

Informe

Logros Plan Estratégico TSS Años 2008-2012



AÑO 2008

Para el año 2008, la TSS logró eficientizar el registro y el recaudo, el crecimiento de la TSS, la sostenibilidad financiera, desarrollo tecnológico, fortalecimiento y desarrollo del capital humano.

El plan operativo anual se formuló atendiendo a cinco (5) grandes objetivos generales que forman parte de nuestro Plan Estratégico de la TSS, PE, para los años 2006–2010. En base a estos objetivos, que son de mediano y largo plazo, los departamentos y áreas responsables ejecutaron las metas para este periodo, año 2008, las cuales fueron establecidas en dicho Plan Estratégico.

Algunos de los objetivos y metas trazadas en nuestro Plan Estratégico para el año 2008 fueron las siguientes:

Objetivo 1:	
“Incrementar de 1 a 11 oficinas al 2010, a fin de facilitar y eficientizar los servicios de la TSS a los beneficiarios y contribuyentes del sistema”.	
Metas	Nivel de cumplimiento y/o observaciones
<u>Apertura de sucursales en:</u> Zona Sur: 1. Azua Cibao: 2. Mao 3. Santo Domingo Este	<u>No fue logrado por falta de presupuesto.</u> En cambio si se mejoró la comunicación con la TSS; compramos un nuevo y mas moderno software, y contratamos la empresa de consultoría “Black Cube Technologies, C por A” para la creación de nuestro Centro de Contacto Telefónico (Call Center); también trasladamos y ampliamos el Centro de Asistencia al Empleador de Oficina Principal y remodelamos el Centro de Asistencia al Empleador de la Oficina de Santiago.

Objetivo 2:

“Fortalecer el desarrollo y crecimiento de la TSS, a través de la consolidación, continuidad y fortalecimiento de la seguridad física y logística, así como garantizar una gestión altamente eficiente, permitiendo agenciar ingresos extras para la TSS, centralizando el recaudo de otras instituciones públicas”.

Meta	Nivel de cumplimiento y/o observaciones
1. Soporte a la expansión física de la TSS.	<u>Fue logrado</u> , las oficinas de Supervisión y Control, CAE, Cobros y oficina de Santiago están interconectadas. Pero por motivo de presupuesto y austeridad en el mes de agosto del presente año tuvimos que cerrar las oficinas de San Francisco de Macorís e Higüey

Objetivo 3:

“Establecer sistemas de Recursos Humanos que aseguren un personal altamente motivado e integrado a la Institución y a la carrera administrativa.

Meta	Nivel de cumplimiento y/o observaciones
1. Mejorar la actuación y rendimiento de los empleados.	<u>Logrado parcialmente</u> , por falta de presupuesto no se pudo capacitar a todos los empleados.
2. Lograr un clima organizacional favorable que contribuya con el buen desempeño y motivación de los empleados.	<u>Fue logrado</u> , resolución 190-02 del día 18 de septiembre 2008, fue aprobada la normativa sobre política de incentivos para empleados de las entidades del SDSS, la cual iniciará su ejecución en marzo 2009.
3. Adecuar estructura organizacional al crecimiento y demanda de servicio de la institución.	<u>Logrado parcialmente</u> , por falta de presupuesto no se ha podido crecer en la misma proporción de los servicios de la institución.

AÑO 2009

ESTRATEGIA	Desarrollo Tecnológico	
OBJETIVO	Eficientizar los procesos basados en tecnología de punta.	
METAS	LINEAS DE ACCION	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Continuar con la automatización de los Procesos Institucionales	Automatización procesos de auditoria	No se cumplió: el departamento de O&T, promete tenerlo listo para el 2010
	Automatización proceso solicitud de certificación	No se cumplió: el departamento de O&T, promete tenerlo listo para el 2010
	Cambiar programa de correspondencia.	No se cumplió: Por razones de presupuesto no pudo ser cumplido. Este año tenemos programada hacerle un upgrade al programa que ya tenemos que involucra un erogación de fondos menor que si buscamos una nueva solución.
	Intranet RRHH	No se cumplió: Se inicio un proceso de licitación, pero se cambio la estrategia por falta de presupuesto. Se decidió que la desarrollaría el departamento de Operaciones y Tecnología para el año 2010.
	Digitalizar todos los documentos emitidos por la TSS.	No se cumplió: Por razones de presupuesto, está pendiente definir dentro del Plan Estratégico 2010 si se procederá o no, ya sea subcontratando una empresa o con personal de TSS que se especialice para esta actividad.
	Adquisición de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning).	En proceso: Se incluyó en Licitación Pública iniciada en el mes de diciembre 2009. Las propuestas recibidas sobrepasaron el monto presupuestado por lo que se está procediendo a dejar desestimarla y hacer una nueva Licitación Pública, la cual se tiene prevista publicar a finales de este mes o principio del otro.

