



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2016-2020

Esta es una publicación de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

Derechos Reservados. Prohibida la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin permiso expreso de los editores.

Título: Plan Estratégico Institucional 2016 - 2020

Diseño y Diagramación: Dpto. de Planificación y Desarrollo

Año: 2016, 2da. Edición.

Principales funcionarios de la institución

HENRY SAHDALÁ DUMIT
Tesorero de la Seguridad Social

MARÍA DEL PILAR PEÑA DE ÁLVAREZ
Directora de Recursos Humanos

MARINA INÉS FIALLO CABRAL
Directora Administrativa

JOSÉ ISRAEL DEL ORBE ANTONIO
Director de Finanzas

HECTOR EMILIO MOTA PORTES
Director de Tecnología de la Información y Operaciones

JUAN FRANCISCO VIDAL MANZANILLO
Director Jurídico

SAHADIA ERCILIA CRUZ ABREU
Directora de Asistencia al Empleador

ALTAGRACIA PERALTA CORCINO
Directora de Supervisión y Auditoría

JOHNSON MANUEL MORENO CRUZ
Encargado Departamento de Control y Análisis de las Operaciones

LAURA PATRICIA HERNÁNDEZ CABRERA
Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo

IVONNE RAMONA NÚÑEZ GARCÍA
Encargada Departamento de Fiscalización Interna

ROBERTO CARLOS JAQUEZ RIVERA
Encargado Departamento de Operaciones de Sistemas

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016 - 2020

La Planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. Los propósitos y objetivos consisten en identificar cómo eliminar las deficiencias, aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas que puedan presentarse en cualquiera de los procesos claves de una institución.

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS), siendo un organismo dependiente del Consejo Nacional de Seguridad Social (ambos creados por la Ley 87-01), y que tiene como objetivo fundamental tener a su cargo el Sistema Único de Información, el proceso de recaudo, distribución y el pago a todas las instituciones participantes públicas y privadas está enfocada en realizar sus procesos garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.

A su vez cumplir con los lineamientos estratégicos y las metas establecidas para fortalecer el Sistema de Seguridad Social de la República Dominicana.

“Sólo es posible avanzar cuando se mira lejos”. José Ortega y Gasset

INTRODUCCIÓN

La Seguridad Social en el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

Dentro de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030, la Seguridad Social esta contemplada en más de un eje estratégico, como es el caso del Segundo Eje, el cual procura una Sociedad con Igualdad de Derechos y Oportunidades.- *“Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.*

Dentro de ello, el aseguramiento en salud para garantizar el acceso a servicios de salud y reducir el gasto de bolsillo, presenta como objetivo específico:

- Fortalecer los mecanismos de afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, para lograr el aseguramiento universal
- Reforzar las funciones de rectoría, regulación y supervisión de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) para asegurar sostenibilidad financiera, calidad, equidad, oportunidad, pertinencia, eficiencia de costos y expansión de la canasta de prestaciones del Plan Básico de Salud.

Considerando los objetivos puntuales, señalados en la Estrategia Nacional y presentando las siguientes funciones de la Tesorería de la Seguridad Social, procedemos a analizar nuestra situación y entorno actual para determinar los lineamientos estratégicos e iniciativas a considerar para los próximos cinco años, de manera que podamos alcanzar nuestros objetivos a corto plazo y mediano plazo.

La Tesorería de la Seguridad Social tiene las siguientes funciones a nivel del Sistema de Seguridad Social Dominicana:

a) Administrar el sistema único de información y mantener registros actualizados sobre los empleadores y sus afiliados, y sobre los beneficiarios de los tres regímenes de financiamiento;

- b) Recaudar, distribuir y asignar los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- c) Ejecutar por cuenta del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) el pago a todas las instituciones participantes, públicas y privadas, garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.¹
- d) Detectar la mora, evasión y elusión, combinando otras fuentes de información gubernamental y privada y someter a los infractores, cobrar las multas y recargos.
- e) Rendir un informe mensual al CNSS sobre la situación financiera del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- f) Proponer al CNSS iniciativas tendentes a mejorar los sistemas de información, recaudo, distribución y pago en el marco de la Ley 87-01 y sus reglamentos.

En cuanto a la economía de la República Dominicana, el Banco Central determina que el crecimiento de 7.2% experimentado por el valor agregado de los Servicios de Salud, es atribuido al desempeño de la salud privada (de mercado), que registró un incremento interanual de 7.5%, y al aumento en 5.8% de la salud pública (no de mercado). En el caso de la salud pública, cabe destacar la apertura y remozamiento de hospitales y centros de atención primaria, en todo el país, así como la implementación de diversos programas desarrollados por las distintas dependencias del Ministerio de Salud Pública.

