



# **TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

**Plan Operativo Anual 2025**

Dirección de Planificación y Desarrollo



**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje: Gobernanza y Excelencia Operativa													
Producto	Resultados esperados	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsabilidad	Línea de Sumario	Período de Ejecución	Presupuesto	
Objetivo Estratégico	Fomentar los procesos internos de la Institución												
Disponibilidad de los procesos estables e implementación de oportunidades de automatización y digitalización.	Se espera que en este producto se identifiquen los procesos que serán objeto de mejora para que en su momento se haga una selección significativa en los tiempos de ejecución, lo que permitirá una mayor eficiencia operativa y una mejora en la calidad del trabajo.	Este producto tiene como objetivo transformar la operatividad de la Institución mediante la identificación de oportunidades de mejora en sus procesos actuales. Se busca además de seleccionar y optimizar los procesos existentes, investigar tecnologías que faciliten la digitalización, mejorando así la productividad y la calidad del servicio.	Operatividad	Identificar procesos estratégicos y departamentos a ser analizados con el fin de automatizar/digitalizar los mismos.	Gestión interna	100%	Plan de automatización y digitalización actual.	Informe de resultados del análisis de viabilidad del dispositivo inicial. Muestra de análisis. Documento de presupuesto. Documento de presupuesto. Acta de Comité	Dirección de Tecnología de Informática y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Toda la área	Mayo 2025	Agosto 2025	Compartidos Gestión Operativa
				<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar procesos e identificar aquellos que permitan identificar los recursos tecnológicos necesarios y disponibles al momento actual.</li> <li>2. Revisar procesos e identificar aquellos que permitan identificar los recursos tecnológicos necesarios y disponibles al momento actual.</li> </ul>									
Proyectos de Innovación Implementados	Se espera que en este producto se realicen mejoras significativas en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la capacidad de innovación de la TSS y una implementación efectiva de acciones innovadoras.	El programa de innovación busca introducir la innovación de la Institución para abordar un problema en un entorno en constante cambio, promoviendo una cultura que valore y fomente la creatividad y la experimentación. La iniciativa se centra en identificar brechas operativas que permitan implementar mejoras nuevas y prácticas efectivas que permitan mejorar los procesos existentes, así como también se promueve a los colaboradores mediante la capacitación y el desarrollo de competencias que faciliten la innovación.	Iniciativa	Realizar reuniones y actividades con especialistas de diferentes niveles para recopilar información sobre la percepción de la innovación en la Institución.	Gestión interna	Según a los resultados del levantamiento	Cantidad de iniciativas innovadoras aplicadas por el personal clave	Acta de documentación de creación de Comité, así como cualquier otro documento de soporte	Dirección de Planeación y Desarrollo	Comité Ejecutivo	Marzo 2025	Agosto 2025	Compartidos Gestión Inicial
				<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> <li>2. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> <li>3. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> <li>4. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> <li>5. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> <li>6. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> <li>7. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> <li>8. Fomentar la implementación de iniciativas innovadoras.</li> </ul>									
Atención de la estructura de la Dirección de Información y Comunicaciones a las necesidades de soporte interno.	Se espera que en este producto se realice una mejor atención en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones para mejorar el servicio al momento de requerir soporte interno de la Institución. Se identificarán los canales de atención en la estructura actual y se implementarán los canales de atención que permitan mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de innovación de la TSS y una implementación efectiva de acciones innovadoras.	Este producto tiene como objetivo mejorar la eficiencia y efectividad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones para mejorar el servicio al momento de requerir soporte interno de la Institución. Se identificarán los canales de atención en la estructura actual y se implementarán los canales de atención que permitan mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de innovación de la TSS y una implementación efectiva de acciones innovadoras.	Operatividad	Realizar un análisis detallado de la estructura organizativa actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de responsabilidades, funciones y procesos existentes.	Gestión interna	1. 100% 2. 100%	1. Disponibilidad de recursos tecnológicos internos 2. Disponibilidad de recursos tecnológicos internos	Informe de diagnóstico de la estructura actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, basado en un análisis de necesidades internas. Muestra de análisis. Documento de presupuesto y presupuesto. Acta de Comité. Documento de presupuesto. Documento de presupuesto. Acta de Comité. Documento de presupuesto. Documento de presupuesto. Acta de Comité.	Dirección de Planeación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Dirección de Recursos Humanos	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Enero 2025	Junio 2025	Compartidos Gestión Operativa
				<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un análisis detallado de la estructura organizativa actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de responsabilidades, funciones y procesos existentes.</li> <li>2. Realizar un análisis detallado de la estructura organizativa actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de responsabilidades, funciones y procesos existentes.</li> <li>3. Realizar un análisis detallado de la estructura organizativa actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de responsabilidades, funciones y procesos existentes.</li> <li>4. Realizar un análisis detallado de la estructura organizativa actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de responsabilidades, funciones y procesos existentes.</li> </ul>									



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:	Gobernanza y Excelencia Operativa													Recursos asignados		Acción de mitigación		Sumarios	Observaciones
Proyectos	Resultados esperados	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tiempo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsabilidad	Área de Sumero	Período de Ejecución	Presupuesto							
<b>Mantener de calidad en los servicios expandido</b>	Mantener el nivel de calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción de los usuarios.	Fortalecer la promoción de los servicios de atención al cliente del Sistema de Servicios, oficinas regionales y Punto GGB.	Operatividad	Elaborar el calendario de trabajo en línea	Gestión Interna	1. 100%	Resultados del sistema medibles	Calendario creado, Centros electrónicos, formatos de evaluación y calendario de trabajo, Centros electrónicos, formatos de evaluación, credenciales de acceso de la DR y del SISE, Promoción de servicios, creación de DR, Centros electrónicos y canales de atención, Centros electrónicos, página web	División de Servicios, Ministerio de Servicios	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Dpto. de Servicios Públicos, Dpto. de Comunicaciones	Año	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Mantener el plan de trabajo para operaciones expandidas	Indicador de gestión y mantenimiento de herramientas, atención en caso de fallas en el punto	1. Personal Capacitado		
				2. Ejecución de programas de capacitación para nuevos personal															
				3. Capacitación de personal nuevo capacitado y experiencia necesaria para dar respuesta oportuna y correcta a clientes.															
				4. Automatización de los servicios y los operaciones internas.															
				5. Fortalecimiento del proceso a través de la calidad asistida															
				6. Realización planes de trabajo en conjunto con los unidades de apoyo															
<b>Capacitaciones sobre las Funciones de la TSS y sus responsabilidades del SISE expandido</b>	Empoderar, representar y comunicar capacitaciones para mejorar el conocimiento y el compromiso de los empleados y representantes del SISE expandido	Aplicación de los grupos de interés que recibe capacitaciones para mejorar el conocimiento y el compromiso de los empleados y representantes del SISE expandido, comunicación, identificación para unidades web	Operatividad	Ejecutar programas de capacitaciones, según solicitudes recibidas por los grupos de interés para capacitar sobre el manejo del Sistema Único de Información y Recaudos, pago de los aportes y contribuciones del Régimen Contributivo y responsabilidades de los empleados y sus representantes.	Gestión Interna	1. 16,000 h.h.	Cantidad de horas trabajadas reportadas	Línea de participaciones, Cuestionario (Lista de participaciones, Centros electrónicos)	División de Servicios, Ministerio de Servicios	Dpto. De Comunicaciones	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Bajo colaboración de recibir las necesidades de capacitación	1. Comunicación constante y seguimiento con los diferentes áreas para acorde a las necesidades de capacitación y actualización de planes de Capacitaciones para ofrecer y recepción de información a través de los medios sociales	1. Compromiso total la programación anual de capacitaciones		
				2. Cantidad de capacitaciones realizadas															
				3. Planificación de avance de la campaña															
				4. Bajo disponibilidad de espacio físico para nuevos capacitaciones.															
				5. No asistencia de personal capacitado en capacitaciones.															
				6. No recibir otros indicadores que permitan definir la gestión implementada en la proyección de la gestión															
<b>Procesos claves de servicio asistido</b>	Cumplimiento de metas en KPI ligadas correspondientes a la División de Servicios	Superar los de los procesos claves, cumplimiento de compromisos e identificar los compromisos divergentes de los servicios para asegurar mayor calidad en los servicios de los usuarios.	Operatividad	Superar los volúmenes de solicitudes de certificación completadas en el tiempo establecido.	Gestión Interna	1. 100%	1. Índice de gestión de capacitaciones	Reporte SISE, Tracker, Fieldy Report / Task, Tc	División de Servicios	Oficina Regional GGB, Dpto. De Control y Auditoría de los Operaciones / Dpto. de Contabilidad, DTI	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. No recibir otros indicadores que permitan definir la gestión implementada en la proyección de la gestión	1. Evaluación de los KPI de servicios	1. Se cuenta con el personal capacitado y capacitado para hacer a cargo la superación de los procesos.	1. Los colaboradores están dispuestos a cumplir con las metas y procesos definidos.	
				2. Índice de satisfacción del cliente															
				3. Índice de asistencia interna															
				4. Superar los volúmenes de solicitudes de certificación completadas en el tiempo establecido.															
<b>Gestión de Pago Contributivo al SISE Optimizado</b>	Minimización de la carga de solicitudes de nuevos contribuyentes y optimización de los recursos del Sector Gobierno	Realización de registros de usuarios que permitan una mejor fluidez del proceso de gestión de nuevos contribuyentes	Operatividad	Realizar seguimiento a los registros pendientes de gestión recibidos vía SIEEP	Gestión Interna	1. 100%	1. Procentaje de registros completados	Reporte de gestión gubernamental, seguimiento de capacitaciones, base de datos de usuarios, Centros electrónicos, SISE	División de Servicios	N/A	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Incumplimiento puntual en el pago y pago de castas con nuevas contribuciones y consecución de superación de pago	Sensibilización de empleados y representantes sobre el uso de SISE y el pago oportuno	1. La información financiera es actualizada y verificada con regularidad.	2. Los datos administrativos y tecnológicos funcionan correctamente y se integran.	
				2. 100%															
				3. 100%															
				4. Optimizar capacitaciones a los instructores gubernamentales acerca el manejo del sistema															
<b>Proceso de Capacitación SISE Optimizado</b>	Facilitar el aprendizaje de los participantes sobre las funciones de SISE y sus responsabilidades del SISE	Creación de Material POP en español digital para las capacitaciones	Operatividad	Crear manuales para usuarios POP en español digital sobre las funciones de la TSS y el uso responsable del SISE para los participantes de las capacitaciones.	Gestión Interna	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Manuales POP en español digital, centros electrónicos, Centros electrónicos, Promoción habilitado.	División de Servicios	Dpto. de Comunicaciones, División de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Dpto. de Comunicaciones	Marzo	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que dicho plan de trabajo se pueda utilizar para otros fines o no sea disponible.	1. Investigación y proceso de plan de trabajo alternativo que pueda servir para capacitaciones	1. Empleados motivados y tienen disponibilidad para participar en las capacitaciones.	2. Se cuenta con herramientas adecuadas para medir la efectividad de la formación.	
				2. Creación de manuales de usuario y comunicación constante con empleados y representantes. Realizar los habilitados de gestión de los colaboradores a través del Programa de Capacitación Interna de la Universidad de BSCW															
				3. No recibir otros indicadores que permitan definir la gestión implementada en la proyección de la gestión															
				4. Creación de manuales de usuario y comunicación constante con empleados y representantes. Realizar los habilitados de gestión de los colaboradores a través del Programa de Capacitación Interna de la Universidad de BSCW															
<b>Gestión de Inversión de Estudios del Sistema de Seguridad Social automatizado</b>	Procesos automatizados para la gestión eficiente de los inversiones del SISE	Revisión la automatización de los procesos asociados a los inversiones, entrada de datos y manejo para su registro, este último, oportuno y contar con registros y estadísticas para la toma de decisiones	Iniciativa	Participar en los comités de los funcionalidades del software del manejo contable	Gestión Interna	100%	Nivel de avance de implementación de software	Acta de proceso, TIR, subvenciones, informes a nivel, Informe implementado y en desarrollo	División Inversiones/ Departamento de Recaudos, Pájaros Inversiones de la División Financiera	Departamento de Control y División de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Diciembre	Completado Gestión Iniciativa	5	1. Desacuerdo en la implementación.	1. Realización de seguimiento con verificación de implementación acorde a cronograma de trabajo y Recepción satisfactoria de los planes de inversión	1. La información tecnológica y los sistemas actuales permiten la integración de nuevos incrementos.		
				2. Retorno en el cronograma de trabajo.															
				3. La implementación no cumple con la programación de los recursos del Dpto. Contabilidad Adm.															
				4. Participar en la revisión de los compromisos pendientes															
<b>Estado de Cheques automatizado</b>	División de Cheques automatizado	Inventariar el control de cheques automatizado	Iniciativa	Realizar la impresión de los cheques, a fin de disminuir los errores en la emisión de cheques y en el registro contable de la digitalización de PAF y control de los cheques en una base de datos de cada cheque de los cheques emitidos. Además, que se genere un plan de mejoramiento para que el registro contable sea automático.	Gestión Interna	50%	Nivel de avance de implementación de software	TIR elaborados, Planes de control, Cronograma de implementación, Reportes de cheque, sistema contable	División Financiera	División de Tecnología de la Información y Comunicaciones/ Departamento de PAF	Enero	Diciembre	Completado Gestión Iniciativa	5	1. La implementación no cumple con la programación de los recursos del Dpto.	1. Elaborar TIR claros y precise sobre las necesidades que se quiere cubrir	1. La información financiera está actualizada y validada para la emisión de cheques.	2. El personal está dispuesto para adaptarse a nuevas herramientas tecnológicas.	
				2. Recibir cheques conforme a los requisitos de software															
				3. Recibir cheques conforme a los requisitos de software															
				4. Recibir cheques conforme a los requisitos de software															
<b>Reportes Financieros automatizados</b>	Informe Financiero del SISE automatizado para la toma de decisiones operativas	Revisión la automatización de los procesos asociados al SISE, para usar en el sistema de información y gestión de la generación de informes y control con reportes y estadísticas para la toma de decisiones	Iniciativa	Realizar informe para emisión de reportes	Gestión Interna	100%	Nivel de avance de implementación de software	Recepción de Reportes	División Financiera	División Tecnología de la Información y Comunicaciones	Enero	Diciembre	Completado Gestión Iniciativa	5	1. Proceso de desarrollo de reportes	1. Definir TIR claros y precisos sobre las necesidades que se quiere cubrir	1. El estado de los procesos operativos de cumplimiento con los reportes automatizados.	2. Los datos financieros son ágiles y actualizados oportunamente en los sistemas internos.	
				2. Validar el proceso del Régimen Contributivo															
				3. Validar el proceso de producción de los reportes del SISE, Inhabilitado y Contributivo - Subvenciones															
				4. Validar el proceso de producción de los reportes del SISE, Contributivo															
<b>Auditoría Interna y la Contabilidad Administrativa</b>	Auditoría a la Contabilidad Administrativa	Acompañar en el proceso de Auditoría a la Contabilidad Administrativa y garantizar la consecución de los objetivos del sistema que promueva la sostenibilidad	Iniciativa	Crear, gestionar y dar seguimiento del proceso de auditoría, desde su notificación hasta la emisión del Informe de Auditoría, por parte del equipo de auditoría contratado.	Gestión Interna	85%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Informe de Auditoría	Dpto. de Prácticas Internas	División Financiera	Departamento Contabilidad	Julio	Diciembre	Completado Gestión Iniciativa	205,000,000	1. Proceso de desarrollo de reportes	1. TIR orientadas para la Comisión General de la República.	1. El estado de los procesos operativos de cumplimiento con los reportes automatizados.	
				2. Recibir cheques conforme a los requisitos de software															
				3. Recibir cheques conforme a los requisitos de software															
				4. Recibir cheques conforme a los requisitos de software															





**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:		Gobernanza y Excelencia Operativa																			
Problema	Identifica el problema	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Méts	Indicadores	Méts de Verificación	Responsables	Área de Sumario	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Sensación	Observaciones					
Gobernanza y Excelencia Operativa	Controlado y mantenido la Contabilidad Administrativa de la Institución	Controlar en cualquier momento la información de la cuenta de TSS por concepto de la contabilidad de los recursos de CNPAGS.	Operatividad	Recibe la transferencia de los Cheques	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Ejecutores Directos, como administrativos de catastro, TEN del banco central, entre otros	Departamento de Recursos, Pagaré e Inversiones	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5							
				Preparar expedientes de pago																	
				Digitar y controlar en el portal del Banco Central																	
Reporte Presentación DGR 004 007 18-17-ITDS	Recopilación de la información en todos los formatos de pagos tipo, adopciones, servicios, bonos, entre otros, y digitalizados en los formatos establecidos en el sistema de gestión (SIG) y controlados en los registros de contabilidad para su envío y presentación.	Operatividad	Realizar la transferencia de la información relacionada a los formatos recibidos directamente de los proveedores.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Captura de pantalla DGR	Departamento de Contabilidad	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Realizar conciliación entre los registros de cuentas por pagar, caja chica y los movimientos por el área de Pagaré y Inversión.																		
			Realizar registro en el formato de envío correspondiente en cada caso (004, 007, 18-17) de manera mensual e incluir por el sistema de SIG, los movimientos para presentación y Declaración de IR 17 y ITDS de forma mensual y de forma anual Declaración de IR-17																		
Ejecutar todas las solicitudes de devoluciones a trabajadores y empleadores.	Controlar en oportuna y oportuna, todas las devoluciones de fondos por concepto de fondos de subsidio por más de un año, Pagaré en acción del SPS, 007, 18-17 de carácter ordinario y extraordinario a los SPS y trabajadores y empleadores.	Operatividad	Recibe la carta de las empresas y confirmación de datos de trabajadores.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes de cheques emitidos, recibos en Excel de otra programación	Departamento de Recursos, Pagaré e Inversiones	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Preparar la solicitud del cheque																		
			Impedir, recibir y firmar el cheque																		
Realizar las Devoluciones de pago en exceso al SPS de los pensionados	Controlar en cualquier momento la distribución de los fondos pagados a través de la declaración individual y el portal de los SPS, 53 y Decreto 18-11	Operatividad	Recibe la solicitud de devolución de los fondos	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos, mecanografiados de autorización	Departamento de Recursos, Pagaré e Inversiones / Dirección Financiera	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Preparar los expedientes para pago.																		
			Impedir el monto de pago y su firma (Largo de ser necesario por los departamentos involucrados)																		
Conciliación mensual de balances pasivos por devengar	Controlar en cualquier momento los balances por devengar tanto por el área de SPS como por el área de SPS, 53 y Decreto 18-11	Operatividad	Realizar copia de todos los archivos de devoluciones con el nombre del mes anterior.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Revisión de balances por mes	Departamento de Recursos, Pagaré e Inversiones / Dirección Financiera	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Subir al Departamento de TSS la información de devoluciones en los SP de sus meses.																		
			Realizar el cheque regular en cuenta de balance social del mes con los valores exactos los recibos, para ser remitido al banco final del mes.																		
Mantenimiento de los pagos a proveedores y egresos de asignación de bonos y servicios	Desde la información recibida por el Depto. de Compras, regular el proceso de adquisición de los bienes y servicios, así como el pago de los mismos por el área de Pagaré y Inversión.	Operatividad	Realizar copia de todos los archivos de devoluciones con el nombre del mes anterior.	Gestión Inversa	100%	Cantidad de pagos multibanco de los 05 días, según los recibos emitidos en PE 009	Reporte sobre los multibanco de los 05 días, según los recibos emitidos en PE 009	Departamento de Contabilidad / Dirección Financiera	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5	180,413,521.20							
			Realizar registro de facturas, generar la aprobación correspondiente y verificación de pago al día 15S-02S.																		
			Realizar expediente, incluir proceso de solicitud de pago, Bonos, copia de SIGEP, enviar hacia la aprobación y cumplimiento de tramite.																		
Realizar el proceso de pago de todos los recursos tributarios y no tributarios	Desde la revisión de todos los recibos presentados de Recursos Tributarios, no tributarios, presentados en el SPS, realizando el pago de los mismos por el área de Pagaré y Inversión, considerando en el momento de la aprobación, el cumplimiento de los requisitos de pago mediante un subcontrato.	Operatividad	Realizar pago de pensionados de los procesos pendientes del 2023 (Compras)	Gestión Inversa	100%	Cantidad de recursos pagados según solicitud de Recursos Tributarios	Reporte Números pagados mensualmente	Departamento de Contabilidad / Dirección Financiera	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Realizar revisión de los recibos																		
			Realizar presentación -comprobantes																		
Gestionar oportuna y eficiente las inversiones que se asignan a través de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones	Controlar en cualquier momento la información de la cuenta de TSS por concepto de la contabilidad de los recursos de CNPAGS.	Operatividad	Realizar informe dirigido a la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones de todos los recursos asignados a través de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Informe dirigido a la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones	Dirección de Inversión / Departamento de Recursos, Pagaré e Inversiones / Dirección Financiera	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia / Dirección Jurídica	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Realizar presentación de solicitudes de inversión y autorización por la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.																		
			Realizar la confirmación y actualización de los datos de los recursos asignados a través de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.																		
Gestionar oportuna y eficiente las inversiones de todos los otros recursos que maneja la Tesorería de la Seguridad Social	Controlar en cualquier momento la información de la cuenta de TSS por concepto de la contabilidad de los recursos de CNPAGS.	Operatividad	Realizar informe dirigido a la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones de todos los recursos asignados a través de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Informe dirigido a la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones	Dirección de Inversión / Departamento de Recursos, Pagaré e Inversiones / Dirección Financiera	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia / Dirección Jurídica	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Realizar presentación de solicitudes de inversión y autorización por la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.																		
			Realizar la confirmación y actualización de los datos de los recursos asignados a través de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.																		
Inventar de activos fijos	Controlar en cualquier momento la información de la cuenta de TSS por concepto de la contabilidad de los recursos de CNPAGS.	Operatividad	Realizar informe dirigido a la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones de todos los recursos asignados a través de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Informe dirigido a la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones	Dirección de Inversión / Departamento de Recursos, Pagaré e Inversiones / Dirección Financiera	Ejcs. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia / Dirección Jurídica	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	5								
			Realizar presentación de solicitudes de inversión y autorización por la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.																		
			Realizar la confirmación y actualización de los datos de los recursos asignados a través de la Comisión de Presupuesto, Finanzas e Inversiones.																		



