

# *Tesorería de la Seguridad Social, TSS*



## ***Informe***

***Plan de Mejora CAF***

*julio – diciembre 2022*

## **Informe Plan de Mejora CAF**

### **Periodo julio – diciembre 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 realizó auditoría interna del sistema de gestión de calidad en el 3er. Trimestre del año. Además, se hizo evaluación al sistema para determinar su situación de cara la integración de nuevas normas.

Participamos en el premio iberoamericano de la calidad mediante el cual se pudo fortalecer todo el sistema.

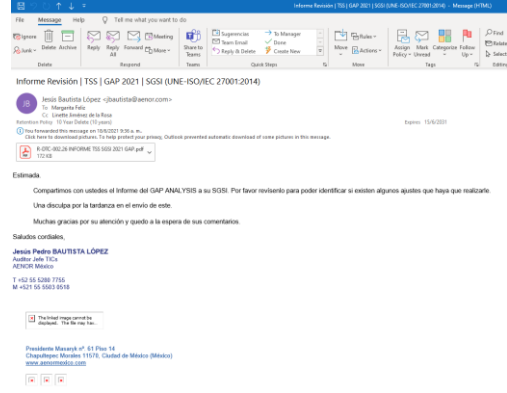
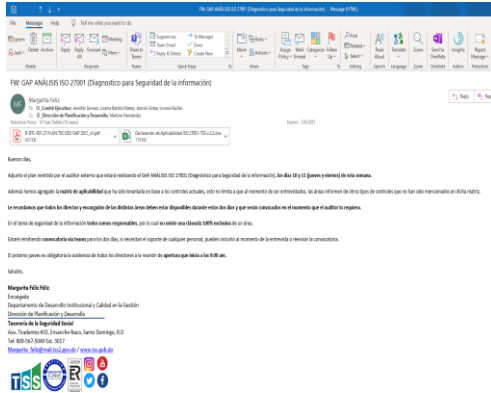
### **SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

#### **Acción de mejora:**

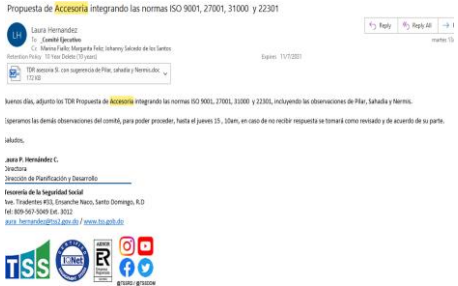
- Seguimiento Norma ISO 9001:2015.
- Diagnóstico para Certificación de sistema de Gestión Integrado (Normas ISO 27001:2013).

#### **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.



- Se realizó auditoría interna de la norma ISO 9001:2015 el último trimestre del 2022 y se trabajaron las acciones correctivas derivadas de los hallazgos de esta. Además, para el 2023 se reprogramo auditoría interna del sistema de gestión de calidad para el 3er. Trimestre del año.
- Se procede a la contratación de consultoría para la integración de las normas ISO 9001, 27001, 22301 y 31000. Se inicia la implementación a través del proyecto de la norma ISO 22301, se revisa y se implementa nueva metodología de gestión de riesgo.

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

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

**Acción de mejora:**  
 Cobertura 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 deseados (VCRs)	Línea Base	Meta al 2021	Meta al 2022	Meta al 2023	Meta al 2024	Meta al 2025
% de Empleadores Registrados Que Cumplen De Forma Oportuna con sus Compromisos de Pago	90%	90.5	92%	94.5%	96.5%	97%
Cobertura de Presencia (% de Provincias)	15.6%	19%	37.5%	75%	93.7%	100%
Índice de la Evasión / Omisión	N/D	[hacer estudio]	/ 40%	/ 35%	/ 32%	/ 30%
Índice de Satisfacción del Usuario	94%	94.5%	95%	96%	97%	98%
% Presupuesto de la TSS Destinado a Inversiones	5 a 7%	10%	15%	20%	25%	30%
Índice Reputacional	N/D	80%	82%	88%	92%	93%
Índice de Riesgo Consolidado	26%	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.

En el 2022 se da apertura de la oficina regional san francisco.

**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 Concurso, diez concursos pertenecientes al Grupo Ocupacional III para cubrir veintiún 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:**

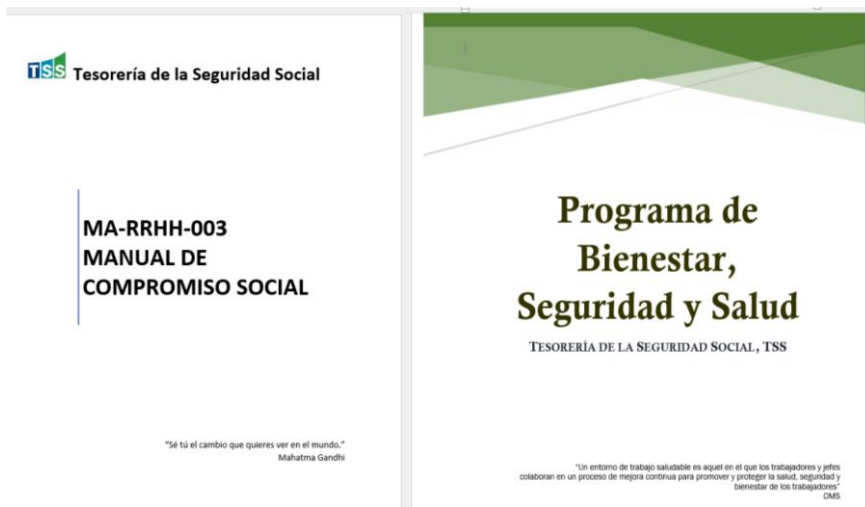
- Analizar y proponer la creación de un programa de bienestar social para los colaboradores.

#### **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.

<b>Alianzas estratégicas</b>	<b>Enfoque de la Alianza</b>
<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

ORIGEN DE LA MEJORA	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA	COMentarios
Plan de Mejora Operativa y Atención al Ciudadano	Elaboración del Plan de Trabajo	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		
	Definición de actividades y responsables	27/06/2021	27/06/2021	Margaret Fdez	Completado		