Por otro lado, el desempeño positivo de la salud privada, se manifiesta en el aumento registrado en el gasto en servicios de salud reportado por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).

¹ Plan Estratégico TSS 2006-2010 Pág. 7

Plan estratégico institucional 2016-2020

Planificar y proyectar metas para lograr los objetivos no es un proceso desconocido para la Tesorería de la Seguridad Social pues desde sus inicios ha trabajado planificando sus acciones y determinando objetivos estratégicos que aporten al Sistema de Seguridad Social Dominicano.

Proceso de planificación

Para el análisis de dichos factores se tomó en cuenta tanto el ambiente interno como externo, haciendo uso de la herramienta de análisis FODA. Tomando como referencia los resultados de este analisis, se procedió a diseñar y formular las líneas estratégicas y los planes de acción a largo y corto plazo de la TSS.

En mayo 2016, la TSS incursiona en la aplicación de un sistema de gestión integrado, en el cual se abarcan las Normas ISO de Calidad, bajo la nueva versión, y Seguridad de la Información (ISO 9001:2015/ ISO IEC 27001:2013) marcando en su estructura de implementación nuevos indicadores de medición y referencias de seguimiento y control, por lo cual se actualiza a una nueva versión este documento donde se contemplan los cambios siguiente:

- Política de calidad, inclusión de sistema de seguridad de la Información y cambios de forma.
- Analisis foda, análisis cuantitativo de los factores determinados.
- Revisión e Inclusión de objetivos de calidad y seguridad de la información alienados a los lineamientos estratégicos.

MARCO ESTRATÉGICO

MISIÓN

Administrar el SUIR con eficiencia para garantizar el registro universal de los beneficiarios del SDSS, así como recaudar y distribuir los aportes con transparencia y equidad.

VISIÓN

“Ser la organización líder que contribuya al desarrollo continuo del SDSS, con altos criterios de innovación, buenas prácticas gubernamentales y estándares de calidad que garanticen la credibilidad institucional”.

VALORES INSTITUCIONALES

Nuestros valores nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes para el cumplimiento de nuestras funciones.

Transparencia

Manejo de los recursos e información de forma clara sometidos al escrutinio público.

Integridad

Connota la fuerza y la estabilidad. Esto significa tomar el camino mediante la práctica de los más altos estándares éticos.

Equidad

Ofrecer a todos los ciudadanos/clientes el mismo trato.

Proactividad

Tomar acción sobre las oportunidades que se nos presentan a diario; prever, intuir, y actuar de manera positiva sobre todos los problemas que puedan ocurrir.

Compromiso

Estamos comprometidos con el desarrollo y crecimiento del Sistema de Seguridad Social Dominicana y la sostenibilidad del mismo.

Innovación

Se promueve el trabajo innovador, con el objeto de optimizar en forma permanente los procesos y resultados.

Calidad

Satisfacer los requisitos de nuestros clientes con eficiencia y eficacia, logrando excelencia en los servicios.

POLÍTICA DE CALIDAD

En la Tesorería de la Seguridad Social somos responsables de la administración del Sistema Único de Información y del Recaudo, Distribución y Pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, garantizando el cumplimiento de las normas jurídicas, el mejoramiento de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad de la Información, el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de la información, para lograr la satisfacción de las partes interesadas, mediante el uso de una plataforma tecnológica eficiente y un capital humano competente.

FUNCIONES

- Empadronamiento / novedades
- Proceso de solicitud de afiliación
- Inscripción (asignación de NSS)
- Notificación de pago (facturas)
- Recaudación a través de la Red Financiera
- Distribución de los recursos
- Contabilidad del sistema
- Cobranzas
- Auditorias
- Legal

ANÁLISIS FODA

Realizar diagnósticos en las organizaciones laborales es una condición para intervenir profesionalmente en la formulación e implantación de estrategias y su seguimiento para efectos de evaluación y control (Allarie y Firsirotu, 1985; Bryson y Bromiley, 1993; Hax y Majluf, 1984).

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

Hasta el momento, las valoraciones resultantes del estudio de la matriz FODA eran únicamente cualitativas lo que aportaba limitada información sobre el estado actual de la institución. Realizar una Ponderación cuantitativa de las variables del F.O.D.A nos darán una idea del futuro que deberá enfrentar nuestra organización, con el análisis se logra una relación cuantitativa - cualitativa que posibilita mayor objetividad en el diagnóstico, así como la profundización pormenorizada de las diferentes alternativas estratégicas. De la ponderación de variables efectuada surgen dos resultados: Uno para el ambiente interno y otro para el ambiente externo.