**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:	Gobernanza y Excelencia Operativa												Riesgo asociado		Acción de mitigación		Sanciones		Observaciones			
Productos	Resultados esperados	Descripción	Tipos de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsables	Área de Sumaria	Período de Ejecución	Presupuesto										
Cuentas Bancarias Consolidadas	Condiciones realizadas, actualizadas, detalladas y aprobadas	Comprobación de los datos bancarios de la cuenta en línea y el libro bancario de la contabilidad correspondiente a cada cuenta	Operatividad	Recibir el libro de contabilidad	Gestión Bancaria	306	Cantidad de conciliación individual de cuentas de suma y abate de la apertura de la cuenta	Condiciones digitalizadas, Libro de conciliaciones completado	Departamento de Conciliaciones / Dirección Financiera	Ente de Conciliación Operativa	Enero	Diciembre	Compras de Gestión Operativa	1	1. Falta en la plataforma interna, software CRM	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio	1. Falta de actualización de datos para la disponibilidad en el sistema operativo de las cuentas bancarias y reporte fallas en la plataforma Netbanking	1. Falta en la plataforma del SEGEF vía el Ministerio de Hacienda	1. Falta de actualización de los sistemas asociados (CRM, CRM) y conciliación realizada de sus reportes			
				Comprobar ambas bases para establecer igualdad o diferencia en caso de que existan				Realizar los análisis, informes o recomendaciones de lugar en caso que aplique							Realizar ciertos de impugnar de administración de debitos a las entidades bancarias							
Automatización de la Gestión Financiera Reportes estadísticos de conciliaciones (CRM)	Funcionamiento de los tres reportes (Ctas. REVERENDOS / Cargos REVERENDOS, Bases de datos) y (COMENTARIOS)	Comparar los datos, según de los reportes con el Informe documentado "Análisis puntual en función de las Cuentas Bancarias de la TSS"	Operatividad	Verificación de la conexión mediante el software de "Carga de datos" que presente duplicidad de la palabra "suma"	Indicativa	1	Cantidad de la información de los datos (CRM)	Reporte generalizado correctamente		SEGEF RD			Presupuesto	530,728.05								
Informes y Reportes Financieros elaborados	Cumplimiento con la Ejecución Presupuestaria y Estado Financiero mensual, trimestral, semestral y anual de los reportes operativos a los entes reguladores (DIRECCIÓN GENERAL GENERAL DE LA RD, COMISIÓN DEL CNSS, FOMAT Transparencia)	Recopilación de los datos, verificación de los datos, información, verificación de los datos operativos y ejecución presupuestaria	Operatividad	Realizar levantamiento de los datos relacionados a los hechos, los ingresos pasivos y estado de datos	Gestión Bancaria	100%	Resultados indicadores SEGEFOP / FOMAT Transparencia	Capas de papeles SEANOP / SEGEFOP	Departamento de Conciliación / Dirección Financiera	Dirección de Control y Auditoría de las Operaciones	Enero	Diciembre	Compras de Gestión Operativa	1	1. No disponibilidad SEGEF	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio	2. No disponibilidad de Sistema operativo y/o sistema en la información interna de la institución					
				Realizar conciliación entre los reportes internos y SEGEF				Elaborar y enviar de Ejecución Presupuestaria, mensual, trimestral, semestral y anual y Estado Financiero mensual							Controlar los documentos reportes por el indicador de Control Interno (CI)							
Bancos informen sobre la estructura financiera de la TSS en cumplimiento de la Ley 740	Elaborar informes y reportes financieros, que incluyan la información del estado de los datos operativos, información de la TSS para la toma de decisiones y análisis de cuentas operativas	Elaborar informes y reportes financieros, que incluyan la información del estado de los datos operativos, información de la TSS para la toma de decisiones y análisis de cuentas operativas	Operatividad	Realizar los informes de las operaciones, datos recuadro, distribución y pago a las entidades receptoras, además de las entidades beneficiarias	Gestión Bancaria	100%	Porcentaje de los informes que se emiten al SEGEF y a los entes reguladores	Actos de recibo de los informes	Departamento de Conciliación / Dirección Financiera	Dirección de Control y Auditoría de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compras de Gestión Operativa	1	1. Falta Personal	1. Contorno Personal	2. No disponibilidad información	3. Mala gestión	3. Ejecución Plan Continuidad de Negocio			
				Realizar los reportes estadísticos de los datos y pagos de las entidades del sector público que presenten un problema vía Transmisión Nacional, en el Módulo Gestión, sistema.				Realizar los reportes y acciones necesarias para los países internacionales incluyendo la publicación en el portal Transparencia de los Estados Financieros							Realizar conciliaciones a solicitud de partes interesadas							
Documentos Legales Elaborados	Elaboración de Documentos Legales como son: Contratos y Convenios de Arrendamiento de Bienes, Contratos de Arrendamiento de Bienes	Controlar los informes de la TSS, mediante la correcta aplicación de la Ley	Operatividad	Recibir solicitud del área solicitante	Gestión Bancaria	100%	Porcentaje de los documentos reportados oportunamente	Documentos producidos en original o copia	Departamento de Conciliación / Dirección Financiera	Toda la área	Enero	Diciembre	Compras de Gestión Operativa	3	2,850,000.00							
Reportes de Proceso de la TSS Automatizados	Elaborar procesos mediante programas a través de los cuales se automatizan los reportes de la TSS, para la toma de decisiones y análisis de cuentas operativas	La institución tiene como objetivo principal automatizar procesos de otros departamentos basados en datos de la TSS para la toma de decisiones y análisis de cuentas operativas	Operatividad	Realizar el desarrollo de los procesos	Gestión Bancaria	100%	Porcentaje de estos procesos automatizados	Cursos Electrónicos, documentos técnicos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Toda la área identificada	Enero	Diciembre	Compras de Gestión Operativa	1		1. Falta de recursos humanos y físicos, con tiempos de tiempo adecuados para reportes	1. Realizar un diagnóstico inicial y definir, con tiempos de tiempo adecuados para reportes	1. Realizar un diagnóstico inicial y definir, con tiempos de tiempo adecuados para reportes	1. Realizar un diagnóstico inicial y definir, con tiempos de tiempo adecuados para reportes	1. Realizar un diagnóstico inicial y definir, con tiempos de tiempo adecuados para reportes		
Certificaciones y verificaciones Nuevas Ejecutadas (AL, AS, AA, AS, AL, AS, AL, AS)	Lograr las certificaciones pendientes para este año (AL, AS, AA, AS, AL, AS, AL, AS) de las verificaciones que se venían en años anteriores (AL, AS, AL, AS)	Notas sobre la procedencia y actualización de los servicios públicos del Estado Dominicano	Operatividad	Realizar la evaluación de los procesos	Gestión Bancaria	100%	Nivel de avance de la implementación de los Nuevos Contratos y Recertificación	Informe, Seis Sigma en la práctica	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Comité CIGEST	Enero	Diciembre	Compras de Gestión Operativa	1	1. No obtener la certificación en el tiempo previsto	1. Establecer un calendario realista	2. Agregar recursos adicionales	3. Comunicar proactivamente con el comité certificadores	4. Implementar un proceso de control gradual	5. Preparar un cronograma claro sobre los cambios planificados	6. Realizar pruebas piloto antes de la implementación completa	7. Realizar la implementación en un tiempo menor que el tiempo previsto
Abastecimiento de Bienes Reestructurados	Mayor eficiencia en el manejo de los bienes de activo	Verificación de caja de datos, implementación de reglas y controles para un uso de bienes que permitan la disponibilidad e integridad	Operatividad	Definir implementación y despliegue de uso de bienes y abastecimiento institucional	Gestión Bancaria	90%	Nivel de avance de la implementación de los Nuevos Contratos y Recertificación	Informe, Acta de proyectos, Contorno y manual	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	NA	Enero	Diciembre	Compras de Gestión Operativa	1	1. Falta de información crítica	1. Implementar un cronograma claro sobre los cambios planificados	2. Realizar la implementación en un tiempo menor que el tiempo previsto	3. Realizar la implementación en un tiempo menor que el tiempo previsto	4. Realizar la implementación en un tiempo menor que el tiempo previsto	5. Realizar la implementación en un tiempo menor que el tiempo previsto	6. Realizar la implementación en un tiempo menor que el tiempo previsto	



**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:		Gobernanza y Excelencia Operativa																			
Proyectos	Beneficiarios o usuarios	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Méts	Indicadores	Méts de Verificación	Responsables	Área de Sumario	Período de Ejecución	Presupuesto	Ejemplo asociado		Acción de multiplicación		Sembrados		Observaciones		
NEX a tecnología NEX con un planilla NEX Respuesta Migrada	Módulo subcontratado en tecnología web responsive	Actualizar tecnología acorde a los nuevos tiempos mitigando el riesgo de obsolescencia y acorde a nuevas necesidades tecnológicas de punta	Iniciativa	Hacer el listado de los módulos que se están trabajando y fecha de los mismos	Gestión Inversa	5%	Nivel de avance de los Módulos asignados a la nueva Tecnología	Informe/ Acta de proyecto	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	1. Rango de Desarrollo Tardío.	1. Establecer un calendario realista.	1. Se cuenta con suficiente información para estimar plazos adecuados.	1. Se cuenta con suficiente información para estimar plazos adecuados.	1. Se cuenta con suficiente información para estimar plazos adecuados.	1. Se cuenta con suficiente información para estimar plazos adecuados.	
				2. Rango de Fallos Técnicos.											2. Asignar recursos adecuados.	2. Los recursos financieros y humanos están disponibles para asignación.					2. Los recursos financieros y humanos están disponibles para asignación.
App de Regulatorio creado	Crear un app para las aplicaciones con módulos de Consulta de datos y crear configuraciones	Actualizar tecnología acorde a los nuevos tiempos mitigando el riesgo de obsolescencia y acorde a nuevas necesidades tecnológicas de punta con estos a satisfacer las necesidades y demandas de nuestros usuarios	Iniciativa	Hacer el listado de los módulos que se están trabajando y fecha de los mismos	Gestión Inversa	30%	Nivel de avance de creación del App con disponibilidad en sus plataformas para descargar	Cursos Electrónicos, documentos técnicos	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	3. Rango de Seguridad de Datos.	3. Comunicar proactivamente con la entidad certificadora.	3. La entidad certificadora está abierta a recibir cambios / brindar apoyo.	3. La entidad certificadora está abierta a recibir cambios / brindar apoyo.	3. La entidad certificadora está abierta a recibir cambios / brindar apoyo.	3. La entidad certificadora está abierta a recibir cambios / brindar apoyo.	
				4. Rango de Retención de Datos.											4. Implementar un proceso de cambio gradual.	4. Implementar un proceso de cambio gradual.					4. Implementar un proceso de cambio gradual.
Servicios en Línea creado	Ejemplo de línea, eficiencia, equidad del cliente. Iniciar, reducir costos, análisis de datos, seguridad y escalabilidad mediante servicios en línea	Dar facilidad a los emprendedores para que puedan cumplir requisitos desde donde quieran que sean, seguridad y escalabilidad mediante servicios en línea	Iniciativa	Hacer el Análisis y Planificación del proyecto.	Gestión Inversa	100%	Porcentaje de avance de servicios automatizados	Cursos Electrónicos, documentos técnicos	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	5. Rango de Fallos de Recurso.	5. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	5. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	5. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	5. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	5. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	
				6. Rango de Fallos de Adquisición por los Usuarios.											6. Realizar pruebas piloto antes de la implementación completa.*	6. Realizar pruebas piloto antes de la implementación completa.*					6. Realizar pruebas piloto antes de la implementación completa.*
Estados de Necesidad / No existencia de el MIS	Monitorear las operaciones técnicas que puedan afectar a la confiabilidad financiera del sistema de seguridad social al identificar y analizar la necesidad, lo que contribuye a aumentar los niveles de confianza y satisfacción de los usuarios y servicios a los ciudadanos.	Contribuir a la integridad y eficacia del sistema de seguridad social, asegurando que cumple su función de manera justa, transparente y vulnerable a la largo del tiempo	Operatividad	Hacer el listado de los módulos que se están trabajando y fecha de los mismos	Gestión Inversa	100%	Cantidad de Estados disponibles en su pib.de	Cursos Electrónicos, documentos técnicos	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	7. Rango de Cambios en las Reglamentaciones.	7. Evaluar las necesidades de personal.	7. Evaluar las necesidades de personal.	7. Evaluar las necesidades de personal.	7. Evaluar las necesidades de personal.	7. Evaluar las necesidades de personal.	
				8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.											8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.	8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.					8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.
Servicios Impulsado de Tecnología	Facilitar la actualización y renovación de tecnología en la TSS	Fomentar para garantizar la eficiencia financiera, la idoneidad estratégica, la actualización tecnológica y el cumplimiento normativo necesario para la Gobernancia TIC	Operatividad	Hacer el Análisis y Planificación del proyecto.	Gestión Inversa	100%	Porcentaje de avance de servicios automatizados	Cursos Electrónicos, documentos técnicos	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.	8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.	8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.	8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.	8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.	8. Identificar y abordar hechos de hallidibidos.	
				9. Establecer una comunicación proactiva con la OGTIC.											9. Establecer una comunicación proactiva con la OGTIC.	9. Establecer una comunicación proactiva con la OGTIC.					9. Establecer una comunicación proactiva con la OGTIC.
Migración WS SOAP a API REST	Garantizar la interoperabilidad y resiliencia de la plataforma MIOVA con el acceso a los nuevos tiempos	Necesario para la interoperabilidad técnica mediante la plataforma MIOVA	Iniciativa	Hacer el Análisis y Planificación del proyecto.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de la migración	Task/ Actas de proyección/avances	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	9. Establecer un calendario realista.	9. Establecer un calendario realista.	9. Establecer un calendario realista.	9. Establecer un calendario realista.	9. Establecer un calendario realista.	9. Establecer un calendario realista.	
				10. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.											10. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	10. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.					10. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.
Módulo y Cambio en el SIBER Implementado	Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma del SIBER	Nuevos desarrollos y cambios en el SIBER que permitan optimizar la gestión a los empleadores	Operatividad	Hacer el Análisis y Planificación del proyecto.	Gestión Inversa	100%	Nivel de avance de los Desarrollos Aplicados	Task/ Actas de Proyecto/Avances	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	11. Planificar un margen de tiempo adicional en el cronograma.	11. Planificar un margen de tiempo adicional en el cronograma.	11. Planificar un margen de tiempo adicional en el cronograma.	11. Planificar un margen de tiempo adicional en el cronograma.	11. Planificar un margen de tiempo adicional en el cronograma.	11. Planificar un margen de tiempo adicional en el cronograma.	
				12. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.											12. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	12. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.					12. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.
Procesos Operativos Implementados de Nuevas Configuraciones (Operatividad) MIOVA y sistema de Información y Tránsito	Monitorear actualizados las informaciones estadísticas del MISVA desde los registros de TIC	Todos los procesos que se ejecuten desde el Departamento de Regulatorio de Datos TIC	Operatividad	Hacer el Análisis y Planificación del proyecto.	Gestión Inversa	100%	Cantidad de Informes Publicados	Task/ Actas de proyección/avances	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	1. La falta de informaciones tecnológicas puede afectar la confiabilidad y análisis de datos.	1. Iniciar un calendario realista.	1. Iniciar un calendario realista.	1. Iniciar un calendario realista.	1. Iniciar un calendario realista.	1. Iniciar un calendario realista.	
				2. Mantener actualizados sobre los cambios legislativos. Trabajar en colaboración con unidades legales para abordar cambios y desafíos.											2. Mantener actualizados sobre los cambios legislativos. Trabajar en colaboración con unidades legales para abordar cambios y desafíos.	2. Mantener actualizados sobre los cambios legislativos. Trabajar en colaboración con unidades legales para abordar cambios y desafíos.					2. Mantener actualizados sobre los cambios legislativos. Trabajar en colaboración con unidades legales para abordar cambios y desafíos.
Gestión Integral de Infraestructura y Servicios Tecnológicos	Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica a nivel de infraestructura y soporte	Proceso que debe ser ejecutado desde el área de infraestructura	Operatividad	Hacer el Análisis y Planificación del proyecto.	Gestión Inversa	100%	1. Porcentaje de Informes de Avances y cumplimiento de requisitos de hallidibidos y cumplimiento de requisitos	Task/ Actas de proyección/avances	División de Tecnologías de la Información y Comunicación	N/A	Enero	Diciembre	Contingente Gestión Operativa	\$	2. La falta de personal capacitado y recursos financieros puede afectar la capacidad para crear y actualizar sistemas.	2. Asignar recursos de manera eficiente. Capturar el personal y considerar la externalización de ciertas funciones si es necesario.	2. Asignar recursos de manera eficiente. Capturar el personal y considerar la externalización de ciertas funciones si es necesario.	2. Asignar recursos de manera eficiente. Capturar el personal y considerar la externalización de ciertas funciones si es necesario.	2. Asignar recursos de manera eficiente. Capturar el personal y considerar la externalización de ciertas funciones si es necesario.	2. Asignar recursos de manera eficiente. Capturar el personal y considerar la externalización de ciertas funciones si es necesario.	
				3. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.											3. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.	3. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.					3. Preparar una comunicación clara sobre los cambios planificados.