ESTRATEGIA	Crecimiento y Expansión TSS	
OBEJTIVO	Incrementar la presencia de la TSS a nivel nacional, integrando mejora en nuestros servicios y en la infraestructura.	
METAS	LINEAS DE ACCION	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Presencia a nivel nacional	1ero. Puerto Plata,	66 % cumplido: por falta de presupuesto solamente pudimos abrir dos oficinas regionales: una en Puerto Plata y otra en Bávaro. Continúa estrategia para el 2010.
	2do. Bávaro,	
	3ero. Bani,	
	4to. La Romana y	
	5to. Las Terrenas.	
Crecimiento y expansión del Contact Center (CAE)	Compartir espacios físicos con otras entidades (DGII, SET, CORREOS, BR, etc.)	No se puede cumplir: se hicieron los intentos, pero esas entidades no tienen espacios disponibles para la TSS.
	Creación área de Calidad Contact Center.	100% cumplido: área creada.
	Ampliación el Contact Center.	100% cumplido: área ampliada.
	Creación área de entrenamiento y rotación del Contact Center.	No se puede cumplir: por falta de presupuesto y falta de espacio. Continúa estrategia para el 2010.
	Solicitar línea 1-200 para el Contac Center	No se puede cumplir: por falta de presupuesto. Continúa dicha estrategia para el 2010.
Creación área Gestión de Calidad	Implementación Norma ISO 9001:2000	100% cumplido: iniciamos con dicha implementación. Continúa dicha estrategia para el 2010.
Creación área comunicaciones	Establecer funciones, procesos y realizar concursos.	100% cumplido: área creada.

ESTRATEGIA	Fortalecimiento y Desarrollo del Capital Humano	
OBJETIVO	Ofrecer a los empleados las herramientas e informaciones adecuadas para su conocimiento y desarrollo personal.	
METAS	LINEAS DE ACCION	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Fomentar el crecimiento personal y laboral de los empleados	Aplicación y seguimiento de Encuestas Clima Organizacional.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Aplicación Sistema de Evaluación de Desempeño.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Programa de Capacitación.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Programa de Integración.	No se puedo cumplir: por falta de presupuesto. Continúa estrategia para el 2010.
	Programa de prevención y promoción de la salud.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Gestión empleados a Carrera Administrativa, según Ley 41-08	No se puedo cumplir: se inició pero hubo un impasse con la aprobación de la estructura organizacional de la TSS, Continúa estrategia para el 2010.
Motivar al personal.	Aplicación reconocimientos mensuales y anual	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Aplicación incentivos por desempeño.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.

ESTRATEGIA	Eficiencia en los Procesos Internos	
OBJETIVO	Mantener la eficiencia de los procesos internos en los diferentes departamentos y áreas de la TSS.	
METAS	LINEAS DE ACCION	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Documentación y Actualización Procesos Institucionales	Creación y/o Actualizaciones de Manuales de Políticas y de Procedimientos.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Creación y/o Actualizaciones de Manuales de Descripciones de Puestos.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Creación y/o Actualización de Manual de Estructura.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Creación Manual de Formularios.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010, motivado por los formularios que estarán controlados por la norma ISO.
	Creación Manuales de Calidad	90% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Aplicación Modelo CAF (marco común de evaluación).	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Encuesta de calidad y satisfacción a los empleadores.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.
	Creación y aplicación Sistema Valoración de Puestos.	50% realizado: se creó el sistema de valoración, esta pendiente la aplicación del mismo.
Mejoramiento continuo de los servicios y	Aplicación pruebas psicométricas durante el reclutamiento.	100% cumplido: continúa estrategia para el 2010.

procesos TSS	Verificar el fiel cumplimiento de los procedimientos y establecer los controles.	<u>100% cumplido:</u> se creó el área de auditoría interna para verificar estos procedimientos. Esta área revisó los procedimientos del año 2008. Continúa estrategia para el 2010 para revisar los procedimientos del año 2009.
Aplicación Programa de Higiene y Seguridad	Brigada de emergencias.	<u>No se puedo cumplir:</u> se hicieron algunos contactos con la Cruz Roja y los Bomberos para realizar talleres, pero por no se pudo coordinar por inconveniencia de parte de ellos. Continúa la estrategia para el 2010.
	Brigada primeros de auxilios.	
	Brigada de Huracanes	
	Inspecciones lugares de trabajo.	<u>Cumplido:</u> continúa estrategia para el 2010.
	Gestionar escalera de emergencia para el edificio.	<u>No se puedo cumplir :</u> Se está gestionando con Servicios Generales del CNSS.