Anexo a este documento se ofrecen conclusiones - recomendaciones pertinentes al estudio. Ver *Informe de Contexto TSS 2016*.

DIAGNÓSTICO FODA INSTITUCIONAL BASADO EN ANÁLISIS DE CONTEXTO ORGANIZACIÓN

FORTALEZAS	
ORIENTACIÓN A CALIDAD	
ENFOQUE EN MEJORA CONTINUA	
CAPITAL HUMANO COMPETENTE	
CREDIBILIDAD	
TRANSPARENCIA	
ESTABILIDAD LABORAL	
MANEJO DE PRIORIDADES (TRABAJO BAJO PRESIÓN)	
CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS REGULATORIAS Y DE LEYES	
CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS ESTABLECIDOS Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	
CUMPLIMIENTOS DE LOS PRINCIPIOS ETICOS	
PLATAFORMA SUIR	
BUENA RELACIÓN CON ÁREAS DE TI Y OPERACIONES DE OTRAS ENTIDADES DEL SDSS	
CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	
DISTRIBUCIÓN Y PAGO OPORTUNO	
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	
OPORTUNIDADES	
BENCHMARKING DE NUEVAS PRÁCTICAS	C
SENSIBILIZACIÓN DE IMPACTO DEL SGC	C
DIAGNÓSTICO PARA LA NUEVA VERSIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.	
CONTRATACIÓN DE PERSONAL REQUERIDO PARA EL CUMPLIMIENTOS DE LAS FUNCIONES	
ALIANZAS PARA CAPACITACIÓN GRATUITA O BAJO COSTO. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL, LOGRANDO ASI MANTENER ACTUALIZADOS LOS CONOCIMIENTOS Y LA MEJORA CONTÍNUA DE LOS PROCESOS	C
IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001:2015	
IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 27001:2013	C
INCENTIVOS Y/O REMUNERACIÓN COMPETENTE	
PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ENFOCADO A LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADORES.	C
ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
DISPONER DE UN EDIFICIO DONDE SE CONCENTRE TODO EL PERSONAL DE SANTO DOMINGO.	
ADQUISICIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS ADECUADAS A LAS FUNCIONES DE LOS COLABORADORES	C
MEJORA DE LOS PROCESOS	
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS MANUALES. ADQUISICION DE SOFTWARE	C
ADQUISICIÓN DE UNA LINEA 1-200(SIN COSTO) PARA QUE EL EMPLEADOR DEL INTERIOR PUEDA REALIZAR LLAMADAS SIN CARGOS	
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE TURNOS AUTOMATICOS Y NUMERACIÓN DE LOS CUBÍCULOS	
CREACIÓN DE INTERFACE ENTRE EL SIGEF, EL SUIR Y EL MÓDULO DE CONTABILIDAD DEL GOBIERNO PARA EL REGISTRO ELECTRÓNICO DE LOS APORTES Y PAGOS DEL GOBIERNO Y CONTABILIDAD.	