**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje: Gobernanza y Excelencia Operativa																		
Productos	Resultados esperados	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsables	Área de Sumate	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Sensación	Observaciones		
Departamento de Seguridad Física Fortalecida	Fortalecido el Depto. de Seguridad	Fortalecido el Depto. de Seguridad	Operatividad	Realizar análisis interno de Estado TSS	Gestión Interna	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Revisión de Informe de Estado de la Sistema seguridad, Consejo directivo, Sistema	Departamento de Seguridad Física	Dirección Administrativa	Enero	Junio	Completado Gestión Operativa	5	2,634,000.00	1. Informe de Estado, Subcargos de trabajo	1. Solicitar soporte a coordinación de la Dirección	1. El cumplimiento de la Dirección está disponible y dispone de presupuesto al cargo asignado.
				Diciembre							Completado Gestión Operativa							
Imagen Corporativa Institucional Fortalecida	Cumplimiento de todas las actividades que se contemplaron en la planificación prospectiva del Departamento de Construcción	Ejecución de las actividades operativas del Departamento de Construcción que contempla ejecución prospectiva.	Operatividad	Continuar fortalecimiento del Estado del Centro de Capacitación de Pisco Nuevo	Gestión Interna	100%	Nivel de avance de los procesos	Documentos de los procesos	Departamento Construcción	Dirección Administrativa	Abril	Junio	Completado Gestión Operativa	5	105,900.00	1. Recursos vinculados con la identidad institucional descentralizada	1. Declaración de la actividad en la planificación anual	1. La planificación anual se puede ajustar para incorporar actividades adicionales en afectar los objetivos cotidianos.
				Diciembre							Completado Gestión Operativa							
Plan Estratégico Institucional 2025-2028 Institucional	Sociedad y afiliados del nuevo Plan Estratégico Institucional PEI de la TSS para el cuatrienio 2025-2028, desarrollado e implementado en etapas de planificación, ejecución y evaluación.	Dar a conocer el nuevo Plan Estratégico Institucional PEI de la TSS para el período 2025-2028, en el marco del Plan Operativo Anual y Presupuesto	Iniciativa	Elaborar presentación contextualizada los elementos más relevantes del nuevo PEI	Capacitación	100%	Plan estratégico y ejecutivo elaborados en un 100%	Acta conformación Comité, Lista de participantes, Contexto	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todos los áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Iniciativa	5	70,000.00	1. Que el personal en cuenta con las competencias necesarias para identificar potenciales riesgos para sus procesos	1. Capacitar al personal en temas de innovación	1. El personal está dispuesto a participar activamente en la ejecución y a aplicar lo aprendido en sus tareas diarias.
				Diciembre							Completado Gestión Iniciativa							
Planificación Operativa post-evaluada y Mejorada	Planificación Institucional alineada y actualizada resultados	Dar seguimiento y monitoreo estructural anual de la planificación operativa para el logro de los objetivos institucionales	Operatividad	Verificar la fecha de seguimiento de los distintos áreas para las áreas de actualizar los avances obtenidos del POA en los diferentes períodos y recepción de evidencia	Gestión Interna	100%	Porcentaje de cumplimiento POA (planificado/ Ejecutado)	Informe ejecución mensual	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todos los áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Recursos vinculados a desarrollo de los diferentes períodos y evidencia de los áreas	1. Revisión y retroalimentación continua con los áreas durante los diferentes procesos.		
				Diciembre							Completado Gestión Operativa							
Plan Anual de Cargos y Contrataciones Elaborado y Mejorada	Consolidar los requerimientos institucionales que permitan abastecer las necesidades de la institución	Levantamiento de las necesidades de recursos, bases y niveles de los áreas de gestión de la institución para llevar a cabo las actividades y responsabilidades de la gestión de la TSS	Operatividad	Realizar el informe de ejecución prospectiva para el año de la institución	Gestión Interna	100%	Plan Anual de Cargos elaborado en un 100%	FACCC 2025 consolidado y remitido a la Dirección Administrativa, correo electrónico de validación de datos: competencias (DREH, DTE, Administrativa, DTEC, Finanzas), reporte de recursos.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa, DTEC, Finanzas	Todos los áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Recursos vinculados a desarrollo de los diferentes períodos y evidencia de los áreas	1. Revisión y retroalimentación continua con los áreas durante los diferentes procesos.		
				Diciembre							Completado Gestión Operativa							
Estructura Organizativa y Manuales de la TSS Actualizados	Estructura y Manuales actualizados y actualizados acorde a los lineamientos del MAP	Identificar oportunidades de mejora en la estructura organizativa de las áreas que la componen para el 2025. Apoyar a las áreas en el proceso de actualización de sus descripciones de puestos y consultarlo en los manuales	Operatividad	Revisión y actualización de la estructura Organizativa a requerimiento de las áreas	Gestión Interna	100%	Porcentaje de avance de actualización de los manuales	Subcargos de cambio, correo electrónico aprobación del MAP: aprob. cambios de puestos, manuales, Contexto, Contratación MAP INTRANSET	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Recursos Humanos	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Recursos vinculados a desarrollo de los diferentes períodos y evidencia de los áreas	1. Revisión y retroalimentación continua con los áreas durante los diferentes procesos.		
				Diciembre							Completado Gestión Operativa							
Informe de Ejecución Física Financiera Prospectiva Realizada y Mejorada	Elaborado informe de ejecución prospectiva para afianzar los niveles de transparencia	Realizar el informe de la ejecución prospectiva obtenida en el período para evidenciar la transparencia institucional	Operatividad	Confiar con la Dirección Financiera el proceso de activación de la estructura programática, acorde a los lineamientos de DREPFES y MPPJO	Gestión Interna	90%	Índice de la Gestión Programática	SIGEP, Portal de transparencia, correo	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todos los áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Recursos vinculados a desarrollo de los diferentes períodos y evidencia de los áreas	1. Revisión y retroalimentación continua con los áreas durante los diferentes procesos.		
				Diciembre							Completado Gestión Operativa							
Estructura Programática 2025 Formada	Estructura programática alineada a las funciones asignadas de la institución	Confiar en la elaboración del documento que promueva la producción física y financiera adjunta de la TSS, al cual se adjuntan los recursos prospectivos para el logro de los objetivos institucionales	Operatividad	Realizar la solicitud de información a las áreas orientadas y brindar asistencia en la identificación de su producción física orientada	Gestión Interna	100%	Estructura programática aprobada y cargada en SIGEP	SIGEP, correo, estructura programática aprobada por DREPFES	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todos los áreas	Enero	Septiembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Recursos vinculados a desarrollo de los diferentes períodos y evidencia de los áreas	1. Revisión y retroalimentación continua con los áreas durante los diferentes procesos.		
				Diciembre							Completado Gestión Operativa							



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:		Gobernanza y Excelencia Operativa																		
Indicador	Finalidad estratégica	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Unidad de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsables	Área de Suavete	Período de Ejecución	Presupuesto	Recursos asignados	Actividad de culminación	Sesiones	Observaciones				
Monitoreo Institucional (Cualitativa y aprobada por el MAFPE)	Aprobada y publicada la estrategia institucional con los resultados de la gestión	Recopilar y consolidar información de los resultados de la gestión institucional	Operatividad	Enviar a las áreas los requerimientos de la memoria según lineamientos del MINSREPE	Gestión Interna	100%	Documento de monitoreo de cuenta elaborado en un 100%	SAM, correo, correo compartido	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las áreas	Junio	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-						
				Consolidar la información enviada por las áreas																
				Realizar la carga del informe mensual en el portal del MINSREPE																
Monitoreo, Evaluación y Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos Institucionales	Monitoreo actualizado el catálogo de los proyectos implementados, que sean elaborados la Estrategia, Misión y Visión de la PPP	El propósito es el fortalecimiento de la dirección de PPD gerencia de forma adecuada la Estrategia, Misión y Visión de la PPP	Operatividad	Revisar los productos del PSA 2025 para dar seguimiento a los que aplican como proyectos.	Gestión Interna	100%	Listado maestro actualizado al menos una vez al año.	Listado maestro, correo electrónico	Departamento de Planificación, Muestreo y Evaluación de PPP	Dirección de Planificación y Desarrollo Recursos Humanos	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Anso de PPP definidos	1. Revisión y mejora de los procesos del área de PPP. Realizar un diagnóstico y capacitación del equipo en áreas clave.	1. El área de PPP puede ser mejorada mediante revisiones			
				Dar seguimiento a los datos que aplican a los flujos que indican los planes de trabajo 2025																
				Actualizar Catálogo de proyectos TSE 2025																
Atmósfera de Promoción 2024 Formulada	Atmósfera de promuevamos formulada conforme a los lineamientos estratégicos institucionales, para garantizar la disponibilidad de los recursos para el logro de objetivos materia técnica	Elaboración del presupuesto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2024, considerando los principios estratégicos de la institución, las necesidades operativas y los compromisos financieros. El proceso incluye la identificación y análisis de actividades institucionales, la consulta con las áreas responsables y la validación, generando resultados en la planificación institucional	Operatividad	Seleccionar a las áreas de gestión los requerimientos para el período (BRRIH, TIC, ADME)	Gestión Interna	100%	Porcentaje de avance de la elaboración	Atmósfera, registro de SGEF, correo	Departamento de Planificación, Muestreo y Evaluación de PPP	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones Recursos Humanos, Planificación	Junio	Ago	Compartido Gestión Operativa	-	1. Revisión en la actualización de información financiera y operativa.	1. Seguimiento puntual con las áreas responsables.	1. Se cuenta con la conformación oportuna de todos los datos institucionales en el proceso de formulación.			
				Consolidar y validar la información para evitar duplicidades y asegurar que se encuentren registrados todos los datos que se requieren																
				Seleccionar la aprobación del Atmósfera de Promuevamos																
Niveles de Gestión Integrada (SGE) mejorada	Niveles de Gestión Integrada en funcionamiento acorde a los diversos niveles	Validar en funcionamiento del Sistema de Gestión Integrada de forma efectiva y acorde a los diversos niveles 100 mediante análisis de equidad entre niveles.	Operatividad	Construir ficha de análisis Entorno e Impacto	Gestión Interna	100%	Porcentaje de avance de los informes Publicados	Correo, informes	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Todas las áreas	Junio	Ago	Compartido Gestión Operativa	-	1. Fortalecimiento del equipo por no conformidad de la materia	1. Realizar análisis entorno de equidad.	1. La alta dirección y los responsables de procesos mejoraron su capacidad en el uso del SGE.			
				Realizar Análisis Entorno																
				Realizar Análisis Impacto																
Celebración Semana de la Calidad realizada	Personal capacitado sobre la calidad y su importancia	Definición de objetivos y entrega de artículos para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la calidad como parte de la institución.	Iniciativa	Realizar campaña informativa para todo el personal	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de las actividades	Actividades realizadas informes, reuniones, capacitaciones, correo	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Comunicaciones y Calidad en la Gestión	Dpto. de Comunicaciones	Octubre	Noviembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Disponibilidad de recursos humanos	1. Modificación del presupuesto	1. Es una posibilidad de generar el compromiso de manera efectiva en afrontar los resultados finales			
				Realizar campaña de sensibilización del SGE																
				Publicar Informes Análisis																
Procesos (Gestiones) Institucionales avanzadas	Garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones de la TSS en los procesos asociados al CGSE	Control Previo Realizar todas las operaciones y el Proceso de las áreas involucradas para su ejecución.	Operatividad	Revisar los procesos y documentos requerimientos de los diferentes áreas.	Gestión Interna	100%	Porcentaje de revisión en tiempo oportuno de los documentos	Materias (revisión de requisitos Operaciones datos, correo, Edición) y documentos registrados en los procesos de la TSS	Departamento de Control y Gestión de la Operación	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Destacación en los públicos y procedimientos establecidos en la institución.	1. Notificar a las áreas los hallazgos controlados en los procedimientos actuales	1. Misión personal TSS. Orden de compra, Acta de compra, Equipación de compra, Control de Obras Nueva y servicio, Estado Financiero, Contabilidad Administrativa, Estado Financiero, Contabilidad SGEA, Ejecución Presupuestaria, Contratación			
				Revisar los procesos y documentos requerimientos de los diferentes áreas.																
				Revisar los procesos y documentos requerimientos de los diferentes áreas.																
Procesos Administrativos Automatizados	Eficazmente la gestión realizada por la dirección administrativa para aplicar los procesos y optimización de los recursos	Crear un proceso automatizado.	Iniciativa	Aprobar y dar seguimiento a implementación de la plataforma Dynamics para la gestión.	Gestión Interna	100%	% de avance de la implementación automatizada	Orden de compra, correo, especificaciones técnicas, correo, actas, convocatoria	Dirección Administrativa	Dirección de Tecnología y Desarrollo	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Revisión en los trabajos. No ejecución satisfactoria del proceso.	1. Seguimiento puntual con el personal y las áreas involucradas	1. Los procesos y las áreas involucradas están mejorando su capacidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos y cumplir con los planes establecidos.			
				Aprobar y dar seguimiento a automatización de la gestión para la realización de las informaciones requeridas por el Departamento de Asesoría e Información Pública																
				Aprobar y dar seguimiento a automatización de la gestión de compra, desde la solicitud hasta la contratación y entrega de los bienes adquiridos al área de Abastecimiento																
Índice de Satisfacción de los servicios brindados por SGE a los usuarios internos	Lograr el 80% de los niveles de satisfacción al personal que el Departamento de Servicios Generales	Elaboración de encuestas para conocer los niveles de satisfacción en los servicios de atención, mantenimiento, limpieza y administración.	Iniciativa	Aplicación de encuestas de manera sistemática	Gestión Interna	85%	% de avance de la ejecución de los Plan	Orden de compra, correo, especificaciones técnicas, correo, actas, convocatoria	Dirección Administrativa Departamento de Servicios Generales	Dirección de Planificación y Desarrollo	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Baja participación en los encuestas de satisfacción.	1. Implementar estrategia de comunicación interna para incrementar la participación	1. Los colaboradores están dispuestos a participar en los encuestas cuando se les solicita.			
				Elaborar y aplicar plan de acción según los resultados de los encuestas.																
				Continuar el fortalecimiento de la Gestión Documental en el Departamento de Gestión de Archivos																
Gestión de Archivos Institucional	Capacidad del Personal en la Gestión archivística y automatización de procesos correspondientes	Personal capacitado, automatización de procesos, proceso de compra digitalizado	Operatividad	Continuar la capacitación de los colaboradores de la División de Gestión Documental en el Departamento de Gestión de Archivos	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de las actividades	Correo, informes, manuales, contratos o órdenes de compra	División de Gestión Documental	División de Recursos Humanos, Dirección de Tecnología y Desarrollo	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Que el sistema sea capaz de recibir o procesar para la institución que se requiere.	1. Contar con herramientas de Backup para resguardar la información digitalizada	1. Las herramientas de backup son adecuadas y funcionan correctamente para garantizar la seguridad de la información.			
				Actualizar y gestionar la aplicación del cuadro de clasificación.																
				Aprobar y dar seguimiento para actualizar el sistema de competencia (TRANSOCT) para la implementación de los flujos digitales.																
Gestión de Compras Institucional	Monitoreo la gestión de compra y contratación de acuerdo al Plan Anual de Compras para su cumplimiento	Monitoreo la gestión de compra y contratación de acuerdo al Plan Anual de Compras para su cumplimiento	Operatividad	Continuar el fortalecimiento de la Gestión Documental en los diferentes áreas de la TSS.	Gestión Interna	100%	Nivel de Avance de Ejecución de la Actividad	Informe de gestión de monitoreo, Registro	Dpto. De Compras	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Falta de respuesta de las áreas involucradas a la elaboración de nuevos contratos	1. Realizar de forma continua la necesidad de la calidad oportuna. Solicitar a la entidad correspondiente la ejecución del presupuesto en tiempo.	1. Los servidores correspondientes tienen la capacidad y disposición para seguir el presupuesto de manera oportuna.			
				Realizar solicitud de compra para la renovación del contrato de control de documentos.																
				Realizar la actualización del procedimiento de compra conforme a las disposiciones establecidas.																