AÑO 2010

METAS	NIVEL ALCANZADO	OBSERVACIONES
Disminuir un 3% el total de omisión calculado en función de la encuesta del mercado de trabajo del BC.	100%	Esta meta fue alcanzada mucho antes del tiempo previsto.
Aumentar la recaudación por concepto de NP de auditoría en un 8% de períodos similares.	Incumplido hasta la fecha	El Proceso de cobros estuvo en reestructuración en cuanto a gestiones externas y herramientas tecnológicas para generar resultados exactos de seguimiento a las deudas por diferentes conceptos.
Incrementar la motivación de los empleados un 5% más que el primer Semestre 2010	No logrado	Al respecto podemos decir que nuestros colaboradores tenían expectativas que no pudieron ser satisfechas en el 2010, siendo la primera de ellas un aumento salarial.
Lograr un mínimo 90% de la satisfacción de los receptores de fondos y relacionados a la TSS en cuanto a la transparencia y credibilidad de la TSS.	100%	Estos resultados fueron arrojados en el informe de Credibilidad y Transparencia.
Lograr un mínimo de 90% de satisfacción de los empleadores en cuanto a la transparencia y credibilidad de la TSS.	100%	Estos resultados fueron arrojados en el informe de satisfacción al empleador.
Cerrar la brecha de competencias del personal de la TSS en un 70% para el año 2010	100%	Estos resultados fueron arrojados en nuestro informe del programa de capacitación, las competencias cubiertas para el año 2010.
Mantener SUIR Up Time en un 98%	100%	Estos resultados fueron arrojados por el módulo Sistema de Registro de Incidencias mediante el reporte de estadístico.

AÑOS 2011

Objetivo Estratégico			
Incrementar nuestros ingresos a los fines de lograr cumplir con las metas establecidas en cuanto a la expansión y consolidación institucional.			
Meta	Estrategia de Contribución	Nivel de Cumplimiento	Observación
Lograr ingresos extras equivalentes a un 40% del presupuesto del 2010	Aprovechar nuestra imagen para gestionar fuentes de fondos para el desarrollo y fortalecimiento institucional.	0%	No se pudo lograr, analizaremos si esta meta continuará para el próximo año.
Implementar Centro de Costos	Realizar una eficiente gestión financiera a los fines de disminuir el impacto de las fluctuaciones macroeconómicas.	85%	Se atrasó por problemas con la migración de los datos del programa anterior al nuevo. Se aplazara hasta principios del próximo año pues aun el programa está siendo corregido.

Objetivo Estratégico			
Mantener disponible el SUIR para fines de registro y recaudo, así como garantizar la seguridad de la plataforma tecnológica mediante el establecimiento de controles adecuados y monitoreo permanente.			
Meta	Estrategia de Contribución	Nivel de Cumplimiento	Observación
Mantener el SUIR disponible en un 99% del tiempo.	Mantener la plataforma actualizada acorde a la capacidad de crecimiento requerida por la TSS en hardware y software.	100%	Esta estrategia continúa para el próximo año.
	Mantener actualizado al personal de TI mediante la capacitación continua en materia de nuevas tecnologías y de seguridad de la información.		
	Contar con un plan para el manejo de riesgos y contingencias		Esta estrategia no se ha completado en un 100% porque las instituciones con las que se ha estado trabajando han retrasado las diferentes entregas.
Neutralizar en un 100% los ataques producidos por intrusos (hackers)	Mantener la gestión de seguridad mediante las innovaciones realizadas a las aplicaciones y periféricos relacionados con los fines.	93%	Esta estrategia continúa para el próximo año.

Objetivo Estratégico			
<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar el registro de empleadores en un 25% para finales del 2015, con relación a los activos a diciembre de 2010. - Aumentar el cobro de las NP vencidas en un 8.5% para finales del 2015 			
Meta	Estrategia de Contribución	Nivel de Cumplimiento	Observación
Aumentar los empleadores registrados en un 25% al 2015 (Para el 2011, aumentar el registro de empleadores en un 4% con relación a los activos a diciembre de 2010)	Captación de nuevos empleadores	100% De acuerdo a la meta 2011.	Los empleadores registrados a diciembre 2011 han superado el registro a diciembre 2010, garantizando la Universalidad en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
Aumentar un 13% el cobro a empleadores con dos o menos períodos vencidos al 2015. (Para el 2011, mantener un mínimo de retorno del 70% en las recaudaciones en NP vencidas menor a 60 días)	Eficientizar el proceso de cobros	100% De acuerdo a la meta 2011.	La meta al 2015 será revisada en el año 2012
Aumentar un 1.5% a las cobranzas a empleadores con más de dos períodos vencidos		1.01%	La meta será revisada en el año 2012
Auditar el 40% de los empleadores registrados en la base de datos	Incrementar la cantidad de auditorias	100%	La meta será revisada en el año 2012