DISPONIBILIDAD DEL COE PARA PLAN DE GESTION DE RIESGOS	
SISTEMATIZAR LOS REPORTES E INFORMES FINANCIEROS, REPORTE DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA, CONCILIACIONES BANCARIAS Y LAS INVERSIONES, A FIN DE CONTAR CON MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA REALIZAR ANÁLISIS FINANCIEROS	C
ASISTENCIA PARA ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TECNIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA)	
IMPLENTACIÓN DE MODELOS DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL	
DIGITALIZACIÓN	
CREACIÓN DE UN ÁREA ESPECIALIZADA PARA ARCHIVAR	
APLICACIÓN DE LA SENTENCIA TC/0027/15 (TRIBUNAL CONSTITUCIONAL) SOBRE EMPLEADORES VIRTUALES O FANTASMAS	
REALIZAR CHARLAS ABIERTAS PERIÓDICAS EN LAS DIFERENTES UNIVERSIDADES Y APROVECHANDO LAS AGRUPACIONES GREMIALES PARA FORTALECER EL MANEJO DEL SUIR POR PARTE DE LOS EMPLEADORES Y SUS REPRESENTANTES	
APROVECHAR CONTACTOS DE COMUNICADORES EN CADA ZONA PARA TRASMITIR INFORMACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL, COMO LA OBLIGACIÓN DEL EMPLEADOR EN REGISTRAR SUS EMPLEADOS, UBICACIÓN DE NUESTRAS OFICINAS, INSTRUCCIONES DE MANEJO DEL SUIR	
GESTIONES DE BECAS DE ESTUDIO PARA LOS COLABORADORES (VIRTUALES Y PRESENCIALES) CON LAS DIFERENTES INSTITUCIONES QUE LAS OTORGAN (EJEMPLOS: MEESCYT, MINISTERIO DE LA JUVENTUD).	
CONTAR CON UN MÓDULO QUE PERMITA VER CUÁLES EMPLEADOS HAN SIDO REPORTADOS ANTE EL MDT PARA HACER COMPARATIVA	C
UNIDAD MÓVIL A FIN DE TRABAJAR EN COORDINACIÓN CON EL MDT PARA CAPTACIÓN DE EMPRESAS OMISAS AL SDSS, COMO EMPLEADORES CON DIFERENTES CASOS CON EL SDSS	
CRECIMIENTO Y FORMALIZACIÓN DE LAS PYMES	C
UNIR ESFUERZOS CON LA DIDA E INCLUIR UN MÓDULO DEL SUIR.	C
DEBILIDADES	
CAPACITACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL	
CLIMA LABORAL	
CAPACIDAD DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA ACORDE AL CRECIMIENTO DE LA DEMANDA	
VOCACIÓN DE SERVICIO	
SEGURIDAD DE MANEJO DE INFORMACIÓN	
LIMITACIÓN PRESUPUESTARIA	
COMUNICACIÓN INTERNA	
INFRAESTRUCTURA NO ADECUADA	
NO POSEER UNA RÉPLICA DE LA BASE DE DATOS EN EL EXTERIOR	
PRESUPUESTO INSUFICIENTE PARA LICENCIAMIENTO DE NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	
DEFICIENCIA EN LA PLATAFORMA DE INTRANET Y SISTEMA OPERATIVO.	
NO POSEER UN PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES.	
BAJA CAPACIDAD INSTALADA PARA EL CENTRO DE LLAMADAS (PERSONAL)	
PRESENCIA INSUFICIENTE A NIVEL NACIONAL	
INCOMPATIBILIDAD DE SOFTWARE EN PROCESOS	
PLANIFICACIÓN SUJETA A IMPREVISTOS	
CARENCIA DE AUTONOMIA PRESUPUESTARIA	
EL CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y CORRESPONDENCIAS SE LLEVA DE FORMA MANUAL	
NO EXISTE PLAN DE EMERGENCIA Y DE GESTIÓN DE RIESGOS / PLAN DE CONTINGENCIA	