**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:		Gobernanza y Excelencia Operativa																		
Problema	Beneficiarios	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tiempo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsables	Área de Suministro	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Sensación	Observaciones				
Elaborar y revisar documentos referidos a los procesos de compra de mayor cuantía	Documentación clara, precisa y completa sobre los procesos de compra de mayor cuantía, cumpliendo con la normativa legal y los procedimientos internos.	Elaborar y revisar documentos referidos a los procesos de compra de mayor cuantía.	Operatividad	Validar los estándares de compra con el PAC y el Presupuesto	Gestión Interna	100%	Nivel de Avance de Ejecución de la Actividad	Informe, Contratos evaluados PAC y Presupuesto del año	Dirección Administrativa y Finanzas	Toda la Área	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ -	1. Falta de respuesta de los áreas involucradas y embudo de acciones pendientes	1. Retomar de forma constante la necesidad de la actividad operativa. Solicitar a la entidad correspondiente la asignación del presupuesto en tiempo.	1. Las actividades correspondientes tienen la capacidad y disponibilidad para seguir el presupuesto de manera oportuna.			
				Revisar estudios previos																
				Revisar informes técnicos legales que justifiquen la adquisición																
				Elaborar bases de contratación																
				Informes técnicos (informes profesionales y definiciones)																
				Revisión de actas administrativas en el plazo establecido																
Revisión de contratos y adjuntos en el plazo establecido																				
Comunicar, Dar Seguimiento y Seguimiento de actas para las informaciones de la Dirección Administrativa para fines de auditoría interna y externalizar auditorías al ODS.																				
Habilitación de los espacios multifuncionales y renovación de equipos electrónicos Tesorería de la Seguridad Social	Contar con espacios de recepción adecuada y adecuada, que respalden la experiencia de los colaboradores. Mantener espacio para uso de oficina.	Habilitación de los espacios adecuados en Sala y tener acceso de 30 Turnos. Renovación equipos Oficina TSS	Iniciativa	Identificar los requerimientos necesarios para iniciar los procesos de compra tanto para la renovación de equipos.	Gestión Interna	100%	% de avance del presupuesto	Orden de compra, contratos, especificaciones técnicas, contratos, actas, concurrencia	Dirección Administrativa y Departamento de Servicios Generales (Departamento de Compras)	Dirección Jurídica / Oficinas Registrales	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ 15,000,000.00	1. Retorno en los trabajos. No ejecución satisfactoria del proceso	1. Equipamiento planificado con el personal y los áreas involucradas	1. Las actividades correspondientes tienen la capacidad y disponibilidad para seguir el presupuesto de manera oportuna.			
				Realizar solicitud de compra para equipos tecnológicos.																
				Realizar solicitud de compra para el servicio de transporte para el despacho de mobiliario según equipamiento.																
				Realizar solicitud de compra para sillas, sillas, sillas y sillas.																
				Realizar solicitud de compra de almacenamiento para uso institucional.																
				Realizar seguimiento de trabajos administrativos según y tener control de avance al presupuesto.																
Habilitar los espacios de trabajo para el personal de la contratación.																				
Servicios de transporte gubernados y mantenimiento preventivo o preventivo	Lograr la ejecución fluida y eficaz, asegurando puntualidad, seguridad y satisfacción de los usuarios.	Ejecutar los servicios de transporte necesarios para cubrir las demandas de desplazamiento de los diferentes divisiones de la TSS.	Operatividad	Continuar mantenimiento preventivo cada 5,000 kms o cada 3 meses, según correspondiente.	Gestión Interna	100%	Nivel de los estándares de transporte asignados	Solicitud, Reporte de la muestra, Formulario	Departamento de Servicios Generales	Toda la Área	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ -	1. Retorno en los trabajos. No ejecución satisfactoria del proceso	1. Equipamiento planificado con el personal y las áreas involucradas	1. Las actividades correspondientes tienen la capacidad y disponibilidad para seguir el presupuesto de manera oportuna.			
				Realizar solicitud de compra de combustible para la flota vehicular y realizar trabajos periódicos.																
Suministro de Oficina, Troncos de Cables, Alfileres y helios para la gestión eficiente de la TSS	Atender las necesidades de suministros, suministros y helios del personal de la TSS.	Identificar las necesidades de suministros de Oficina, Troncos de Cables, Alfileres y helios para la gestión eficiente de la TSS.	Operatividad	Realizar el mantenimiento de los suministros de oficina, vitroleros, suministros de oficina, alfileres y helios	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de Actividades	PAC, Pedido, Orden de Compra, Contrato, especificaciones, Contratos	Dirección Administrativa	Toda la Área	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ 300,564.64	1. Que la flota de vehículos no esté en condiciones para operar en servicios de transporte	1. Mantener un adecuado mantenimiento de la flota de vehículos para mantener el servicio en los días.	1. El mantenimiento de los vehículos es realizado de manera regular y eficaz para garantizar la disponibilidad continua de la flota.			
				Adquirir alfileres y helios mediante proceso de compra																
Gestión de Manos de obra eficiente	Tratar las necesidades de mano de obra interna y externa, en tiempo oportuno.	Tratar las necesidades de mano de obra interna y externa, en tiempo oportuno.	Operatividad	Tratar las necesidades de mano de obra interna y externa.	Gestión Interna	100%	Nivel de las necesidades asignadas	Informe de gestión de mano de obra, Reporte	Departamento de Servicios Generales	Toda la Área	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ -	1. Que la flota de vehículos no esté en condiciones para operar en servicios de transporte	1. Mantener un adecuado mantenimiento de la flota de vehículos para mantener el servicio en los días.	1. El mantenimiento de los vehículos es realizado de manera regular y eficaz para garantizar la disponibilidad continua de la flota.			
				Realizar servicio de cambio partes a punto																
Mantenimiento Infraestructura, Equipos de Oficina, Suministros de Combustible para Flotas, etc.	Contar con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo oportuno	Cumplir con el mantenimiento de la infraestructura mediante la ejecución y ejecución, para la prevención de la deterioración y continuidad de los bienes de la institución.	Operatividad	Realizar solicitud de compra para la renovación del Servicio de Mantenimiento para las instalaciones de la Tesorería de la Seguridad Social	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de las actividades	Plan de mantenimiento, Cronograma de implementación, Informe de mantenimiento correctivo	Departamento de Servicios Generales	Toda la Área	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ 14,760,000.00	1. Retorno en la ejecución del plan	1. Evaluar los tiempos prácticos	1. Establecer ejemplos o modelos previos que puedan ser adaptados para implementar los tiempos prácticos de manera eficiente.			
				Realizar solicitud de compra de artículos para la limpieza e higiene de las instalaciones. Tesorería de la Seguridad Social.																
				Realizar solicitud de compra para la renovación del servicio de limpieza y recolección de residuos para las instalaciones de la Tesorería de la Seguridad Social.																
				Realizar solicitud de compra para la renovación del servicio de alimentación para las oficinas localizadas y adscripción de beneficiarios.																
				Revisar el plan de mantenimiento preventivo para actualizarlo a nuevas necesidades.																
				Implementar el plan de mantenimiento preventivo.																
				Actualizar los estándares de mantenimiento correctivo.																
				Realizar solicitud de compra para la adquisición de productos electrónicos, muebles, insumos, herramientas, equipos, partes, repuestos y otros para el mantenimiento de la infraestructura.																
				Mantenimiento y reparación de instalaciones eléctricas de la Tesorería de la Seguridad Social.																
				Mantenimiento de los niveles acústicos/sonidos de uso de la TSS.																
				Realizar solicitud de compra material de combustible para las flotas eléctricas GMR y Nuevas.																
				Aprobar y dar seguimiento administrativo de mantenimiento preventivo y correctivo.																
Realizar informe de ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo.																				



**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:	Gobernanza y Excelencia Operativa		Tipo de Gestión	Objetivo	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Sumo	Período de Ejecución	Presupuesto	Impacto esperado		Acción de seguimiento		Observaciones		
	Resultado esperado	Descripción											Inicio	Finalización	Inicio	Finalización			
Gestión del Cambio Institucional	Reduccion de los costos operativos e impacto de las acciones acordadas en el TSS en el día a día. Fortalecimiento de competencias de NEBOLCI.	Plan de sensibilización para fortalecer la cultura del cambio en el TSS	Operatividad	Realizar diagnósticos y contribuciones sobre la cultura de gestión de cambio Revisar los procedimientos y formatos de análisis de riesgos para fortalecimiento Crear y realizar estrategia de comunicación de cambio. Repa. de aplicaciones y actualización Servir integral de los procedimientos de conformidad a lo establecido.	Gestión Interna	100%	Nivel de Avance de las actividades	Centros, Sesa de participativos, formatos de calidad e comunicación complejos y sencillos	Departamento de Formación, Planeación, Programas y Proyectos	Comunicación	Mayo	Diciembre	\$	1. Reducir el costo de las actividades	1. Implementar estrategias de comunicación efectiva, oportunas y sensibilización sobre los beneficios del cambio.	1. Los colaboradores están dispuestos a recibir información y capacitación sobre la gestión del cambio.			
	Procedimientos PR-FH01 Auditorías Internas en centros de documentación estadística (Defensas y Plan de Acción estadística)	Actualización los procedimientos de conformidad a los nuevos estándares y Manuales Regulatorios	Operatividad	Revisar integral de los procedimientos de conformidad a lo establecido.	Gestión Interna	100%	Porcentaje de actualización del procedimientos y documentos estadísticos	Procedimientos Actualizados	Departamento de Fiscalización Estima	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Enero	Mayo	\$	1. No existen riesgos asociados para realizar esta actividad, excepto la existencia de un error de datos, errores, datos o errores.	1. Seguimiento de avances	N/A			
	Documentos estadísticos estadísticos (Defensas Ejecutivos y Suplementos a la Ejecución de los Actores)	Defensas Ejecutivos y Suplementos a la Ejecución de los Actores y planes de apoyo	Operatividad	Presentar los resultados elaborados de las auditorías en forma mensual y dejar documentado el seguimiento de los avances implementados.	Gestión Interna	100%	Porcentaje de la creación de los documentos	Informe Ejecutivo, Suplementos a la Ejecución de los Actores	Departamento de Fiscalización Estima	N/A	Enero	Diciembre	\$						
Plan Anual de Auditorías aprobado	Plan anual de auditorías 2025 elaborado y enviado por el Tesoro	Operatividad	Realizar reunión con el equipo de fiscalización interna con el objetivo de identificar y evaluar los centros de interés estadísticos en la institución, con fines de programar las auditorías	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de las actividades	Plan Anual de Auditorías enviado por el Tesoro	Departamento de Fiscalización Estima	Gerencia	Diciembre	Diciembre	\$							
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Optimizar el desempeño de la institución hacia la gestión ambiental</b>																		
Proyecto 30' Fortalecida	Fortalecer el proyecto 30S	Contar con un proyecto elaborado, identificado y asignado los recursos humanos y materiales de las actividades realizadas por el TSS.	Operativa	Elaborar y socializar plan de trabajo anual para implementación.	Gestión Interna	100%	1. 100% del informe elaborado con la totalidad de la política de compra verde. 2. 100% del personal en cumplimiento del plan de acción 3. Porcentaje de compras realizadas con la totalidad de la política de Compras Verdes	Proceso de compra realizado con la totalidad de la política de compra verde. Límite de proveedores autorizado	Departamento de Servicios Generales/Departamento de Compras y Contratación	Todas las áreas	Enero	Diciembre	\$				4. Que el proceso de compra verde decore	1. Realizar un inventario en el mercado de los productos proveedores autorizados	1. Establecer protocolos cuidadosos en el mercado dispuesto a ofrecer sus servicios y productos.
				Realizar un informe de evaluación del proceso 30S															
Objetivo de los documentos fiscales que pueden seguir a descargas y desarrollo de plan de digitalización para su implementación.	Se espera que esta iniciativa logre una reducción significativa de costos de recursos físicos, con enfoque eficiente hacia la documentación electrónica, que contribuya a la sostenibilidad del sistema respecto a las prácticas digitales, y se promueva la transparencia y la integridad en las actividades que contribuya a fomentar valores organizacionales más responsables con el medio ambiente.	Este iniciativa tiene como objetivo fortalecer la gestión documental de la institución hacia un enfoque más eficiente y sostenible. Se busca optimizar el uso de recursos como papel y tinta, promoviendo así prácticas más amigables con el medio ambiente. Este proyecto tiene como propósito digitalizar los documentos, reduciendo la dependencia de recursos físicos, también la creación de un sistema de almacenamiento electrónico que facilite el acceso y la gestión de la información.	Iniciativa	Realizar un inventario de todos los recursos físicos utilizados en la documentación, como papel/hoja, papel tabulado, tinta y otros, etc.	Gestión Interna	1. 100%	1. Levantamiento y digitalización realizado	Informe de resultados de diagnóstico inicial de utilización de recursos físicos	Departamento de Servicios Generales	Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	Todas las áreas	Julio 2025	Septiembre 2025	\$			1. Faltó la colaboración de los colaboradores durante la etapa de diagnóstico.	1. Implementar un programa de gestión del cambio que derive los beneficios de la digitalización en términos de eficiencia y sostenibilidad. 2. Considerar formatos digitales antes de implementar el plan y garantizar que los formatos electrónicos sean viables legalmente.	1. Disponibilidad de la información tecnológica básica para apoyar la digitalización (servidores de correo, sistemas de gestión documental, servidores, etc.) 2. Colaboración activa de los áreas interesadas para proporcionar información y acciones a los documentos requeridos durante el diagnóstico. 3. Existencia de herramientas tecnológicas adecuadas para implementar la digitalización de correo electrónico y documentos significativos 4. Disponibilidad de los operadores digitales durante la fase de diagnóstico y migración. 5. Capacidades humanas para administrar la documentación electrónica después de la implementación, como manejo de usuarios y seguridad.
				Realizar un inventario de todos los recursos físicos utilizados en la documentación, como papel/hoja, papel tabulado, tinta y otros, etc.															



**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Subejeto:		Servicios y Posicionamiento Institucional																	
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Suspenso	Observaciones			
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Fortalecer la experiencia del usuario</b>																		
<b>Manual de comunicación de la institución con los usuarios elaborado</b>	Se espera que este producto logre una mejora significativa en la claridad y accesibilidad de la información, mejorando la confianza y la satisfacción de los usuarios.	Este producto busca establecer un marco normativo que regule y genere las interacciones entre la institución y sus diversos públicos. Este regulador tiene como objetivo principal mejorar la transparencia y la confianza, facilitando el acceso a información relevante y actualizada. Además, promueve un acercamiento más efectivo hacia los ciudadanos, lo que puede aumentar la visibilidad del trabajo institucional y fortalecer su imagen. Al definir estándares de calidad y procedimientos de comunicación, se espera mejorar la experiencia del usuario al garantizar que sus necesidades sean atendidas de manera adecuada.	Operatividad	Realizar un análisis exhaustivo de la ley 307-23 de los derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la administración y de los procesos utilizados para la comunicación con los usuarios.	Gestión interna	100%	Manual creado	Documento de cumplimiento de la información, Documento: Manual, Cursos electrónicos	Departamento de Comunicaciones	Dirección de Servicios, Dirección de Dirección de Focalización Entera, Dirección Jurídica, Oficina de Libre Acceso a la Información, Dirección de Recursos Humanos	Enero 2025	Diciembre 2025	Completado Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. No realización en el tiempo previsto</li> <li>2. Falta de alineación con las necesidades de los usuarios</li> <li>3. Actualización limitada del manual sin verificación</li> <li>4. Validar el contenido con expertos legales y de cumplimiento antes de finalizar el documento</li> <li>5. Inconsistencia entre el manual y las regulaciones legales o políticas internas</li> <li>6. Problemas de implementación del manual</li> <li>7. Falta de enfoque inclusivo en el diseño del manual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Inclusión en la planificación anual</li> <li>2. Realizar encuestas, focus groups o entrevistas con usuarios para recopilar información sobre sus expectativas de comunicación</li> <li>3. Colaboración activa de los equipos internos para aportar insumos y validar las recomendaciones propuestas en el manual</li> <li>4. Establecer un mecanismo de revisión anual para garantizar que el manual se mantenga actualizado y relevante</li> <li>5. Accesorio herramientas tecnológicas que faciliten la actualización y capacitación en el uso del manual (plataformas digitales, cursos, etc.)</li> <li>6. Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento del cumplimiento del manual</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un análisis exhaustivo de la ley 307-23 de los derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la administración y de los procesos utilizados para la comunicación con los usuarios.</li> <li>2. Elaborar el manual de comunicación institucional</li> <li>3. Investigar y recopilar información sobre regulaciones y estrategias de comunicación implementadas en instituciones similares para identificar mejores prácticas</li> <li>4. Realizar el borrador del manual manual, asegurándolo de que sea claro, accesible y alineado con las necesidades identificadas</li> <li>5. Completar el borrador del manual con los datos con contenido directo con el ciudadano y otros grupos clave para recibir comentarios constructivos</li> <li>6. Realizar ajustes al documento basados en la retroalimentación recibida</li> <li>7. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo</li> <li>8. Establecer un plan para la difusión efectiva del manual según las Políticas de Comunicación</li> <li>9. Desarrollar un programa de capacitación para asegurar que todos los colaboradores comprendan el nuevo regulador y su aplicación práctica</li> </ul>															
<b>Mecanismos de verificación de incidencias creados</b>	Se espera que este producto logre un mayor seguimiento a la efectividad del proceso de verificación de incidencias y una reducción en los tiempos de respuesta.	Este producto se centra en establecer procesos y herramientas que permitan identificar, registrar, analizar y resolver problemas que interrumpen o afectan la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. Este enfoque busca mejorar la gestión de incidencias mediante la implementación de un sistema automatizado que facilite la detección temprana de problemas, permitiendo una respuesta rápida y efectiva.	Iniciativa	Realizar el proceso actual de verificación de incidencias, identificando las metodologías y herramientas utilizadas.	Gestión interna	100%	Mecanismo de verificación creado	Informe de diagnóstico inicial, Documento de estrategia y presupuesto, Acta de Comité, Documento de nuevos procesos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Departamento de Calidad en Software	Enero 2025	Junio 2025	Completado Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Incumplimiento normativo</li> <li>2. Identificación incompleta de incidencias</li> <li>3. Falta de colaboración de los equipos clave durante la recopilación y análisis de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Colaboración activa de los áreas involucradas en los procesos de verificación de incidencias para generar consenso y mejorar los canales</li> <li>2. Disponibilidad de tecnología adecuada que respalde la implementación de los mecanismos (software de gestión, herramientas de automatización, etc.)</li> <li>3. Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento de la verificación de incidencias durante la implementación del proyecto</li> <li>4. Accesorio personal técnico capacitado y la posibilidad de contar con consultores externos para el desarrollo y soporte de los nuevos mecanismos</li> <li>5. Establecer un proceso base documentado que sirva como referencia para diseñar los mecanismos mejorados</li> <li>6. Disponibilidad de herramientas de medición confiables para evaluar la efectividad de los mecanismos implementados</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Definir el alcance, incluyendo qué tipos de incidencias se abordarán y qué procesos se incluirán en los nuevos mecanismos de verificación</li> <li>2. Investigar diferentes infraestructuras tecnológicas disponibles que permitan facilitar la verificación de incidencias</li> <li>3. Comparar los costos asociados a cada solución tecnológica considerando, teniendo en cuenta tanto la implementación como los costos operativos a largo plazo</li> <li>4. Desarrollar un programa que detalle todos los pasos del proyecto, incluyendo planes específicos para cada actividad</li> <li>5. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo</li> <li>6. Presentación y aprobación al Comité de Presupuesto (si aplica)</li> <li>7. Desarrollar y documentar los nuevos procesos e incorporar los mejores prácticas en la verificación de incidencias, integrando una mejor accesibilidad y eficiencia</li> </ul>															
<b>Creación de contenido, imágenes, videos y formatos, sobre los proyectos institucionales</b>	Mejorar en la comprensión y retención del contenido por parte de los usuarios, incrementando la accesibilidad y la interacción, mejorando la comunicación y el compromiso institucional.	Esta iniciativa tiene como objetivo proporcionar a los usuarios recursos visuales y prácticos que faciliten la comprensión y el aprendizaje sobre los servicios de la institución buscando que la información sea más accesible y atractiva.	Iniciativa	Realizar los entregables existentes para comunicar los proyectos institucionales, analizando su efectividad y alcance.	Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 100% de alcance</li> <li>2. 100% de contenido producido</li> <li>3. 100% de implementación y publicación de la campaña</li> <li>4. 100% de medición de las interacciones</li> </ul>	Documento diagnóstico, Documento estrategia de contenido, Reporte social, Informe estadístico	Departamento de Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Servicios	Enero 2025	Diciembre 2025	Completado Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de recursos económicos para la realización</li> <li>2. Desconexión con las necesidades e intereses del público objetivo</li> <li>3. Problemas de calidad en la producción del contenido</li> <li>4. Dificultad en la aprobación del contenido</li> <li>5. Demoras en la aprobación del contenido a lo largo del tiempo</li> <li>6. Falta de actualización del contenido a lo largo del tiempo</li> <li>7. Problemas de accesibilidad del contenido</li> <li>8. Riesgo de inconsistencia en formatos o mensajes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Inclusión en la planificación anual</li> <li>2. Realizar estudios de audiencia e investigar para entender qué tipo de contenido es más relevante para el público objetivo</li> <li>3. Establecer estándares de calidad para la producción de contenido y realizar revisiones internas antes de publicar</li> <li>4. Desarrollar un plan de distribución y canales adecuados e identificar responsabilidades de cada integrante</li> <li>5. Crear un flujo de trabajo con tiempos claros y responsables específicos para el contenido</li> <li>6. Establecer un cronograma de revisiones periódicas para actualizar el contenido según sea necesario</li> <li>7. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> <li>8. Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento de la efectividad del contenido</li> <li>9. Colaboración activa de los equipos internos responsables de los proyectos para validar y aportar información clave</li> <li>10. Bases del público objetivo en aprender más sobre los proyectos institucionales mediante formatos como videos y tutoriales</li> <li>11. Disponibilidad de plataformas digitales adecuadas para distribuir el contenido creado (YouTube, redes sociales, páginas web institucionales)</li> <li>12. Accesorio a tecnologías y herramientas de producción que permitan desarrollar contenido de calidad</li> <li>13. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora en la realización de los procesos por parte de los usuarios y mejora del posicionamiento de la marca en el mercado digital</li> <li>2. Disponibilidad de información clara y relevante sobre los proyectos institucionales para convertir en contenido accesible</li> <li>3. Colaboración activa de los equipos internos responsables de los proyectos para validar y aportar información clave</li> <li>4. Bases del público objetivo en aprender más sobre los proyectos institucionales mediante formatos como videos y tutoriales</li> <li>5. Disponibilidad de plataformas digitales adecuadas para distribuir el contenido creado (YouTube, redes sociales, páginas web institucionales)</li> <li>6. Accesorio a tecnologías y herramientas de producción que permitan desarrollar contenido de calidad</li> <li>7. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora en la realización de los procesos por parte de los usuarios y mejora del posicionamiento de la marca en el mercado digital</li> <li>2. Disponibilidad de información clara y relevante sobre los proyectos institucionales para convertir en contenido accesible</li> <li>3. Colaboración activa de los equipos internos responsables de los proyectos para validar y aportar información clave</li> <li>4. Bases del público objetivo en aprender más sobre los proyectos institucionales mediante formatos como videos y tutoriales</li> <li>5. Disponibilidad de plataformas digitales adecuadas para distribuir el contenido creado (YouTube, redes sociales, páginas web institucionales)</li> <li>6. Accesorio a tecnologías y herramientas de producción que permitan desarrollar contenido de calidad</li> <li>7. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> </ul>			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Definir los canales utilizados y el tipo de contenido que los más más efectivo hasta ahora</li> <li>2. Definir qué proyectos institucionales se incluirán en la creación de contenido y qué formatos se utilizarán (videos, tutoriales, etc.)</li> <li>3. Crear un línea editorial que defina el tono, estilo y mensaje del contenido a producir, alineado con los objetivos institucionales</li> <li>4. Realizar los guiones necesarios para los videos y tutoriales, según los procesos de oficina que asegure calidad profesional en el producto final</li> <li>5. Monitorear el contenido producido a un grupo selecto dentro de la institución para recibir comentarios antes del lanzamiento oficial</li> <li>6. Lanzar el contenido a través de los canales adecuados (redes sociales, sitio web institucional) según la definición de estrategia de comunicación</li> <li>7. Medir métricas como alcance e interacciones para evaluar las publicaciones</li> </ul>															
<b>Optimización de la atención al cliente mediante la automatización de servicios con chatbots de atención en línea y la detección de interacción con agentes</b>	Se espera que este producto logre una mejora significativa en la eficiencia y satisfacción de los usuarios, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia general del usuario.	Este producto tiene como objetivo transformar la forma en que los usuarios interactúan con la institución, buscando un proceso más eficiente y accesible. Este enfoque implica implementar herramientas de atención como Chatbots y sistemas de respuesta automatizada que permitan a los usuarios recibir una atención más rápida y precisa, mejorando así la experiencia general del usuario.	Iniciativa	Analizar los datos de servicios al cliente existentes para identificar patrones, tiempos de respuesta y áreas de mejora.	Gestión interna	100%	Porcentaje del plan de implementación creado	Reporte de asistencia, Matriz de estados de definición de alcance, TDR proceso de compra, análisis de datos, Documento de Plan de Acción, Acta de Comité	Dirección de Servicios de Atención al Cliente, Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	Mayo 2025	Junio 2025	Completado Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de recursos económicos para la realización</li> <li>2. Desconexión con las necesidades e intereses del público objetivo</li> <li>3. Problemas de calidad en la producción del contenido</li> <li>4. Dificultad en la aprobación del contenido</li> <li>5. Demoras en la aprobación del contenido a lo largo del tiempo</li> <li>6. Falta de actualización del contenido a lo largo del tiempo</li> <li>7. Problemas de accesibilidad del contenido</li> <li>8. Riesgo de inconsistencia en formatos o mensajes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Inclusión en la planificación anual</li> <li>2. Realizar estudios de audiencia e investigar para entender qué tipo de contenido es más relevante para el público objetivo</li> <li>3. Establecer estándares de calidad para la producción de contenido y realizar revisiones internas antes de publicar</li> <li>4. Desarrollar un plan de distribución y canales adecuados e identificar responsabilidades de cada integrante</li> <li>5. Crear un flujo de trabajo con tiempos claros y responsables específicos para el contenido</li> <li>6. Establecer un cronograma de revisiones periódicas para actualizar el contenido según sea necesario</li> <li>7. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> <li>8. Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento de la efectividad del contenido</li> <li>9. Colaboración activa de los equipos internos responsables de los proyectos para validar y aportar información clave</li> <li>10. Bases del público objetivo en aprender más sobre los proyectos institucionales mediante formatos como videos y tutoriales</li> <li>11. Disponibilidad de plataformas digitales adecuadas para distribuir el contenido creado (YouTube, redes sociales, páginas web institucionales)</li> <li>12. Accesorio a tecnologías y herramientas de producción que permitan desarrollar contenido de calidad</li> <li>13. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora en la realización de los procesos por parte de los usuarios y mejora del posicionamiento de la marca en el mercado digital</li> <li>2. Disponibilidad de información clara y relevante sobre los proyectos institucionales para convertir en contenido accesible</li> <li>3. Colaboración activa de los equipos internos responsables de los proyectos para validar y aportar información clave</li> <li>4. Bases del público objetivo en aprender más sobre los proyectos institucionales mediante formatos como videos y tutoriales</li> <li>5. Disponibilidad de plataformas digitales adecuadas para distribuir el contenido creado (YouTube, redes sociales, páginas web institucionales)</li> <li>6. Accesorio a tecnologías y herramientas de producción que permitan desarrollar contenido de calidad</li> <li>7. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora en la realización de los procesos por parte de los usuarios y mejora del posicionamiento de la marca en el mercado digital</li> <li>2. Disponibilidad de información clara y relevante sobre los proyectos institucionales para convertir en contenido accesible</li> <li>3. Colaboración activa de los equipos internos responsables de los proyectos para validar y aportar información clave</li> <li>4. Bases del público objetivo en aprender más sobre los proyectos institucionales mediante formatos como videos y tutoriales</li> <li>5. Disponibilidad de plataformas digitales adecuadas para distribuir el contenido creado (YouTube, redes sociales, páginas web institucionales)</li> <li>6. Accesorio a tecnologías y herramientas de producción que permitan desarrollar contenido de calidad</li> <li>7. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audiovisual, multimedia, etc.) y en diferentes dispositivos</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Definir que servicios se automatizarán y cómo se llevará a cabo el seguimiento del cliente en línea</li> <li>2. Establecer los objetivos específicos que se desean alcanzar con la automatización</li> <li>3. Realizar un análisis detallado de los requerimientos técnicos y funcionales necesarios para la implementación</li> <li>4. Investigar y comparar diferentes plataformas tecnológicas que cumplan con los requerimientos técnicos y de experiencia de usuario</li> <li>5. Crear un presupuesto que contemple los costos de implementación</li> <li>6. Crear un cronograma que detalle los pasos del proyecto y un presupuesto que contemple todos los costos necesarios</li> <li>7. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo</li> <li>8. Presentación y aprobación al Comité de Presupuesto (si aplica)</li> </ul>															



## TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Segundo Eje:		Servicios y Posicionamiento Institucional																	
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Periodo de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Suspenso	Observaciones			
Ejército de la Reducción de Trámites	Se espera que los productos logren una reducción significativa en la carga documental respecto a los diversos procesos, una optimización en la eficiencia operativa y un aumento en la satisfacción de los usuarios, sin que se vea afectada la calidad de los servicios ofrecidos.	Este producto busca simplificar y optimizar los procesos administrativos para facilitar la interacción de los ciudadanos con la TSS. A través de un análisis exhaustivo de los documentos requeridos, se identificarán y eliminarán aquellos que no sean necesarios, reduciendo así la carga documental de los usuarios. Este enfoque no solo promueve un mayor cumplimiento de los requisitos, sino que también fomenta el uso de herramientas digitales para la presentación electrónica de solicitudes, reduciendo la necesidad de documentos físicos.	Iniciativa	Realizar un inventario de todos los procesos que requieren documentación, identificando los tipos de documentos solicitados en cada uno.	Gestión interna	Superar el 95% de reducción de documentos.	1. Reducción de documentos solicitados.	Análisis de los documentos relacionados a las capacidades de interacción entre los registros y verificación documental en otros procesos o áreas institucionales que permitan que cumplan con la certificación NITE-24.	Dirección de Servicios	Dirección de Planeación y Desarrollo	Dirección de Planeación y Desarrollo	Febrero 2025	Marzo 2025	Completado Gestión Operativa	1. Reducción de documentos solicitados que permitan la reducción de carga operativa.	1. N/A	1. Implementación de procesos entre las áreas para visualización de requisitos aplicables		
				Verificar las posibilidades de digitalización de los documentos y formularlos de manera electrónica.								4. Disponibilidad de recursos tecnológicos y financieros para digitalizar procesos y reemplazar requisitos documentales físicos.							
				Identificar los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios.								5. Implementación de un plan gradual de digitalización, priorizando las áreas de mayor impacto y complejidad documental.							
				Crear un presupuesto que contemple todos los costos asociados a la reducción de requisitos documentales.								6. Disponibilidad de sistemas robustos de gestión documental para soportar los cambios operativos.							
				Desarrollar un cronograma que detalle los etapas del proyecto y asigne un equipo de trabajo con roles y responsabilidades claras.								7. Reconocimiento por parte de los usuarios internos del valor agregado de los procesos implementados, asegurando su satisfacción.							
Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo.	8. Cumplimiento del apoyo de implementación completa y oportuna establecida para garantizar una transición fluida.																		
Presentar y aprobación al Comité de Presupuesto (si aplica).																			
Realizar los procesos basados en el análisis realizado para eliminar requisitos documentales innecesarios, simplificar el flujo de trabajo.																			
Documentación de nuevos formularios (si aplica)																			
Realizar cambios a los instructivos o documentaciones de cara al usuario que hayan sido afectados.																			
Desarrollar un plan de capacitación para los colaboradores que estarán gestionando los procesos digitalizados, en caso de ser requerido (si aplica).																			
Comunicar al personal los cambios en los procedimientos, señalando los cambios puntuales en la operación.																			
Ejército de la Inclusión y Desarrollo	Se espera que este producto logre una mayor accesibilidad y participación dentro de la organización, evidenciando un aumento en la inclusión de grupos diversos en todas las actividades y servicios ofrecidos. Esto se traducirá en un mayor compromiso y lealtad por parte de los empleados y usuarios, fortaleciendo así la cultura organizacional y promoviendo el bienestar general.	Este producto busca identificar y eliminar barreras que impidan la participación equitativa de los servicios ofrecidos, promoviendo un entorno más inclusivo y accesible. Esto incluye acciones como: mejorar la accesibilidad de los espacios físicos, ofrecer servicios en formatos digitales, y proporcionar apoyo personalizado a quienes enfrentan dificultades.	Iniciativa	Recibir datos sobre la accesibilidad y uso de los servicios actuales en cuanto a la infraestructura tecnológica.	Capacitación	100%	1. Plan de inclusión y desarrollo creado y aprobado.	Revisar la infraestructura física para determinar su accesibilidad para personas con discapacidades y otros necesidades específicas.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Marzo 2025	Septiembre 2025	No Completado	1. Realizar campañas de sensibilización, talleres y capacitaciones sobre la importancia de la diversidad e inclusión.	1. Compromiso constante de la alta dirección para priorizar la diversidad e inclusión como parte de la estrategia organizacional.			
				Evaluar las competencias y capacidades del capital humano para abordar los servicios a usuarios que presentan alguna discapacidad.				2. Apoyar al personal interno para recibir formación y participar activamente en iniciativas de inclusión.											
				Realizar evaluaciones con usuarios con necesidades sobre su percepción de la inclusividad de los servicios e instalaciones de la institución.				3. Disponibilidad de recursos financieros y tecnológicos para implementar las acciones definidas en el plan.											
				Establecer que áreas se abordarán en el plan de inclusión y desarrollo, especificando los grupos objetivo (por ejemplo, personas con discapacidades físicas, mentales, etc.).				4. Existencia de un marco normativo favorable que apoye las prácticas de inclusión y no genere barreras regulatorias.											
				Investigar acerca de prácticas y casos exitosos en el sector para fomentar la inclusividad y desarrollo.				5. Participación activa de los grupos diversos en la co-creación de soluciones y estrategias incluidas en el plan.											
Elaborar un presupuesto que contemple todos los costos asociados a la actividad del plan.	6. Estabilidad cultural dentro de la organización, lo que permita que los acciones del plan se desarrollen en su totalidad.																		
Crear un cronograma que detalle los etapas del proyecto y asigne un equipo de trabajo con roles y responsabilidades claras.	7. Reconocimiento constante de los iniciativas de inclusión como un valor positivo para la reputación de la organización.																		
Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo.	8. Accesibilidad y respeto en inclusión y diversidad para asegurar el diseño e implementación del plan.																		
Presentar y aprobación al Comité de Presupuesto (si aplica).	9. Inclusión constante de los usuarios en prácticas inclusivas como parte de los estándares operacionales institucionales.																		
Reducir los planes de implementación detallados que incluye objetivos, acciones específicas, responsables y plazos.																			
Presentar los acciones incluidas en el plan para iniciar su implementación.																			
Para cada acción planeada, desarrollar un plan específico que incluya pasos a seguir, recursos necesarios y plazos.																			
Buscar alianzas, instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales que puedan apoyar el plan.																			
Establecer acuerdos formales con aliados estratégicos para colaborar en la implementación del plan.																			
Ejército de la Especialización en el Entrenamiento	Se anticipa que la implementación de los cursos especializados mejorará el desempeño operativo de los empleados, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y aumentando la satisfacción de los usuarios. Este enfoque también fomenta el desarrollo de competencias avanzadas, reduciendo errores y mejorando la eficiencia en la prestación de los servicios.	Este producto busca mejorar las capacidades y conocimientos de los usuarios vinculados a la Seguridad Social mediante programas de formación especializados. Este programa se enfocará en proporcionar capacitación práctica y teórica, asegurando que los participantes estén preparados para enfrentar los desafíos operativos y tecnológicos que surgen en el día a día de sus labores.	Iniciativa	Implementar los planes de acción cortos y mediano plazo.	Capacitación	1. 100% de capacitación creada y aprobada.	1. Plan de capacitación creado y aprobado.	Evaluar las necesidades de capacitación actuales en términos de relevancia y efectividad en la formación en Seguridad Social.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	Febrero 2025	Junio 2025	Completado Gestión Operativa	1. Realizar campañas de sensibilización que motiven a los empleados a participar activamente en las capacitaciones.	1. Disponibilidad de recursos financieros y tecnológicos para garantizar la implementación efectiva del programa.			
				Establecer un sistema de monitoreo y reconocimiento para los empleados que completen el programa y demuestren los beneficios del aprendizaje.				2. Disponibilidad de instituciones externas para colaborar en la transferencia de mejores prácticas y conocimientos especializados.											
				Realizar un análisis de identificación de brechas de los empleados.				3. Disponibilidad de instituciones externas o entornos capaces de impartir formación de alta calidad.											
				Establecer que áreas específicas y módulos a utilizar para abordar el programa de capacitación, incluyendo temas interrelacionados relevantes al grado que las instituciones con las que se busca colaborar.				4. Infraestructura y logística adecuada para facilitar la ejecución del programa, tanto presencial como virtual.											
				Elaborar un presupuesto que contemple todos los costos asociados a las actividades del programa.				5. Reconocimiento constante de los beneficios obtenidos de la capacitación.											
Crear un cronograma que detalle los etapas del proyecto y asigne un equipo de trabajo con roles y responsabilidades claras.																			
Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo.																			
Presentar y aprobación al Comité de Presupuesto (si aplica).																			
Identificar y validar todas las necesidades previas como recursos para maximizar la efectividad.																			
Identificar a todos los empleados sobre el programa, horarios y modalidad a través de canales electrónicos, comunicando el propósito y beneficios.																			
Implementar el programa de capacitación, asegurando que los participantes estén preparados para enfrentar los desafíos operativos y tecnológicos que surgen en el día a día de sus labores.																			
Crear folletos, carteles o contenido digital que informe sobre el producto y sus beneficios.																			
Ejército de la Formalización de los Empleados y el Promoción del Marco Normativo de la Seguridad Social	Se espera que este producto logre un mayor cumplimiento de las obligaciones legales, un aumento en la satisfacción de los empleados en relación con la seguridad social, y un fortalecimiento del marco normativo de la seguridad social. Esto se traducirá en un mayor compromiso y lealtad por parte de los empleados y usuarios, fortaleciendo así la cultura organizacional y promoviendo el bienestar general.	Este producto tiene como objetivo principal asegurar la correcta y oportuna aplicación de las obligaciones legales que afectan a los empleados en relación con la seguridad social. Esto incluye la formalización de los contratos de trabajo, el cumplimiento de las obligaciones de cotización y pago de contribuciones, así como la actualización de los datos personales de los empleados en los sistemas de la Seguridad Social, reduciendo errores y mejorando la calidad del servicio ofrecido a los beneficiarios.	Iniciativa	Analizar los marcos y estrategias utilizadas para promover la formalización y los avances de la seguridad social al público.	Gestión interna	1. 100% de participación en la actualización de la información y cumplimiento.	1. 100% de participación en la actualización de la información y cumplimiento.	Evaluar el estado actual de las capacitaciones relacionadas con formalización y seguridad social para asegurar que estén alineados con las necesidades del público.	Dirección de Servicios	Departamento de Comunicación	Departamento de Comunicación	Junio 2025	Octubre 2025	Completado Gestión Operativa	1. Ofrecer talleres básicos previos para explicar los fundamentos del marco normativo y su importancia en el sector laboral.	1. Bases de los empleados en conocer y cumplir con el marco normativo para evitar sanciones y mejorar sus condiciones laborales.			
				Definir qué aspectos específicos se abordarán en las campañas.				2. Apoyo gubernamental y normativo para fomentar la formalización como una prioridad nacional.											
				Definir el alcance de la campaña, incluyendo el mensaje, los canales a utilizar y donde se presentará.				3. Disponibilidad de recursos humanos y financieros necesarios para diseñar e implementar campañas de alto alcance.											
				Elaborar un presupuesto que contemple todos los costos asociados a la ejecución de las campañas.				4. Acceso a canales de comunicación efectivos para llegar a diversos públicos objetivos, incluyendo empleados pasivos y medios.											
				Crear un cronograma que detalle los etapas del proyecto y asigne un equipo con roles claros.				5. Bases de los usuarios productivos en regular sus operaciones para ser más competitivos en el mercado.											
Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo.																			
Presentar y aprobación al Comité de Presupuesto (si aplica).																			
Identificar y validar todas las necesidades previas como recursos para maximizar la efectividad.																			
Identificar a todos los empleados sobre el programa, horarios y modalidad a través de canales electrónicos, comunicando el propósito y beneficios.																			
Implementar el programa de capacitación, asegurando que los participantes estén preparados para enfrentar los desafíos operativos y tecnológicos que surgen en el día a día de sus labores.																			
Crear folletos, carteles o contenido digital que informe sobre el producto y sus beneficios.																			



## TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Segundo Eje:	Servicios y Posicionamiento Institucional																			
Producción	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Suspenso	Observaciones				
Comunicación Digital Costeada	Mantener la consistencia en publicaciones en las distintas plataformas sociales en las que la TSS tiene presencia y aumentar el número de seguidores en un 5%	Aumentar la reflexión con los clientes externos (empresas, centros, áreas de soporte, otras instituciones, etc.) y el intercambio de información relevante de la institución.	Operatividad	Crear calendario de publicaciones y contenidos para las redes sociales	Gestión interna	1. Un calendario de 5 publicaciones por semana	1. Cantidad de seguidores en redes sociales y seguidores 2. Nivel de Ejecución de las actividades de las redes sociales 3. Cantidad de campañas por semana	Redes sociales, Orden de Campaña, Contenido, equipamiento de compra, redes sociales	Comunicaciones	N/A	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Desactualización de los perfiles sociales de la institución	1. Creación de contenido semanal			
				Realizar campaña educativa institucional		2. 100%							Completado Gestión Operativa	\$	1,800,000					
Comunicación externa fortalecida	Fortalecer la presencia de la Tesorería de la Seguridad Social en los medios de comunicación tradicionales y digitales	Aumentar la presencia de la Tesorería de la Seguridad Social como marca en los medios de comunicación tradicionales y digitales	Operatividad	Realizar y publicar notas de prensa	Gestión interna	12 notas de prensa durante el año	Cantidad de notas de prensa publicadas	Página web		N/A	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	\$	720,000.00	1. Desactualización de los canales de las funciones de la TSS	1. Redacción y publicación de notas de prensa mensualmente	1. Los usuarios están dispuestos a interactuar con los contenidos. 2. Existen los recursos y el equipo necesario para actualizar los contenidos. 3. Los usuarios internos tienen acceso y disposición para adoptar las nuevas herramientas.		
				Realizar la encuesta de credibilidad y transparencia		95%	Indice de Credibilidad y Transparencia	Cuestionarios realizados, encuesta aplicada, informe de encuesta resultado	Dirección de Planificación y Desarrollo	División Financiera/Tecnológica/Plificación del Encuentro/División Jurídica	Marzo	Junio	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Encuesta no sea respondida porque el usuario no le interesa o desconoce la recepción de la encuesta 2. Información al usuario que debe revisar el Spss 3. Sensibilización a los que se encuestan presencial Matriz de sustento 4. Disponibilidad de recursos tecnológicos 5. Disponibilidad de la encuesta y retroalimentación del MAP (no cumplido, no consultable, estructura y información con errores) 6. Seguimiento al usuario para que complete la encuesta 7. Informar al usuario que debe revisar el Spss	1. Seguirse el usuario para que complete la encuesta 2. Informar al usuario que debe revisar el Spss 3. Sensibilización a los que se encuestan presencial Matriz de sustento 4. Disponibilidad de recursos tecnológicos 5. Disponibilidad de la encuesta y retroalimentación del MAP (no cumplido, no consultable, estructura y información con errores) 6. Seguimiento al usuario para que complete la encuesta 7. Informar al usuario que debe revisar el Spss			
Encuesta de Credibilidad y Transparencia Realizada	Evaluar la satisfacción de usuarios frente a servicios recibidos, el cumplimiento de los servicios y la facilidad de acceso a los servicios brindados por la institución.	Evaluar la satisfacción de usuarios frente a servicios recibidos, el cumplimiento de los servicios y la facilidad de acceso a los servicios brindados por la institución.	Operatividad	Realizar y ejecutar plan de acción acorde a los resultados obtenidos	Gestión interna	80%	Indice de satisfacción usuarios respecto a los servicios públicos brindados	Cuestionarios realizados, encuesta aplicada, informe de encuesta resultado	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Servicios	Marzo	Junio	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Encuesta no sea respondida porque el usuario no le interesa o desconoce la recepción de la encuesta	1. Seguirse el usuario para que complete la encuesta 2. Informar al usuario que debe revisar el Spss 3. Sensibilización a los que se encuestan presencial Matriz de sustento 4. Disponibilidad de recursos tecnológicos 5. Disponibilidad de la encuesta y retroalimentación del MAP (no cumplido, no consultable, estructura y información con errores) 6. Seguimiento al usuario para que complete la encuesta 7. Informar al usuario que debe revisar el Spss	1. Los usuarios tienen acceso y disposición para responder la encuesta. 2. Los correos de la encuesta pueden llegar a la bandeja de spam, y el usuario tiene acceso a sus correos electrónicos. 3. Los usuarios internos tienen acceso y disposición para adoptar las nuevas herramientas.		
				Realizar y ejecutar plan de acción acorde a los resultados obtenidos		80%	Indice de satisfacción usuarios respecto a los servicios públicos brindados	Cuestionarios realizados, encuesta aplicada, informe de encuesta resultado	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Servicios	Marzo	Junio	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Encuesta no sea respondida porque el usuario no le interesa o desconoce la recepción de la encuesta	1. Seguirse el usuario para que complete la encuesta 2. Informar al usuario que debe revisar el Spss 3. Sensibilización a los que se encuestan presencial Matriz de sustento 4. Disponibilidad de recursos tecnológicos 5. Disponibilidad de la encuesta y retroalimentación del MAP (no cumplido, no consultable, estructura y información con errores) 6. Seguimiento al usuario para que complete la encuesta 7. Informar al usuario que debe revisar el Spss	1. Los usuarios tienen acceso y disposición para responder la encuesta. 2. Los correos de la encuesta pueden llegar a la bandeja de spam, y el usuario tiene acceso a sus correos electrónicos. 3. Los usuarios internos tienen acceso y disposición para adoptar las nuevas herramientas.		
Encuesta de percepción Satisfacción de los partes Interesados realizados (Encuesta Ciudadana)	Evaluar la satisfacción de usuarios respecto a servicios recibidos, el cumplimiento de los servicios y la facilidad de acceso a los servicios brindados por la institución.	Evaluar la satisfacción de usuarios respecto a servicios recibidos, el cumplimiento de los servicios y la facilidad de acceso a los servicios brindados por la institución.	Operatividad	Realizar y ejecutar plan de acción acorde a los resultados obtenidos	Gestión interna	80%	Indice de satisfacción usuarios respecto a los servicios públicos brindados	Cuestionarios realizados, encuesta aplicada, informe de encuesta resultado	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Servicios	Marzo	Junio	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Encuesta no sea respondida porque el usuario no le interesa o desconoce la recepción de la encuesta	1. Seguirse el usuario para que complete la encuesta 2. Informar al usuario que debe revisar el Spss 3. Sensibilización a los que se encuestan presencial Matriz de sustento 4. Disponibilidad de recursos tecnológicos 5. Disponibilidad de la encuesta y retroalimentación del MAP (no cumplido, no consultable, estructura y información con errores) 6. Seguimiento al usuario para que complete la encuesta 7. Informar al usuario que debe revisar el Spss	1. Los usuarios tienen acceso y disposición para responder la encuesta. 2. Los correos de la encuesta pueden llegar a la bandeja de spam, y el usuario tiene acceso a sus correos electrónicos. 3. Los usuarios internos tienen acceso y disposición para adoptar las nuevas herramientas.		
Objetivo Estratégico	Potenciar la imagen y la percepción pública de la TSS como una entidad transparente, accesible y eficiente																			
Acciones de Cultura Abierta acorde a los lineamientos de la DGERE implementadas	Se espera que una producción mejorada en la transparencia, participación ciudadana, información institucional y acceso a los lineamientos de la TSS con los lineamientos de la DGERE	Este producto busca transformar la gestión pública mediante la promoción de principios fundamentales como la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la integridad. Este enfoque se basa en el compromiso de la institución de adoptar un diálogo abierto con los ciudadanos, facilitando el acceso a la información pública y promoviendo la colaboración y el intercambio de conocimientos con las instituciones públicas adscritas prácticas que permitan una mayor "abertura" de sus acciones y decisiones, lo que contribuye a fortalecer la confianza del público en el gobierno.	Iniciativa	Investigar e incluir los lineamientos actuales de la DGERE.	Gestión interna	100%	Porcentaje del plan de acción cumplido	Informe de resultados de ejecución de documentación y nivel de cumplimiento. Matriz de sostenibilidad, Documento de programa y presupuesto, Acta de Consejo	Oficina de Líderes Accesos a la Información	Departamento de Comunicación	Mayo 2025	Julio 2025	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Falta de compromiso de los partes involucrados 2. Dificultad para coordinar entre múltiples actores internos y externos 3. Falta de claridad en los lineamientos y planes de la DGERE	1. Sensibilizar a los partes involucrados sobre los beneficios del gobierno abierto y vincular estos acciones con metas estratégicas institucionales. 2. Crear un comité (interministerial) de seguimiento que se reúna regularmente para alinear las iniciativas y fomentar la colaboración. 3. Establecer un canal de comunicación directa con la DGERE para consultas, aclaraciones y retroalimentación durante la implementación. 4. Brindar capacitación en particular activamente en el proceso abierto y colaborar con la rendición de cuentas. 5. Disponibilidad de tecnología adecuada o capacidad para desarrollar soluciones que faciliten la implementación de los planes de gobierno abierto 6. Apoyo interministerial y colaboración efectiva entre diferentes áreas internas y externas. 7. Establecer normativa que permita la continuidad de los públicos de gobierno abierto durante el periodo de implementación. 8. Brindar de la DGERE por brindar acompañamiento técnico y apoyo durante todo el proceso de implementación.			
				Definir el alcance y los objetivos específicos a alcanzar en términos de Gobierno Abierto.		Definir los recursos humanos, tecnológicos y financieros requeridos y su disponibilidad dentro del presupuesto.	Desarrollar un cronograma detallado con hitos y fechas clave.	Elaborar un presupuesto que cubra todos los aspectos de la implementación.	Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo.	Realizar encuestas internas sobre el conocimiento en tema de transparencia para los colaboradores.	1. % de participación en la encuesta	2. Plan de capacitación creado y aprobado	3. Campaña de comunicación creada.	4. Participar en las actividades identificadas.	Curso electrónico de cultura, Internet, Plan de desarrollo	Departamento de Acceso a la Información	División de Planificación y Desarrollo, División de Recursos Humanos	Enero 2025	Marzo 2025	Completado Gestión Operativa
Fortalecer los programas de promoción de la cultura de transparencia institucional.	Los resultados esperados de fortalecer un conocimiento en la cultura pública y la percepción positiva de la institución, un mejor acceso a la información pública con mayor claridad y oportunidad, y un cumplimiento más expedito de las encuestas de transparencia.	Fomentar los conocimientos en temas del sistema de transparencia de la administración pública y acceso a la información.	Iniciativa	Definir un plan anual de capacitación e inducción a los colaboradores sobre el compromiso institucional con el acceso a la información pública, datos abiertos y protección de datos de carácter personal.	Capacitación	2. 100%	% de participantes capacitados	Curso electrónico de cultura, Internet, Plan de desarrollo	Departamento de Acceso a la Información	División de Planificación y Desarrollo, División de Recursos Humanos	Marzo 2025	Abril 2025	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Que no se cuente con los herramientas para la realización de encuesta	1. Solicitando colaboración de PYD y comunicación de forma oportuna			
				Definir campañas de comunicación a los colaboradores sobre la transparencia y su importancia, y la promoción de datos de carácter personal y buena administración (Ley 107-13, sus reformas y reformas con la administración pública).		4. 100%	% de participantes capacitados	Curso electrónico de cultura, Internet, Plan de desarrollo	Departamento de Acceso a la Información	División de Planificación y Desarrollo, División de Recursos Humanos	Marzo 2025	Abril 2025	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Que no se cuente con los herramientas para la realización de encuesta	1. Solicitando colaboración de PYD y comunicación de forma oportuna			
Portal de Transparencia actualizado	Mantener la calificación del indicador de Cumplimiento Ley 200-04 en un rango 95 puntos de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Resolución 002-2021, sobre actualización de los portales de transparencia	La iniciativa "Monitoreo de las Calificaciones del Indicador de Cumplimiento de la Ley 200-04 tiene como objetivo garantizar que la institución cumple de manera continua y eficiente con los requisitos establecidos en la Ley 200-04 sobre Líderes Accesos a la Información Pública y la Resolución 002-2021 sobre la actualización de los portales de transparencia. Esto implica la revisión y actualización periódica de los portales de transparencia institucionales, asegurando la publicación oportuna y precisa de información, promoviendo la rendición de cuentas y fomentando una cultura de transparencia activa. La iniciativa busca mantener una calificación mínima de 95 puntos en los indicadores de evaluación, considerando la confianza ciudadana y cumpliendo con los estándares de gobierno público.	Operatividad	Actualizar la matriz que contempla el plan de Análisis, con los planes límites de renuncia y carga de información, así como los datos esperados conforme a la Ley 200-04.	Gestión interna	100%	Cumplimiento con los planes de entrega y publicación de información establecida en la Ley	Curso, matriz actualizada, MAP, Matriz de recursos, informe, Acto de reserva verificada, Estadísticas 311	Oficina de Líderes Accesos a la Información	Todas las direcciones	Mayo 2025	Septiembre 2025	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Falta de actualización oportuna de la información en el portal de transparencia. 2. Incomunicación o errores en la información publicada. 3. Percepción ciudadana negativa si no se cumple con los estándares.	1. Establecer un cronograma estricto para las actualizaciones periódicas y designar responsables por área para supervisar la publicación. 2. Implementar un proceso de revisión interna de calidad antes de la publicación y asignar verificadores independientes. 3. Comunicar los avances logrados y los medidas correctivas implementadas, reforzando el compromiso con la transparencia.	1. Disponibilidad de los recursos vigentes, sin cambios significativos en los requisitos de la Ley 204 y la Resolución 002-2021 que afectan las metas actuales. 2. Disponibilidad de procedimientos confiables para el soporte técnico del portal de transparencia. 3. Coordinación efectiva entre las áreas internas responsables de proporcionar la información pública en el portal.		
				Revisar y cargar en los portales institucionales la documentación e información institucional respondida a través de los diferentes portales evaluados por la DGERE		Reformular nuevamente a los directores y responsables de gestión de información la calificación de calidad y especificar los puntos de mejora, en caso de que aplique.	Continuar y dar soporte oportuno a las requerimientos recibidos por el ciudadano a través de los siguientes vías: correo electrónico, Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (MAP), de manera personal entre otros, cumpliendo con los planes establecidos por la ley en 200-04.	Realizar reunión en conjunto al Departamento de explotación de datos, a fin de determinar los campos de datos que se van a utilizar para publicar en formatos abiertos, a fin de evaluar la factibilidad de realizar encuestas ciudadanas vía redes sociales a fin de determinar los campos de datos.	Elaborar en coordinación con las direcciones de la TSS, una matriz que permita identificar las áreas que poseen la información pública respondida.	Revisión oportuna en los cambios institucionales del área Administrativa de reserva de información y actualizar en caso de ser necesario.	Atender las dudas, quejas, reclamos y sugerencias a través del portal 311, conforme a los lineamientos de la Presidencia.	Verificar la actualización permanente del portal de transparencia y datos abiertos.	85 Puntos indicador cumplimiento Ley 200-04	Calificación obtenida de la evaluación realizada por la DGERE y el Índice de Ley de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano	Portal e-TIC/ER/Colaboración cumplimiento Ley 200-04 NORTE/AT comarcado	Oficina de Acceso a la Información	Gerencia/División de Tecnología de Información y Comunicaciones BDRH	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa
Portal Datos Abiertos Actualizado	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente.	Cumplir con la carga mensual establecida para mantener la buena imagen pública de datos abiertos del Gobierno Dominicano NORTE/AT, así como en la calificación del cumplimiento de la Ley 200-04 y el Índice de Ley de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (ITICe)	Operatividad	Gestionar la recepción oportuna de las informaciones a cargar a Datos Abiertos.	Gestión interna	85 Puntos indicador cumplimiento Ley 200-04	Calificación obtenida de la evaluación realizada por la DGERE y el Índice de Ley de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano	Portal e-TIC/ER/Colaboración cumplimiento Ley 200-04 NORTE/AT comarcado	Oficina de Acceso a la Información	Gerencia/División de Tecnología de Información y Comunicaciones BDRH	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	\$	-	1. Correo no enviado 2. Información no cargada o cargada con errores	1. Envío de correo (uno al día) de solicitud de datos de Transparencia 2. Doble verificación de información	1. Los destinatarios reciben y revisan los correos enviados. 2. Se cuenta con el tiempo y los recursos necesarios para realizar la verificación.		



# TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

## PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Segundo Eje:	Servicios y Posicionamiento Institucional																	
Producto	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsables	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Suspenso	Observaciones		
Demoras y Opciones por el TSS Ciudadanos	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente.	En cumplimiento a las disposiciones establecidas, ampliar con los departamentos correspondientes la respuesta operativa a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por los ciudadanos.	Operatividad	Remite de forma oportuna las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por los ciudadanos a los áreas correspondientes.	Gestión Interna	100%	Cero consultas con respuestas operativas al ciudadano conforme a los indicadores de la Plataforma 311	Portal 311 Cívico-electrónico	Oficina de Acceso a la Información	Gestión (Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Focalización Externa, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones)	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Error humano en la verificación operativa del Portal Independiente del SAP	1. Revisión diaria del SAP. Solicitudes físicas en caso de indisponibilidad del SAP	1. El SAP estará disponible la mayor parte del tiempo y las solicitudes físicas serán viables.	
				Enero							Diciembre	2. Crear recordatorio previo en OUTLOOK						2. Los responsables revisan y atienden los recordatorios.
Regimen de información del ciudadano conforme a la Ley 200-04.	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente.	Cumplir con las disposiciones de la Ley 200-04, gestionando las informaciones requeridas por los ciudadanos conforme a los planes establecidos.	Operatividad	Remite de forma oportuna las solicitudes a los áreas conforme a la Ley 200-04 y publica internamente.	Gestión Interna	100%	15 días de entrega de información, 3 días remite a la Institución correspondiente, 5 días entrega el Plan de Respuesta	SAP Cívico-electrónico, Llamado Masivo.	Oficina de Acceso a la Información	Gestión (Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Focalización Externa, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, Dirección Financiera)	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Información no disponible en la fecha límite	3. Crear prórroga operativa	3. Existen mecanismos formales para solicitar y aprobar prórroga.	
				Enero							Diciembre	2. Realizar levantamiento de información						
Participación en la campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente.	Sustentar al departamento de comunicaciones la representación de los temas e ideas sobre el proceso de desarrollo para participar en la campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública. Promover, a través de los roles sociales, una cultura de integridad y participación de la ciudadanía en materia de prevención y lucha contra la corrupción.	Operatividad	Realizar el levantamiento de información digital.	Gestión Interna	1	Cantidad de Campañas realizadas	Material compartido en los roles, correo de difusión	Oficina de Acceso a la Información	Comunicaciones	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. No presentar o compartir el material en los planes establecidos	1. Suministro a tiempo del material de insumo	1. Los proveedores cumplirán con los planes acordados y habrá disponibilidad en el momento.	
				Enero							Diciembre	2. Registrar y archivar los solicitudes de requerimiento y respuesta otorgada conforme a la Ley 200-04 y OUTLOOK interno.						
Normas Internacionales ISO 27001:2022 Cumplimiento Normativo ISO 27001:2016 Anticorrupción Implementada	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente.	Implementar y mantener medidas concretas que le permitan prevenir, detectar y abordar el soborno y las prácticas fraudulentas y evitar el cumplimiento de la Ley 10-07 en materia de transparencia e integridad.	Iniciativa	Adaptar el proceso de Control de Cambios sobre implementación de las Normas Internacionales ISO 27001:2022 Cumplimiento Normativo ISO 27001:2016 Anticorrupción	Gestión Interna	100%	Nivel de avance de implementación de Certificación ISO 27001:2016 Anticorrupción	Lista de acciones, estado de avances	Oficina de Acceso a la Información	Departamento de Calidad en la Gestión	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Incumplimiento en el contrato y TDR	2. Asumir plan de cierre y de costos	1. Ejecutar el contrato de garantía	1. Existen mecanismos contractuales efectivos para hacer cumplir las condiciones establecidas.
				Enero							Diciembre	2. Realizar levantamiento de los colaboradores puntuales por certificado						
Forma Gub. Institucional Implementada	Consolidar la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente.	Es un sistema de firma que permitirá a la institución firmar documentos de manera digital.	Iniciativa	Realizar levantamiento de los colaboradores puntuales por certificado	Gestión Interna	100%	Nivel de Avance de la ejecución de las actividades	Lista de acciones, estado de avances	Oficina de Acceso a la Información	Departamento de Calidad en la Gestión/Departamento de Cumplimiento Normativo	Enero	Diciembre	Completado Gestión Iniciativa	5	1. Retrasos en el proceso de evaluación o entrega de requerimientos	1. Solicitar con tiempo suficiente antes del vencimiento	1. Los responsable cumplirán con los planes establecidos para evitar contratiempos.	
				Enero							Diciembre	2. Gestionar la renovación de certificados						
Auditorías de Cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NORAC) Ejecutadas	Verificar el cumplimiento de las cinco (5) componentes de las Normas Básicas de Control Interno, a los fines de determinar la efectividad de la implementación de la Ley 10-07 y su reglamento #10 de los anexos.	Verificar la adecuada implementación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los componentes NORAC, de acuerdo con la ley 10-07 y su reglamento #10 de los anexos.	Operatividad	Realizar Planificación de la auditoría.	Gestión Interna	100%	Nivel de cumplimiento de NORAC	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica)	Departamento de Focalización Interna	Todos los áreas (Direcciones y Depend. bajo dependencia directa de la Gerencia)	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que las áreas no entreguen informaciones requeridas de manera oportuna.	1. Definir y finalizar un Régimen de Conectividad.	1. La explicación será efectiva y se podrán implementar conexiones en caso de no cumplimiento.	
				Enero							Diciembre	2. Gestionar la renovación de certificados						
Gestión de Riesgos Evaluada	Evaluar si los acciones documentadas por las áreas, en un sistema de gestión de riesgos, se están aplicando correctamente y en sus oficinas.	Evaluar la Gestión de Riesgos Institucional y verificar cumplimiento y eficacia de las acciones.	Operatividad	Realizar Planificación de la auditoría.	Gestión Interna	85%	Nivel de la evaluación de la Gestión de Riesgos y Plan de Acción (SI aplica)	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica)	Departamento de Focalización Interna	Todas las áreas (Direcciones y Depend. bajo dependencia directa de la Gerencia)	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que no se capacite al personal de Focalización Interna de manera oportuna sobre los componentes de Gestión de Riesgos.	1. Gestionar de manera privada, la capacitación requerida	1. Ensay evaluaciones se realizaron durante la ejecución de las auditorías programadas y los resultados están presentados en los informes realizados según correspond.	
				Enero							Diciembre	2. Gestionar la renovación de certificados						
Auditorías Internas TIC y Seguridad de la Información Realizadas	Evaluar el correcto manejo de control, seguridad de la información, integridad, privacidad, disponibilidad y resiliencia, para así emitir un opinión profesional de la eficacia y efectividad de los sistemas de información.	Las auditorías internas TIC, consisten evaluando los procesos ejecutados en la Dirección de TI y la Dirección de Gestión Integral de Normas, Cumplimiento y Transparencia (DNCG), así como también validar aspectos en los sistemas realizados de manera regular y que involucran datos personales de la ciudadanía. De igual forma, incluirá la verificación y cumplimiento de la norma ISO27001	Operatividad	Realizar Auditoría Interna Proceso de TI	Gestión Interna	100%	Nivel de cumplimiento de las auditorías TIC programadas.	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica)	Departamento de Focalización Interna	Dirección de TI, Planificación y Desarrollo	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que las áreas no entreguen informaciones requeridas de manera oportuna.	1. Definir un régimen de conectividad.	1. El régimen de conectividad será respondido y la explicación se gestionará rápidamente en el sector de desarrollo de las actividades.	
				Enero							Diciembre	2. Gestionar la renovación de certificados						
Apoyo en auditorías internas realizadas a la Tesorería de la Seguridad Social por el CGCNSR y Bajo coordinación de Entorno externo pagado por la TSS	Gestionar, Coordinar y Dar Seguimiento al proceso de auditorías, desde su planificación hasta la implementación de acciones documentadas en el Plan de Acción, como resultado del Informe de Auditoría.	Corresponde a las auditorías internas de Gestión y Cumplimiento, realizadas por el Comité General del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CGCNSR), así como también realizar la verificación de firmas de auditorías externas.	Operatividad	Notificar al Comité Ejecutivo sobre inicio de auditoría externa.	Gestión Interna	85%	Cumplir al menos con el 85% de la auditoría programada	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica), correo, convocatorias, capturas de evidencia	Departamento de Focalización Interna	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que las áreas no entreguen informaciones requeridas de manera oportuna.	1. Establecer un régimen de conectividad.	1. Las áreas cumplirán con los planes de entrega de información debido a la implementación de conectividad.	
				Enero							Diciembre	2. Gestionar la renovación de certificados						
Apoyo en auditorías externas realizadas a la Tesorería de la Seguridad Social	Gestionar, Coordinar y Dar Seguimiento al proceso de auditorías externas, desde su planificación hasta la implementación de acciones documentadas en el Plan de Acción, como resultado del Informe de Auditoría.	Corresponde a las auditorías externas de Gestión y Cumplimiento, realizadas por el Comité General de la República Dominicana (CGRD), el Comité General de la República (CGR) o como empresas gubernamentales de regulación institucional.	Operatividad	Coordinar con el área Servicios Generales, sobre el espacio físico en que serán ubicados los auditores.	Gestión Interna	85%	Cumplir al menos con el 85% de la auditoría programada	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica), correo, convocatorias, capturas de evidencia	Departamento de Focalización Interna	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que las áreas no entreguen informaciones requeridas de manera oportuna.	2. Agregar la notificación y explicación de personal clave con tiempo anticipado.	3. Se podrá asignar suplentes o reemplazar responsabilidades para cubrir la auditoría.	3. La información estará disponible para la auditoría conforme a los planes establecidos.
				Enero							Diciembre	2. Gestionar la renovación de certificados						



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Tercer Eje:		Regulación y Supervisión																
Productos	Resultados esperados	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Supuestos	Observaciones		
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Mejorar la calidad del servicio</b>																	
<b>Promoción de la estrategia integral de comunicación externa promovida para la optimización de costos por cobrar en la TSS</b>	Optimizar el proceso de cobros con herramientas tecnológicas, reduciendo el riesgo de morosidad y fomentando relaciones más sólidas con los empleadores para incrementar su satisfacción.	Consolidar la comunicación proactiva y personalizada al proceso de cobros, implementando canales efectivos que minimicen la percepción negativa sobre el cobro.	Operatividad	<p>Evaluar la capacidad de la plataforma a software utilizado para el aprovechamiento de sus funciones.</p> <p>Clasificar a los empleadores según su riesgo de morosidad para adaptar las estrategias de cobros.</p> <p>Desarrollar estrategias de cobros personalizadas basadas en el análisis del comportamiento de pago de los empleadores.</p> <p>Crear plantillas personalizadas para comunicaciones que se ajusten a diferentes segmentos de empleadores.</p> <p>Desarrollar un plan de comunicación que incluya mensajes automatizados para recordatorios de pago.</p> <p>Establecer un calendario de notificaciones programadas para mantener a los empleadores informados sobre sus cuentas.</p> <p>Diseñar el contenido y la estructura de los sistemas de entrenamiento para el personal involucrado en el proceso de cobros.</p> <p>Coordinar y programar talleres de capacitación que incluyan la logística necesaria (ubicación, materiales, facilidades) para su correcta implementación.</p>	Genérica Interna	100%	<p>Porcentaje de estrategias diseñadas y aplicadas en relación con los segmentos identificados.</p> <p>Actualización del procedimiento de cobros con herramientas tecnológicas y aplicación en el plan de cobros.</p> <p>Entendimiento de la plataforma EMO/CRM (cartera manual y resultados del negocio)</p> <p>Estadísticas de Fidelity</p>	<p>Directorio Jurídico</p> <p>Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión</p> <p>Directorio de Servicio</p> <p>Directorio de Tecnología Informática y Comunicaciones</p> <p>Directorio de Recursos Humanos</p>	<p>Directorio de Tecnología Informática y Comunicaciones</p> <p>Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión</p> <p>Directorio de Servicio</p> <p>Directorio de Tecnología Informática y Comunicaciones</p> <p>Directorio de Recursos Humanos</p> <p>Directorio Jurídico</p>	Enero 2025	Diciembre 2025	Completado Gestión Operativa	5	<p>1. La personalización de la comunicación y la cobertura amplia de temas de datos sensibles de los empleadores. Un fallo en la personalización de estos datos puede resultar en violaciones de privacidad y ciberseguridad.</p> <p>2. Impacto en la relación con el cliente en vista de que una implementación incorrecta de la estrategia puede llevar a expectativas negativas por los empleadores, afectando su satisfacción.</p>	<p>1. Implementación de un sistema de monitoreo de base de datos, análisis predictivo y de riesgo basado en inteligencia artificial.</p> <p>2. Desarrollar estrategias de comunicación proactiva que anticipen y satisfagan las necesidades de los clientes para mejorar y asegurar las estrategias de cobros.</p> <p>3. Incluir en los cursos educativos opciones claras para que los clientes puedan acceder a su representante o tomar programas de capacitación.</p> <p>4. Capacitar al personal para responder rápidamente a las consultas y preocupaciones que los clientes pueden tener tras recibir los correos automatizados.</p>	<p>1. Los sistemas tecnológicos actuales son suficientes para soportar la personalización y gestión de cobros.</p> <p>2. Los datos de contacto y comportamiento de los clientes estarán completos, actualizados y serán utilizados para segmentar y personalizar estrategias.</p> <p>3. Los sistemas internos proporcionarán información confiable, relevante y actualizada para segmentar clientes, analizar su comportamiento.</p>		
<b>Fortalecimiento de la capacidad y cobertura de las actividades de fiscalización externa mediante un enfoque más eficiente en la planificación e implementación de un sistema de análisis para la detección de patrones y comportamientos.</b>	Optimizar la eficiencia operativa a través de un plan de implementación, personal capacitado y un fortalecimiento de la fiscalización externa, mejorando la capacidad operativa y la cobertura de las actividades de análisis conforme a las regulaciones vigentes.	Evaluar y fortalecer la capacidad de los actividades de fiscalización externa mediante la implementación de un plan estratégico que incluya la planificación operativa y la capacitación continua del personal, asegurando que la operación de la eficiencia operativa y el cumplimiento de las regulaciones vigentes.	Asistencial	<p>Realizar una evaluación preliminar a la capacitación para medir la efectividad del programa y realizar ajustes según sea necesario.</p> <p>Realizar un diagnóstico de los recursos disponibles (personal, infraestructura, herramientas tecnológicas) y su adecuación para cumplir con los objetivos de análisis.</p> <p>Evaluar la cobertura actual de los procesos de fiscalización externa, identificando aquellos módulos necesarios en un momento de actualización del área de cobro.</p> <p>Identificar las brechas en capacidad y cobertura, priorizando aquellas que afectan directamente la calidad y eficiencia de los análisis administrativos.</p> <p>Elaborar un plan de acción para abordar las brechas de capacidad y cobertura identificadas en el diagnóstico, priorizando las brechas de capacidad y cobertura. Identificar roles y responsabilidades, priorizando las brechas de capacidad y cobertura. Definir roles y responsabilidades específicas para el equipo de fiscalización externa, asegurando que los roles estén claros y sean viables para cada tarea.</p> <p>Actualizar los procedimientos de fiscalización externa para un mejor conocimiento y adherencia a los hallazgos identificados en el diagnóstico, optimizando la detección de patrones.</p> <p>Evaluar y ajustar los indicadores clave de desempeño (KPI) con la finalidad de reflejar en el sistema de métricas mejoradas.</p> <p>Identificar las necesidades de capacitación específicas para el equipo de auditoría, basadas en los hallazgos y deficiencias detectadas en los pasos anteriores.</p> <p>Diseñar el contenido y la estructura de los sistemas de entrenamiento, asegurando que se ajusten con las necesidades identificadas.</p> <p>Coordinar y programar talleres de capacitación práctica, incluyendo la logística necesaria (ubicación, materiales, facilidades) para su correcta implementación.</p> <p>Realizar una evaluación posterior a la capacitación para medir la efectividad del programa y realizar ajustes según sea necesario.</p>	Genérica Interna	100%	<p>Porcentaje de brechas identificadas en el diagnóstico y abordadas en el plan de acción</p> <p>Informe de resultados del diagnóstico</p> <p>Plan de acción elaborado/ Ejecución de la DRE actualizado y cumplido al SEJ Sistema de Gestión Integral/ Indicadores evaluados</p>	<p>Directorio de Fideicomisos</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Directorio Jurídico</p> <p>Directorio de Tecnología de la Información</p> <p>Directorio de Fiscalización Externa</p> <p>Directorio de Recursos Humanos</p>	<p>Directorio de Fideicomisos</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Directorio Jurídico</p> <p>Directorio de Tecnología de la Información</p> <p>Directorio de Fiscalización Externa</p> <p>Directorio de Recursos Humanos</p>	Enero 2025	Junio 2025		5	<p>1. Insuficiencia de recursos que incluya en la ampliación del alcance de cobertura de los procesos de fiscalización externa.</p>	<p>1. Involocamiento de los diferentes actores, como de la DRE con los datos de soporte.</p> <p>2. Esperanza del personal de la Dirección, que permita utilizar el juicio experto para elaborar el diagnóstico.</p>	<p>1. La organización cuenta con acceso a bases de datos integradas, confiables y actualizadas que permitan realizar análisis efectivos para identificar patrones y comportamientos.</p> <p>2. Esperanza del personal de la Dirección, que permita utilizar el juicio experto para elaborar el diagnóstico.</p>		
<b>Visitas de Inspección Realizadas</b>	Verificar la idoneidad para fines de sujeción procesal administrativo sancionador	Cumplimiento de las facultades otorgadas por la Ley 13-2018 en lo que respecta al Cargo de Inspección de la Fiscalía Sancionadora de la TSS, a fin de garantizar el cumplimiento de las funciones administrativas sancionadoras a empleadores a los que se les identifica con cumplimiento, aplicando las medidas establecidas en la Ley 97-01, sus modificaciones y el Reglamento Funcional de la TSS	Operatividad	<p>Realizar visitas de inspección a empleadores, partiendo de una priorización de casos, según su riesgo procesal identificada.</p>	Genérica Interna	100%	Cantidad de visitas efectuadas de acuerdo con la planificación	<p>Estadísticas levantadas de la Mesa de Inspección. Actas de comprobación de infracciones levantadas</p>	<p>Directorio de Fiscalización Externa</p> <p>Directorio Administrativo Jurídico</p>	<p>Directorio de Fiscalización Externa</p>	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	<p>1. No cumplir la cantidad de visitas programadas por no contar con los recursos necesarios</p>	<p>1. Uso de otros vehículos institucionales en caso de que no está disponible el autobús.</p> <p>2. Ajuste del cronograma de visitas.</p>	<p>1. Se contará con vehículos alternativos y la flexibilidad en el cronograma permitirá cumplir con las visitas programadas.</p>	
<b>Procedimiento Administrativo Sancionador Intermedio</b>	Aplicado de proceso sancionador	Aplicación de las medidas establecidas en la Ley 97-01, sus modificaciones y el Reglamento Funcional de la TSS	Operatividad	<p>Dar seguimiento para la puesta en producción de la Notificación de Pago por Multa (NPM)</p> <p>Aplicar el procedimiento administrativo sancionador sobre los empleadores infractores de la Ley 97-01 y sus modificaciones, de conformidad con las disposiciones del Manual de Sanciones (MÁS-DFE-001)</p>	Genérica Interna	100%	<p>Notificación de Pago por Multa (NPM) implementada</p> <p>Cantidad de multas impuestas sobre las infracciones identificadas</p>	<p>SEJ, Resoluciones</p> <p>Directorio de Fiscalización Externa</p> <p>Directorio Jurídico</p>	<p>Directorio de Tecnología Informática y Comunicaciones</p> <p>Directorio de Fiscalización Externa</p> <p>Directorio Jurídico</p>	Enero	Junio	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	<p>1. Retrasos en la implementación de la NPM</p> <p>2. Errores en la generación de la NPM</p> <p>3. Errores en la implementación de la sanción</p>	<p>1. Implementación de acciones sobre para el cobro de las multas aplicadas, asegurar la implementación de la NPM en el SEJ, a través del pago directo a la cuenta bancaria que define la Dirección Financiera, utilizando como referencia el número de Resolución Sancionadora</p> <p>2. Capacitación constante al área que instrumenta las sanciones.</p>	<p>1. Amplio conocimiento del SEJ por parte de los desarrolladores de la DFE en el SEJ, a través del pago directo a la cuenta bancaria que define la Dirección Financiera, utilizando como referencia el número de Resolución Sancionadora</p> <p>2. Manual del Procedimiento Administrativo Sancionador implementado, el cual sigue la firma en que se ejecutó este proceso.</p>	
<b>Auditorías a Empleadores y Unidades Estratégicas de Fondo Realizadas</b>	Descubrir la mora, evasión, fraude, conductas o irregularidades de información gubernamental y privada.	Desarrollo de un plan de implementación de las auditorías de conformidad con el Manual de Sanciones (MÁS-DFE-001)	Operatividad	<p>Realizar Auditorías a Empleadores</p> <p>Realizar Auditorías ASES</p> <p>Realizar Auditorías de Control</p> <p>Trasmitir las solicitudes realizadas por los Empleadores</p>	Genérica Interna	100%	<p>Cantidad de Auditorías ejecutadas de acuerdo con la planificación</p> <p>Cantidad de solicitudes ejecutadas dentro de los plazos</p>	<p>Estadísticas levantadas de los Materiales y Encargados</p>	<p>Directorio de Fiscalización Externa</p>		Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	<p>1. No ejecución de las auditorías según la planificación por insuficiencia de tiempo y capacidad humana (personal dependiente) o por depósitos de gestión designados por otros funcionarios.</p>	<p>1. Monitoreo trimestral de la ejecución de auditorías.</p> <p>2. Reorganización en los casos que aplique.</p>	<p>1. Antigüedad del personal, que los días de juicio expreso para la realización de sus funciones</p>	
<b>Plan Anual de Fiscalización Externa 2026 Elaborado y Aprobado</b>	Gestión de las auditorías operadas mediante el Plan de Fiscalización Externa	Desarrollo de un plan de implementación de las auditorías de conformidad con el Manual de Sanciones (MÁS-DFE-001)	Operatividad	<p>Elaborar y aprobar Plan Anual de Fiscalización 2026</p>	Genérica Interna	100%	Ejecución del Plan Anual de Fiscalización 2026, sub-área aprobada	<p>Plan Anual de Fiscalización 2026, sub-área aprobada</p>	<p>Directorio de Fiscalización Externa</p> <p>Directorio de Recursos Humanos/ Administrativos</p>	<p>Directorio de Recursos Humanos/ Administrativos</p>	Octubre	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	<p>1. No elaboración oportuna del Plan</p>	<p>1. Iniciar el monitoreo de la RD desde el 2do semestre del año de manera tal que se identifiquen los criterios más significativos a los indicadores para el año siguiente</p>	<p>1. Se incluye personal para la nueva división, así como personal adicional que se requiere para Auditoría y Monitoreo (nuevo Depto de Auditoría y Performance del empleador)</p>	
<b>Cobros Proactivos y Compulsivos Gestionados</b>	Gestión de cobros administrativos de los deudas acumuladas por los empleadores, en el período de 30 a 120 días antes, pero no posterior a los 180 días de vencimiento de las deudas que se aplican.	Desarrollo de un plan de implementación de las auditorías de conformidad con el Manual de Sanciones (MÁS-DFE-001)	Operatividad	<p>Ejecutar cartas de cobros proactivos a empleadores morosos</p> <p>Ejecutar cartas de cobros Compulsivos a empleadores morosos</p> <p>Realizar informe mensual de resultados</p>	Genérica Interna	85%	<p>85% NN. Cartera gestionada al tercer día hábil del mes siguiente</p>	<p>Cartera de empleadores morosos/ Cartera estadísticas/ Cartera Morosos y Reportes de gestión por colaboradores</p>	<p>División de Cobros/ Depto. Litigioso</p> <p>División de Análisis y Monitoreo de Cartera/ Dirección de Fiscalización Externa</p>		Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	<p>1. Rechazo o resistencia por parte de los deudores</p> <p>2. Problemas tecnológicos o fallos en la plataforma</p>	<p>1. Entrenar al personal para usar técnicas de comunicación efectiva y profesional</p> <p>2. Implementar un plan de contingencia con sistemas alternativos o backup de datos</p>	<p>1. El personal cuenta las habilidades necesarias para manejar objeciones y lograr acuerdos.</p> <p>2. Las herramientas tecnológicas estarán funcionando correctamente o se podrá recurrir a herramientas propias.</p>	