Objetivo Estratégico			
Consolidar para el 2015 el posicionamiento de la TSS como una entidad eficiente y transparente			
Meta	Estrategia de Contribución	Nivel de Cumplimiento	Observación
Mantener sobre el 90% el índice de credibilidad y transparencia de la TSS, según encuesta aplicada a los grupos de interés externo	Promover una imagen institucional con miras a evitar las posibles desinformaciones generadas por los medios de comunicación y otras entidades.	100%	Esta estrategia continúa para el próximo año.
	Mantener flujo permanente de informaciones para la toma de decisiones entre el CNSS y la TSS		

Objetivo Estratégico

Fomentar una cultura de calidad en nuestro personal que lleve a la institución a la mejora continua de sus procesos y la potencialización de nuestro capital humano.

Meta	Estrategia de Contribución	Nivel de Cumplimiento	Observación
Garantizar la continuidad de las operaciones de la institución	Establecer la continuidad de las funciones críticas de la institución en caso de que un incidente interrumpa las operaciones de la misma.	80%	Esta estrategia continúa para el próximo año.
Eficientizar las operaciones	Mejorar la distribución actual de las áreas para efficientizar las operaciones (2011-2013)	0%	Esta estrategia se suspendió debido que sea tenía en agenda la compra de un edificio para alojar todos los departamentos de la TSS.
Mantener 100% el SGC-TSS en los próximos 5 años	Mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la TSS	100%	Esta estrategia continúa para el próximo año.

Objetivo Estratégico

Desarrollar y mantener para el 2015 un sistema de RRHH que asegure un capital humano competente, motivado, estable y en un buen ambiente laboral.

Meta	Estrategia de Contribución	Nivel de Cumplimiento	Observación
Cerrar brechas de competencias en un 95% para el 2015 (Para el 2011 Cerrar brechas de competencias del personal en un 80%)	Seguimiento y desarrollo de un programa de gestión por competencias	83.73%	Las competencias ausentes y que necesita mejorar de nuestro personal están siendo cubiertas por nuestro programa capacitación 2011.
	Actualizar los conocimientos de los colaboradores con relación a sus derechos y deberes.		Esta estrategia no se cumplió, estamos en espera de un taller de Relaciones Laborales para todo el personal de parte del MAP. Esta estrategia continuará para el próximo año
Aumentar el nivel de motivación de los colaboradores un 2% anual para los próximos 5 años, con relación al índice de motivación del año 2010.	Gestionar de manera eficaz la comunicación interna.	80%	Esta estrategia continúa para el próximo año.
	Actualizar y mantener de manera eficiente los procesos, funciones y estructuras de la TSS		Esta estrategia fue cumplida, la misma continúa para el próximo año.
	Incrementar y mantener el compromiso y productividad del personal.		Esta estrategia continúa para el próximo año.
Para el 1er. año ingresar el 60% de los colaboradores a la carrera administrativa y el 40% restante para el 2do. Año. Para los nuevos ingresos, el tiempo de inclusión será de acuerdo a lo que establece la Ley 41-08.	Ingresar el personal a la carrera administrativa para garantizar su crecimiento y permanencia en el sector público.	13%	No se pudo lograr la meta porque la incorporación de los demás colaboradores está amarrada con la aprobación de la estructura por parte del MAP. Esta estrategia continúa para el próximo año

AÑO 2012

Nivel de cumplimiento Objetivos Estratégicos TSS en el 2012		
META	NIVEL ALCANZADO	OBSERVACION
Mantener el SUIR disponible en un 98.5 % del tiempo	100%	
Implementar Centro de Costos	95%	Esta meta continuará para el 2013
Neutralizar en un 100% los ataques producidos por intrusos (hackers)	100%	
Aumentar un 13% el cobro a empleadores con dos o menos períodos vencidos con relación a diciembre 2011	84%	Este Índice logrado es un promedio a noviembre 2012
Aumentar mensualmente el 10% de los acuerdos de pagos cumplidos	75%	Esta meta se reformulará para el 2013
Auditar el 13% de los empleadores privados registrados en la base de datos al 31/12/2011.	99.69%	Esta meta se reformulará para el 2013
Aumentar el registro de empleadores en un 4% con relación a los activos a diciembre de 2010 para cumplir con uno de los requisitos de la Ley: Universalidad	93%	De los 2,052 propuestos registrar, solo se logró el registro de 1,703 empleadores.
Mantener 100% el SGC-TSS	100%	
Cerrar brechas de competencias en un 85 % para el 2012	100%	
Aumentar el nivel de motivación de los colaboradores un 2%.	100%	
Mantener por encima del 90% la satisfacción de los receptores de fondos y relacionados a la TSS	100%	