LIMITACIÓN PARA REALIZAR AUDITORIAS A EMPLEADORES PRESENCIALES QUE PERMITAN REGULAR LAS EVASIONES Y OMISIONES ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA LEY	
FALTA DE ACCESO A INFORMACIÓN ESTATAL	
AMENAZAS	
NO CUMPLIMIENTO DE NUESTRAS OBLIGACIONES POR FUERZA MAYOR	
LA ENTREGA NO OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS A LAS ÁREAS O SOLICITUDES EXTERNAS	
NO TENER ALIANZA EN LA CAPACITACIÓN POR ASUNTO DE PRESUPUESTO O CAMBIO DE POLÍTICAS	C
ROTACIÓN DE PERSONAL / CAPTACIÓN DE NUESTRO CAPITAL HUMANO POR OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS POR ASUNTO SALARIAL	
RIESGO DE INCURRIR EN VIOLACIÓN DE LEYES DE DERECHO DE AUTOR POR LA PRESIÓN DE MANTENER SUIR OPERANDO DE MANERA EFICIENTE Y CONFORME A CRECIMIENTO DE LA DEMANDA	C
DAÑO DE EQUIPOS Y ACCIDENTES LABORALES POR EL DETERIORO DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPOS.	C
FALLOS CRÍTICOS EN LOS SISTEMAS SIN TIEMPO PARA EL CICLO FORMAL DE SOLICITUD/ DESARROLLO/ PRUEBAS/ PASE A PRODUCCIÓN	
DECISIONES POLÍTICAS QUE PUEDAN AFECTAR EL USO DE LOS FONDOS DEL SDSS	
NO ENVIO OPORTUNO DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL EMPLEADOR, PARA EL PAGO DE LAS NP DEL GOBIERNO.	C
FALTA DE CONTROL DE LAS OMISIONES Y EVASIONES QUE PODRIAN DAR TRASTE CON EL EQUILIBRIO FINANCIERO DEL SISTEMA	C
NUEVAS NORMATIVAS QUE ROMPEN CON EL CRONOGRAMA DE TRABAJO	C
BUROCRACIA EN LOS PROCESOS REGULATORIOS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DE NUESTRAS FUNCIONES	
IMPLEMENTACIONES Y PROGRAMAS DE OTRAS INSTITUCIONES QUE QUEDAN INCONCLUSAS (RETRABAJO) / NO A TIEMPO	
INCURRIR EN INCUMPLIMIENTO DE NORMAS Y POLÍTICAS POR LA FALTA DE DEFINICIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL Y POR LA DEFICIENCIA EN LA NECESIDAD DE RECURSOS Y PLANIFICACION POR PARTE DE LAS ÁREAS	
INCUMPLIMIENTO DE TIEMPO POR DEPENDENCIA DE LAS AREAS PARA OBTENER INFORMACIÓN	
EL REGISTRO DE EMPLEADORES VIRTUALES FANTASTMAS AFECTANDO EL EQUILIBRIO FINANCIERO DEL SISTEMA.	C
MINISTERIO PÚBLICO POCO IDENTIFICADO CON LOS PROCESOS JUDICIALES CONTRA LOS EMPLEADORES MOROSOS Y OMISOS EN EL SDSS.	C
PODER JUDICIAL POCO CAPACITADO E IDENTIFICADO PARA PODER DECIDIR EN LOS PROCESOS JUDICIALES CONTRA LOS EMPLEADORES MOROSOS Y OMISOS EN EL SDSS.	C
NO ESTABILIDAD FINANCIERA DEL SDSS POR LA CUENTA CUIDADO DE LA SALUD.	C
FALTA ACCESO OPORTUNO DE LAS ACTAS DE APERCIBIMIENTO, ACTAS DE INFRACCIÓN E INFORME REDACTADO POR EL INSPECTOR DEL MT.	C
FALTA DE ACCESO A LA ACUSACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO CONTRA LOS EMPLEADORES.	
EL ENDEUDAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES CON EL SDSS	
CONSULTORES / CONTADORES DESINFORMADOS SOBRE EL SDSS QUE ASESORAN EMPRESA	

C: Critico

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS SDSS

Dentro del Plan Estratégico del Sistema Dominicano de Seguridad Social 2014-2018 se contemplan los siguientes lineamientos estratégicos y objetivos estratégicos, en la cual la Tesorería de la Seguridad Social pudiera tener incidencia.

Lineamiento estratégico		Objetivo estratégico	
1.	Avanzar a la Universalidad y ampliación de la protección en Seguridad Social.	a.	Extender la cobertura de afiliación al Sistema
		b.	Ampliar y adecuar oportunamente las prestaciones de la Seguridad Social
2.	Garantizar el acceso oportuno con calidad y calidez a los beneficios que establece el Sistema.	a.	Consolidar el Seguro Familiar de Salud de acuerdo a las disposiciones de la Ley
		b.	Afianzar el Seguro de Vejez, Discapacidad y Supervivencia de acuerdo a las disposiciones de la Ley
		c.	Fortalecer el Seguro de Riesgos Laborales de acuerdo a las disposiciones de la Ley
3.	Asegurar la sostenibilidad, eficiencia y transparencia financiera del Sistema.	a.	Fortalecer y desarrollar regulaciones, normas, mecanismos y acciones que aseguren la sostenibilidad, eficiencia y transparencia financiera del Sistema.
		b.	Garantizar los registros y pagos adecuados y oportunos de los afiliados al Sistema.
4.	Desarrollar una Cultura de Seguridad Social como factor de derecho humano y de protección social.	a.	Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a sus deberes y derechos a la Seguridad Social.
		b.	Promover la incorporación de la Seguridad Social como un componente clave de la educación nacional.
		c.	Desarrollar una cultura previsional y financiera en la sociedad.
5.	Fortalecer la institucionalidad, gobernanza e integralidad del Sistema.	a.	Reforzar las funciones de rectoría, regulación, operación, supervisión y fiscalización de las instancias del Sistema.
		b.	Revisar la Ley 87-01 para adecuarla a la realidad nacional con participación de todos los sectores.
		c.	Consolidar una cultura de calidad basada en la Excelencia en las entidades del Sistema.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS TSS

OC/S. OBJETIVOS DE CALIDAD/SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Mejorar la gestión recaudadora facilitando el cumplimiento de las obligaciones, promoviendo la inclusión y formalización de las empresas, y contribuyendo al financiamiento del Sistema.

