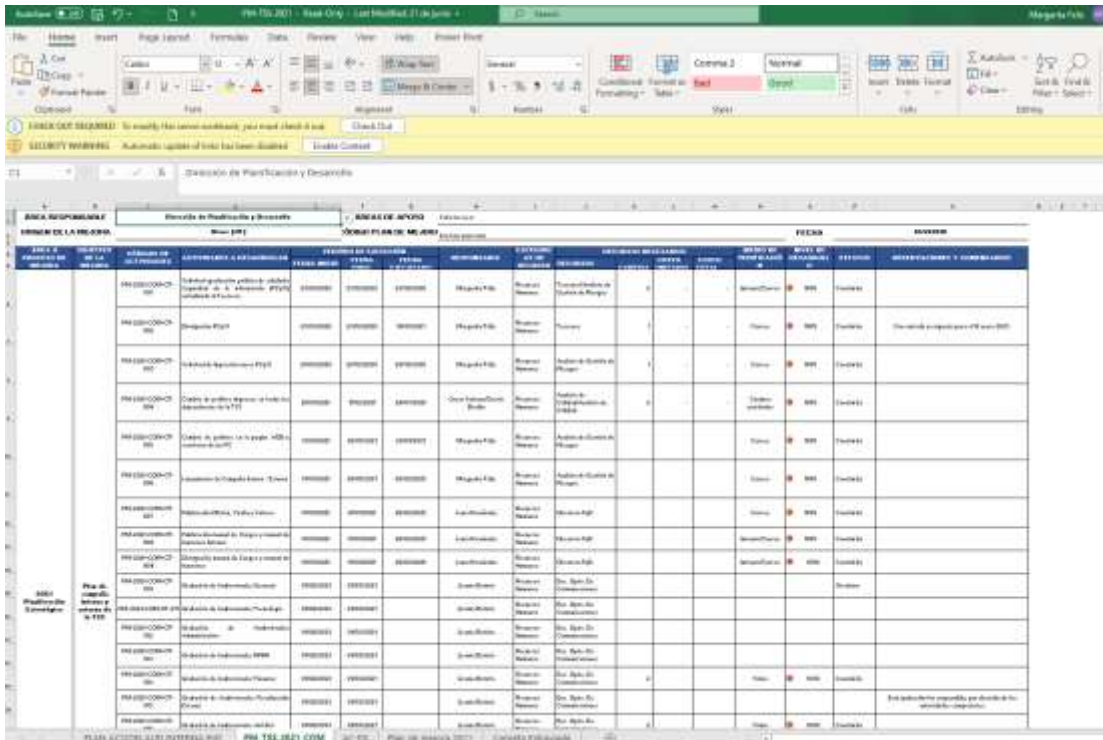
SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Acción de mejora:

Creación de campañas publicitarias sobre los servicios y gestión de la institución

Resultados:

- 1. Elaboración Plan de trabajo
- 2. Implementación Plan de trabajo



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a complex grid layout. The main title is 'ANEXO DE AVISO' and the subtitle is 'PLAN DE MEJORA'. The spreadsheet is organized into several columns, including 'CÓDIGO DE PROCESO', 'DESCRIPCIÓN DEL PROCESO', 'FECHA DE EJECUCIÓN', and 'FECHA DE CIERRE'. The rows contain detailed information about various improvement actions, such as 'Mejora de servicios públicos', 'Mejora de procesos', and 'Mejora de servicios'. The spreadsheet is displayed in a standard Excel interface with a ribbon at the top and a status bar at the bottom.



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/ÁREA CALIDAD
PLAN DE MEJORA CAF
Al 2022

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos requeridos	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	Nivel logrado				Fecha de ejecución o nivel	Comentarios	
							Inicio	Fin					25%	50%	75%	100%			
1	CRITERIO 1: LEYERAZOS	SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	Todas las áreas	Seguimiento Norma ISO 9001:2015. Seguimiento para Certificación de sistema de Gestión Integrado (Norma ISO 27001:2013)	Regular la confiabilidad e integridad de los datos y de la información de la TIS, en tanto de los sistemas que la procesan, a fin de garantizar los diferentes riesgos a los que se encuentra sometido el sistema de información.	1. Adecuar el Sistema de Gestión de Calidad TIS (ISO 9001:2015) para su integración a la nueva norma. 2. Realizar los auditorios internos requeridos así como los Auditorios Externos de los hallazgos.	ene-21	jun-22	Recursos Humanos	Dirección Planificación y Desarrollo	Certificación Norma ISO (7001:2015)	División de calidad y seguridad de la información					100%	jun-21	
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la dirección y el cambio.	Todas las áreas	1. Revisar 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/ciudadanas.	Cobertura de presencia en un 10% de las provincias a nivel nacional de la TIS utilizando cuadros de subrogación de servicios en línea.	1. 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/ciudadanas. 2. Elaboración TDR para contratación 3. Implementación	ene-21	ene-22	Recursos Económicos	Dirección TIC	apertura en las provincias seleccionadas.	Dirección Planificación y Desarrollo						En proceso	
3	CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y regular los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	RRHH	Realizar concursos públicos para los puestos contratados en el 2020 y otros puestos destacados para el 2021, conforme al manual de cargos.	1. Realizar 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.	1. Analizar necesidades de personal 2. Apertura de recursos vacante a necesidades	ene-21	jun-22	Recursos Económicos	Dirección de Recursos Humanos	Contratación de personal contratado	Dirección Recursos Humanos						jun-21	
4		SUBCRITERIO 3.1. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	RRHH	Analizar y preparar la creación de un programa de bienestar vital para los colaboradores.	1. Realizar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	1. Identificación de colaboradores más desfavorecidos o aplico a este. 2. Preparar a la máxima autoridad un programa de bienestar social que permita ayudar en caso de necesidad a los colaboradores.	ene-21	jul-22	Recursos Económicos	Dirección de Recursos Humanos	Programa bienestar	Dirección Recursos Humanos						jul-21	
5	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	Planificación y Desarrollo	Mantener y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Mantener y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	1. Analizar establecer una política que permita mantener y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. 2. Saludar los recursos necesarios para cumplir la política a implementar.	ene-21	jun-22	Recursos Humanos	Dirección Planificación y Desarrollo	Política establecida y recursos dote	División de calidad y seguridad de la información						jun-21	
6		SUBCRITERIO 4.4. Gestionar las instalaciones.	Todas las áreas	1. Ampliar 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. Ampliar infraestructura física de la institución para la atención de usuarios.	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). 2. Análisis de necesidad de ampliar infraestructura 3. Ampliación infraestructura física	ene-21	dic-22	Recursos Económicos	Dirección ACH	Infraestructura ampliada	ACH						En proceso	
7	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e mejorar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	Todas las áreas	Actualización de los procesos la dirección de Finanzas de la institución acorde a la NORMA1	Identificar, mejorar, diseñar y documentar los procesos clave de forma continua.	1. Identificación de procesos a ser actualizados 2. Inicio de los procesos 3. Documentación y descripción de nuevos flujos	ene-22	dic-22	Recursos Humanos	Departamento de calidad	Procesos actualizados y documentados	Calidad							
8	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CIUDADANAS	SUBCRITERIO 6.1. Medidores de la percepción	Comunicaciones	Creación de campañas publicitarias sobre los servicios y gestión de la institución.	La información disponible: cantidad, calidad, confiables, transparentes, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.)	1. Elaboración Plan de trabajo 2. Implementación Plan de trabajo	ene-21	dic-22	Recursos Humanos	Departamento de comunicaciones	Campaña realizada en los distintos medios	Dirección Planificación y Desarrollo						may-21	