OC/S. Actualmente el Sistema de Gestión de Calidad no contempla objetivos de calidad/seguridad de la información para este lineamiento. Su seguimiento de cumplimiento será bajo otros indicadores operativos.

2. Potenciar los mecanismos para desestimular la evasión, omisión y elusión. Así como fortalecer la gestión del cobro para disminuir la morosidad.

OC/S.

Mantener un mínimo de retorno del 82% en las recaudaciones de las Notificaciones de Pago vencidas menor a 60 días en el proceso de cobros persuasivos.

Meta: 82%

3. Fortalecer un sistema de información consolidado sobre los resultados del sistema administrado y su difusión.

OC/S.

Publicar en el portal de transparencia las informaciones de la matriz de responsabilidades en el tiempo establecido.

Meta: 100%

4. Desarrollar, mejorar, optimizar e integrar los procesos de distribución y pago.

OC/S. Actualmente el Sistema de Gestión de Calidad no contempla objetivos de calidad/seguridad de la información para este lineamiento. Su seguimiento de cumplimiento será bajo otros indicadores operativos.

5. Desarrollar y mejorar los procesos de atención al usuario.

OC/S.

Mantener los niveles de satisfacción de los clientes, que reciben servicio de la TSS.

Meta: 93%

Mantener el SUIR disponible

Meta: 98%

Mantener los niveles de satisfacción de los receptores de fondos y relacionados a la TSS en base al posicionamiento como una entidad eficiente y transparente.

Meta: 90%

6. Fortalecer la institucionalidad con el propósito de incrementar su eficiencia y eficacia.

OC/S.

Apertura de oficinas regionales

Meta: 3 oficinas en los próximos 4 años

Capacitación de empleadores privados y/o gubernamental en materia de Seguridad Social.

Meta: 640 horas/hombre por año

Cumplir con los atributos de satisfacción de los colaboradores de la TSS

Meta: 85%

7. Fortalecer la infraestructura de sistemas de información, la evolución tecnológica acorde con los requerimientos de los servicios y demanda.

8. Desarrollar modernas políticas de gestión humana, potenciando sus capacidades, mejorando el clima y salud laboral en la organización.

OC/S.

Cerrar brechas de competencias de nuestro personal

Meta: 95%

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

DESARROLLO

- 1. Mejorar la gestión recaudadora facilitando el cumplimiento de las obligaciones, promoviendo la inclusión y formalización de las empresas, y contribuyendo al financiamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.**

El cumplimiento voluntario depende en gran medida del entendimiento o conocimiento que poseen las y los empleadores sobre sus obligaciones de aportes a la Seguridad Social, logrando así reducir las brechas de evasión, a través de la generación de una percepción de riesgo frente al incumplimiento de las obligaciones y propiciando las condiciones de servicio y asistencia para facilitar su acceso.

Lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones sobre la base de dos pilares:

- Brindar servicios de calidad que faciliten el cumplimiento
- Aplicar controles efectivos que desalienten la adopción de conductas irregulares, corrigiendo los desvíos.

Diseñando medidas disuasivas y correctivas que aumenten la percepción del riesgo y proponiendo medidas de control y seguimiento, y aplicación de medidas sancionatorias para los deudores contumaces.

Desarrollo de las estrategias de acercamiento de la institución a los empleadores y todo el ciudadano en general con atención especializada y oportuna, optimizando el uso de los distintos canales de comunicación, recursos, presencia nacional y haciendo uso de una efectiva combinación de personal capacitado de la institución y entidades relacionadas, medios y herramientas.

Durante el periodo 2016-2020, la Tesorería de la Seguridad Social trabajará para lograr el mayor acercamiento posible con los ciudadanos de manera que seamos su principal aliado a los fines de cumplir con sus obligaciones relacionadas a la Seguridad Social.

Mejorar la cantidad y calidad de información brindada a los empleadores y ciudadanía dominicana.

INDICADORES

Tasa de cumplimiento de pago dentro del plazo+

Registro de empleadores +

2. Potenciar los mecanismos para desestimular la evasión, omisión y elusión.

Así como fortalecer la gestión del cobro para disminuir la morosidad.

Se determinarán acciones de control bajo los supuestos de administración que permitan analizar los comportamientos de los empleadores que inducen a la evasión para proponer la aplicación de acciones específicas.

Se determinarán acciones de control para la detección y registro de empleadores informales, atendiendo a las diferentes condiciones que inducen a la informalidad: situación económica, situación social, nuevas modalidades de trabajo.

Se continuará fomentando las acciones de intercambio de información entre instituciones relacionadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social y de coordinación interinstitucional para establecer acuerdos como mecanismos idóneos a fin de detectar, conocer y enfrentar los empleadores evasores y omisos.

Se fortalecerán los procesos de fiscalización, como forma de potenciar sus resultados e impactos. Al mismo tiempo, se mejorarán las herramientas de soporte a esta gestión, que permitan obtener una adecuada selección de casos a fiscalizar, y a su vez disponer de información completa que ayude a la toma de decisiones y permita medir la contribución de las acciones realizadas. Así como el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones a los casos detectados con irregularidades.

El fortalecimiento institucional de la Tesorería de la Seguridad Social, mediante el establecimiento de personería jurídica y autonomía financiera, permitirá mejorar nuestra capacidad operativa, jugando un papel preponderante, no solo en la evasión y omisión, si no también en establecer acciones de control primario que garanticen minimizar la mora y recargos de los empleadores.

Se propondrán nuevas metodologías de control y gestión para la cartera de morosos, en base al estudio de perfiles y riesgo asociado a los mismos, reformulando los procesos de cobro tanto en vía administrativa cómo en vía judicial, a fin de adoptar medidas efectivas que permitan la recuperación y seguimiento en los casos de adeudos.

Estas mejoras deberán acompañarse con herramientas de soporte que faciliten la gestión y brinden información sobre los resultados de las acciones tomadas.

INDICADORES

% de recaudación proveniente de las acciones de control +
Reducción de la cartera de morosos –

3. Fortalecer un sistema de información consolidado sobre los resultados del sistema administrado y su difusión.

La Tesorería de la Seguridad Social desde febrero 2014 de manera ininterrumpida trabaja para cumplir con los lineamientos establecidos por la ley de transparencia, evaluado por la Dirección General De Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en calidad de órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental, reflejando el cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información y la estandarización del portal electrónico de la Institución.

En este contexto, la TSS a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y nuestro portal web: <http://www.tss.gob.do/transparencia.htm> está comprometida con la Transparencia, publicación y actualización de datos de forma oportuna, garantizando el derecho a saber del ciudadano, poniendo a su disposición informaciones, tales como: presupuesto, finanzas, nómina, compras y contrataciones, declaraciones juradas de bienes, plan estratégico, estadísticas Institucionales, base legal, normativas y derechos de los ciudadanos, proyectos y programas, quejas, denuncias, sugerencias y la línea 311, según lo establece la resolución 1/13 de la DIGEIG.

Así como también la publicación del comportamiento de la Seguridad Social desde la óptica de la Tesorería de la Seguridad Social como ente recaudador de los fondos y administrador de la base de Datos SIUR, que permitan la toma de decisión oportuna en favor del desarrollo de la Seguridad Social en la República Dominicana.

INDICADORES

Mantener la máxima calificación en Transparencia

Tiempo de respuesta de consulta de ciudadanos

4. Desarrollar, mejorar, optimizar e integrar los procesos de distribución y pago.

Los procesos de distribución y pago de los aportes de la seguridad social dominicana en el menor tiempo posible, seguirá siendo una meta institucional hacia la cual dirigir los esfuerzos en la mejora de la gestión, ajustando los resultados a las expectativas, lo que conlleva la automatización de los procesos de conciliación relacionados a la recaudación.

INDICADORES

Tiempo de procesos de distribución y pago -

Automatización de procesos +

5. Desarrollar y mejorar los procesos de atención al usuario.

El enfoque institucional es de servicio flexible y ágil, con procesos administrativos eficientes, centrados en el usuario con el objetivo de reducir los tiempos de registro, tramitación de solicitudes, aprovechar las alternativas a los procedimientos vigentes en los que intervienen agentes externos especialmente de otros organismos.

Facilitar la gestión a los empleadores es uno de los mayores estímulos al cumplimiento voluntario de los mismos, y a su vez cumpliríamos con el propósito del componente esencial de servicio en toda administración recaudadora. Para ello, será necesario

reforzar los servicios involucrados en la atención telefónica, presencial y remota, con el objetivo de continuar promoviendo la autogestión por parte de los empleadores.

Los procesos de atención deben diseñarse de forma que en la cantidad mínima de contacto con la institución el empleador o ciudadano pueda completar su gestión. De no lograrse, priorizar el mantenimiento del contacto con el colaborador que originalmente lo atendió y que tenga conocimiento del recorrido del expediente y las acciones ya tomadas. Debe considerarse que existen usuarios especialmente sensibles por su condición a estas situaciones, los que deben ser priorizados

Estas nuevas líneas de acción deben desplegarse para dar satisfacción a una ciudadanía dominicana que está enfocada en desarrollar niveles crecientes de alfabetización digital y formalización de las MIPYMES, que actualmente representan el 95% de los empleadores del país, lo cual implica que el perfil de nuestros actuales y futuros beneficiarios, esta cambiando a usuarios cada vez más familiarizados con procesos automatizados, con el uso de dispositivos y medios basados en T. I.

INDICADORES

Tasa de abandono en Oficinas físicas (Tendencia -)

Tasa de abandono Centro de atención telefónica (Tendencia -)

Registro de empleadores online

Automatización de solicitudes (certificaciones pendientes manuales)

Indicadores de calidad y eficiencia en el servicio (encuesta)

Tiempo de respuesta de solicitudes // cumplimiento de solicitudes

6. Fortalecer la institucionalidad con el propósito de incrementar su eficiencia y eficacia, basados buenas prácticas.

Mantener la cultura de calidad basada en la excelencia de nuestros servicios que satisfagan la demanda y los requisitos de nuestros clientes, requiere de la formulación de planes anuales derivados de los lineamientos del plan estratégico, asociados a las previsiones presupuestales, con la correspondiente definición de objetivos, indicadores

y metas que serán los instrumentos idóneos que permitirán medir objetivamente los avances producidos.

INDICADORES

Mantenimiento de certificación en Calidad ISO

Indicadores de Sistema de Gestión de Calidad

7. Fortalecer la infraestructura de sistemas de información, la evolución tecnológica acorde con los requerimientos de los servicios y demanda.

La Tesorería tiene como responsabilidad, el mantenimiento y desarrollo de Sistemas de Información, el cual, requiere un abordaje de modificación en función al crecimiento de la demanda.

Para lograr estos objetivos, se continuarán aplicando estrategias tecnológicas enmarcándolas en un contexto general de estándares aprobados, y de una gestión que permita su adopción ordenada, racional y oportuna.

Continuar impulsando el uso pertinente y oportuno de herramientas tecnológicas para potenciar la gestión de la Tesorería de la Seguridad Social y mejorar la calidad de sus servicios, es una directriz estratégica clave para la institución, y un factor ineludible de éxito para su posicionamiento y cumplimiento de sus funciones.

INDICADORES

Disponibilidad de acceso a SIUR

Ataques externo (0)

8. Desarrollar modernas políticas de gestión humana, potenciando sus capacidades, mejorando el clima y salud laboral en la organización.

El compromiso de los colaboradores con la institución, constituye un componente fundamental en la misión y visión de la organización, que permite transmitir a los ciudadanos el respeto por sus derechos y garantías. A tales efectos, se deberán

desarrollar e implementar modernas políticas de gestión de personal, en el cual se reflejen que son sus funcionarios el capital más valioso que posee la organización, permitiéndoles a los mismos, enfrentar los cambios y complejidades que el entorno permanentemente les impone.

Integrar el Sistema de carrera administrativa desarrollado por el Ministerio de Administración Pública, que resulte estimulante para los colaboradores, y contribuya al desempeño de la organización, donde se conjuguen en su definición e implementación, instrumentos tales como: el diseño de la nueva escala de remuneraciones, con un programa planificado de desarrollo de competencias asociado a un plan de formación acorde, y un sistema de evaluación de desempeño, entre otros beneficios para los colaboradores y la institución, siendo este uno de nuestros objetivos fundamentales de dicho lineamiento estratégico.

El plan de capacitación que se elabore, contemplará las nuevas formas de desarrollo en la organización, para que además de conocimientos, se continúen adquiriendo las destrezas exigidas por las nuevas modalidades de competencia y relación de la institución con los usuarios.

INDICADORES

Cierre de brecha de capacitación

Nivel de satisfacción del personal +

Nivel de rotación de personal –

Conocido los lineamientos estratégicos establecidos la Tesorería de la Seguridad Social anualmente establecerá el Plan Operativo asociado al Plan Estratégico a los fines de alcanzar las metas establecidas. Así como llevará control de los indicadores citados y que se encuentren dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Anexo / Referencia

R: Estrategia Nacional del Desarrollo 2010-2030

R: Plan Estratégico de la Seguridad Social 2014-2018

Objetivos de calidad TSS

Diagnóstico Contexto de la Organización: Serviguide