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Tercer Eje:		Regulación y Supervisión																
Proyectos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Sugerencias	Observaciones		
<b>Acuerdo de Pago Recaudados</b>	Clasificación de Cuentas a Empleadores con Acuerdo de Pago atrasado de 1 a 6 periodos sucesivos.	Disminuir el nivel de cumplimiento de los pagos que abarca realizar los reclutamientos al SESS.	Operatividad	Generar acuerdo de pago. Realizar Reclutamiento a los acreedores de pago incumplidos (Gestión de Cuentas vía	Gestión Interna	90%	Gestión del 90% de la Cuentas Acreedor de Pago atrasado.	Cartera de cuentas incumplidas/Matriz de seguimiento/Acuerdo de Pago	Depsa, Elaboración de Documentos Legales	CAO	Enero - Diciembre	\$	1. Incumplimiento de los acuerdos por parte del deudor 2. No seguimiento adecuado a los pagos acordados 3. Dignas según sobre los términos del acuerdo	1. Establecer cláusulas claras en el acuerdo de pago que defina consecuencias específicas en caso de incumplimiento. 2. Implementar un sistema automatizado de seguimiento de pagos y alertas por el equipo de cobro.	1. Se liquidar un compromiso firme por parte del deudor con las condiciones del acuerdo 2. El sistema permitirá hacer un seguimiento oportuno y las alertas regularán la puntualidad de los pagos.			
<b>Procesos Administrativos Ejecutados</b>	Respuestas elaboradas a recursos de recomendarización, aplicación procesados, intenciones de pago realizadas y acciones oportuna a los cambios.	Continúa en elaborar las respuestas de los recursos de recomendarización y aplicación interpuso en la instancia, junto con las intenciones de pago realizadas a los empleadores con acuerdos de pago incumplidos. Esto también incluye las respuestas a los cambios realizados por los demás áreas de la institución.	Operatividad	Elaborar respuestas de los Recursos de Recomendación y notificar al recurrente. Elaborar respuestas de los Recursos de Aplicación (Interpuso ante el CNSS) y remitirlos al CNSS. Realizar intenciones de pago vía correo al igual a los empleadores con acuerdos de pago incumplidos respondiendo mensualmente y validar que este que no tenga carácter contencioso. Responder los cambios recibidos y asignados por los demás direcciones según el ámbito de competencia.	Gestión Interna	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Documento producidos en original y copias, virtuales, electrónicos, impresos, contados y respaldados.	Departamento de Litigación	Departamento de Elaboración Documentos Legales	Enero - Diciembre	\$	-	-	1. Elaborar un sistema automatizado de seguimiento de intenciones y actos de afgilaci. 2. Los documentos requeridos estarán disponibles y completos antes de iniciar la respuesta.	1. Los datos de los empleadores estarán actualizados y disponible para facilitar las intenciones. 2. Los documentos requeridos estarán disponibles y completos antes de iniciar la respuesta.		
<b>Procesos Continuos (Ofertas, Trazados y Materias pendientes)</b>	Intenciones elaboradas y representación de la intenciones en su ámbito de los procesos diversos.	Continúa en elaborar las intenciones, escritos de defensa e intenciones de pago, así como representaciones a la intenciones en los ámbitos de los procesos diversos.	Operatividad	Elaborar intenciones (Ofertas, recursos, acciones) e escritos de defensa en casos que involucran a la TSS. Asistir a las audiencias de procesos diversos (Ofertas, acciones y recursos) Elaborar actos, escritos e intenciones de impugnación (levantamiento de embargo y medidas cautelares) Elaborar intenciones de pago (punto en mora) dirigidos a los infractores de la Ley de Seguridad Social. Elaborar y depositar los denuncias y querrelas en contra de los infractores de la Ley de Seguridad Social	Gestión Interna	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Denuncias, recursos, acciones, actos, escritos e intenciones e intenciones.	Departamento de Litigación	Departamento de Elaboración Documentos Legales	Enero - Diciembre	\$	-	1. Dificultad en la ejecución de intenciones de pago. 2. Falta de documentación o información incompleta por los recursos.	-	-	-	
<b>Objetivo Estratégico:</b>	Segurar el cumplimiento operativo del uso de la data																	
<b>Expresión de clasificación de la información implementada.</b>	Establecer un nuevo rubro para la gestión proactiva permitiendo identificar y clasificar adecuadamente la información de crítica vitalidad y control de crisis tratándose como reserva de datos, contribuyendo a la reducción del riesgo de fuga de datos, mejorando la auditoría de cumplimiento y aumento de la confianza en la gestión de la información.	Monitorear la información generada por la TSS y su adecuada comprensión según el nivel de sensibilidad y la definición de un valor dentro de la institución con la finalidad de mitigar el riesgo de fuga de datos y asegurar el cumplimiento de las normativas de datos personales y la información de acceso bajo la custodia de la TSS.	Incactiva	Llevar a cabo el proceso de compra para la adquisición del bien o servicio. Actualizar el inventario de información actual de la TSS, identificando los bienes, tipos de datos y el almacenamiento. Evaluar el estado actual de la información en base a la normativa aplicable y marco legal vigente, identificando datos sensibles, confidenciales o críticos. Analizar el flujo de información dentro de la TSS y como esta se maneja, transferir y archivar para identificar vulnerabilidades y riesgos en la gestión de esta. Establecer los criterios y categorías para la clasificación de la información. Elaborar política de clasificación de información en donde se definan los derechos de acceso, almacenamiento y eliminación de la información. Aprobar la política desarrollada.	Proceso de Compra	1. 100% 2. 100%	1. Porcentaje de áreas sensibles por la clasificación (temporal, acceso, almacenamiento y eliminación) 2. Porcentaje de información clasificada correctamente. 3. Cumplimiento con clasificación de la información según la norma ES	Informe final de implementación para con el comité del proyecto. Taller de la Alta Gerencia, Directorio de tipo de datos. Cuestionario de inventario de datos. Política de clasificación de datos. Procedimiento de clasificación de datos. Evidencia de labores de consultoría para asegurar resultados.	Dirección de Gestión de Normas y Cumplimiento Departamento y Comité de Compra Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones Comité Ejecutivo Dirección de Recursos Humanos	Departamento y Comité de Compra	Enero 2025 - Diciembre 2025	\$	1. El inventario de cumplimiento de las políticas a implementar puede depender de sistemas tecnológicos arcaicos. 2. La información puede ser clasificada de manera incorrecta, lo que podría llevar a la pérdida de datos importantes o a la exposición de información sensible. 3. Desarrollar y mantener un esquema de clasificación puede requerir una inversión significativa en tecnología y recursos humanos. 4. Realizar un análisis costo-beneficio que justifique la inversión, considerando otros el esquema mejorar la eficiencia y reducir riesgos a largo plazo.	1. Establecer un plan de contingencia con copias de seguridad regulares, un sistema alternativo, y realizar inventarios preventivos y actualizados periódicos. 2. Se verificará en los recursos tecnológicos adecuados para facilitar la implementación del sistema. 3. Los empleados recibirán la información de la importancia de proteger información crítica y cumplir con las regulaciones. 4. El nuevo esquema se integrará sin problemas con otros procesos organizacionales. 5. El esquema podrá adaptarse a cambios en regulaciones relacionadas con la gestión de información. 6. Se establecerán mecanismos adecuados para auditar el cumplimiento del esquema.	1. El personal recibirá la formación necesaria para aplicar correctamente el esquema y gestionar información sensible. 2. Se verificará en los recursos tecnológicos adecuados para facilitar la implementación del sistema. 3. Los empleados recibirán la información de la importancia de proteger información crítica y cumplir con las regulaciones. 4. El nuevo esquema se integrará sin problemas con otros procesos organizacionales. 5. El esquema podrá adaptarse a cambios en regulaciones relacionadas con la gestión de información. 6. Se establecerán mecanismos adecuados para auditar el cumplimiento del esquema.			
<b>Sistema de monitoreo de base de datos, análisis predictivo y de riesgo basado en inteligencia artificial elaborados.</b>	Llevar a cabo el proceso de compra para la adquisición del bien o servicio. Legar un enfoque proactivo para la protección de la información a través de un monitoreo continuo y el análisis predictivo que permita prevenir fugas de datos y garantizar que el cumplimiento de la normativa cumpla con las normativas regulatorias y de seguridad, asegurando la integridad y confiabilidad de los datos.	Implementar un sistema automatizado de monitoreo y análisis de riesgo en la protección de la información sensible para la detección de patrones de comportamiento anómalos en el acceso y uso de datos, permitiendo identificar y prevenir riesgos de fuga de información.	Incactiva	Llevar a cabo el proceso de compra para la adquisición del bien o servicio. Configurar la selección de monitoreo de base de datos adquirida, incluyendo la instalación y personalización de la plataforma de inteligencia artificial. Integrar la solución con la base de datos de la institución. Configurar las alertas y notificaciones automáticas para detectar comportamientos anómalos o riesgos proactivos en el acceso de datos sensibles. Desarrollar y ejecutar un programa de capacitación para la fuerza laboral de la TSS, en donde se explique la importancia de la protección de los datos, se detallen los requisitos legales y regulatorios aplicables y se explique el uso de la solución. Capacitar al equipo de TI y los responsables de seguridad en el monitoreo y operación del sistema de monitoreo.	Proceso de Compra	1. 100% 2. 100%	1. Solución de monitoreo, alertas y análisis de riesgo funcionando correctamente. 2. Porcentaje de integración de la base de datos con la solución de monitoreo.	Horizontales implementados	Dirección de Gestión de Normas y Cumplimiento Departamento y Comité de Compra Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones Dirección de Fincanciamiento Interno	Departamento y Comité de Compra	Enero 2025 - Diciembre 2025	\$	1. Ineficiencia en el proceso de implementación del sistema. 2. Falta de monitoreo y respuesta adecuada, una vez implementado. 3. Vulnerabilidades en la data analizada.	1. Seguimiento continuo el proceso de implementación por parte del responsable para la validación correcta del proceso. 2. Preparar estrategia para monitorear el sistema implementado, una vez terminado el proceso. 3. Utilizar la herramienta de análisis de vulnerabilidades.	1. Los datos que se utilizarán para el análisis predictivo son precisos, completos y actualizados, lo que es fundamental para generar resultados válidos. 2. El personal involucrado tiene la capacitación y habilidades necesarias para operar y mantener el sistema, así como para interpretar los resultados del análisis predictivo. 3. El nuevo sistema podrá integrarse sin problemas con las infraestructuras tecnológicas y bases de datos existentes, facilitando así un flujo de trabajo continuo. 4. La infraestructura tecnológica será capaz de manejar el volumen y la velocidad de los datos requeridos para el monitoreo y análisis en tiempo real. 5. El sistema será lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios en los requisitos relacionados con la gestión y protección de datos. 6. Existen protocolos claros y efectivos para responder a incidentes.			

Cuarto Eje:	Riesgos y Control de Gestión																	
Producto	Resultados esperados	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Periodo de Ejecución	Presupuesto	Riesgos asociados	Acción de mitigación	Supuestos	Observaciones		
<b>Objetivo Estratégico:</b>	Fomentar la efectividad del sistema integral de gestión de riesgos en los 3 bloques de destino.																	
<b>Guía integral de riesgo operativa. (Fundamentación y ampliación del alcance de la gestión de riesgos)</b>	Lograr una cobertura integral de la gestión de riesgos en todos los bloques, mejorando la prevención y la respuesta ante posibles riesgos	Fundamentar y expandir los marcos de riesgo para que cubra los procesos críticos de la organización, considerando y evitando sobrecargas en procesos de riesgo.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilar y analizar los marcos de riesgo actuales para identificar los activos, los riesgos y escenarios que ya están documentados.</li> <li>Identificar los activos en cobertura o con incertidumbre crítica (Activos)</li> <li>Organizar talleres de trabajo con los responsables (linea para identificar riesgos operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento, así como los escenarios que más les han sido documentados en los marcos). (Evaluación de riesgos y escenarios en documentos)</li> <li>Definir los activos que se incluyan en la nueva matriz, asegurando una cobertura completa y equitativa.</li> <li>Analizar riesgos críticos para la valoración de la probabilidad y el impacto de los riesgos. (Por ejemplo, May provee parábola, mayo provee, mayo provee, mayo provee, mayo provee)</li> <li>Identificar acciones actuales para los nuevos riesgos incluidos en la matriz.</li> <li>Propiciar controles adicionales para mitigar riesgos no gestionados adecuadamente.</li> <li>Presentar la matriz resultante a los líderes de área para garantizar la exactitud y la cobertura de la información.</li> <li>Actualizar las observaciones y ajustar requisitos, en caso de aplicarse.</li> </ul>	Gestión Interna	2. Fomentado	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de riesgos identificados y documentados de la matriz de riesgo en relación con el total de riesgos potenciales. (Cobertura de Riesgos Identificados)</li> <li>2. Número de veces que la matriz de riesgos se actualiza en un período determinado. (Frecuencia de Actualización de la Matriz de Riesgos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matrices de Riesgos</li> <li>Actas de reuniones</li> <li>Listas de participaciones</li> <li>Minuta de reuniones de validación</li> </ul>	Departamento de Gestión Integral de Riesgos	Todos los bloques de la institución	Febrero 2025	Noviembre 2025	Compendio Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Falta en los procesos internos, omeídas o personas.</li> <li>2. Incumplimiento de leyes, regulaciones y normativas que pueden cambiar en cualquier tiempo, incluso a futuro a la respuesta.</li> <li>3. Riesgos Estratégicos (Inclusión de los marcos organizacionales, pérdida de competitividad, falta de adaptación al cambio del mercado).</li> <li>4. Acceso a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, como: ciberataques, fuga de datos y acceso no autorizado.</li> <li>5. Peligros que afectan la salud y seguridad de los empleados, como: accidentes laborales, enfermedades respiratorias y condiciones inseguras de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de Procesos, Capacitación Continua, Mantenimiento Procesos</li> <li>2. Auditorías Regulares - Actualización Legal, Estándares públicos claros y procedimientos para su cumplimiento normativo.</li> <li>3. Tecnología avanzada para la gestión de riesgos. La institución dispone de herramientas tecnológicas avanzadas y confiables que facilitan la recopilación, análisis y monitoreo de datos alineados con los riesgos.</li> <li>4. Cultura organizacional alineada con la Gestión de Riesgos. La institución ha desarrollado una cultura en la que los colaboradores entienden la importancia de identificar, evaluar y mitigar riesgos.</li> <li>5. Establecer y seguir prácticas de seguridad en el lugar de trabajo.</li> <li>6. Realizar inspecciones regulares para identificar y corregir condiciones inseguras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso de Alta Dirección: La alta dirección está plenamente comprometida con el proceso de gestión de riesgos, asignando recursos, tiempo y atención necesarios para garantizar su éxito.</li> <li>2. Disponibilidad de Recursos (humanos, tecnológicos): La institución cuenta con el personal capacitado, los fondos necesarios y los recursos tecnológicos para evaluar, implementar, monitorear y mejorar los marcos de riesgo.</li> <li>3. Tecnología avanzada para la gestión de riesgos. La institución dispone de herramientas tecnológicas avanzadas y confiables que facilitan la recopilación, análisis y monitoreo de datos alineados con los riesgos.</li> <li>4. Cultura organizacional alineada con la Gestión de Riesgos. La institución ha desarrollado una cultura en la que los colaboradores entienden la importancia de identificar, evaluar y mitigar riesgos.</li> <li>5. Participación Activa de los Responsables de Área: Los líderes y responsables de cada área están disponibles y colaboran activamente en la identificación de riesgos, valoración de riesgos y acciones de mitigación de los nuevos marcos.</li> </ul>		
<b>Analizador de cumplimiento programado</b>	Optimizar el control interno y la transparencia en la institución. Asimismo, garantizar que las actividades y procesos estén de acuerdo con las normativas y políticas como mínimo, validando que se cumplen las condiciones de riesgo legal y operativo.	Planificar actividades que validen el cumplimiento de las actividades y procesos dentro de la entidad, validando que se cumplen las condiciones de riesgo legal y operativo.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el alcance de la auditoría de cumplimiento, identificando los áreas y procesos que serán objeto de revisión. De igual manera, establecer los objetivos y los criterios de evaluación para cada auditoría.</li> <li>Elaborar el calendario de auditorías para el año correspondiente, asignando fechas concretas para cada una de ellas.</li> <li>Definir el equipo de trabajo a cargo de la auditoría, garantizando la independencia de las actividades pertinentes (previas y posteriores, así) y verificar que el tiempo asignado sea adecuado para alcanzar los objetivos propuestos.</li> <li>Realizar las auditorías de acuerdo con el cronograma y el alcance definido, garantizando que todos los aspectos relevantes sean considerados adecuadamente.</li> <li>Presentar los hallazgos obtenidos durante la auditoría, detallando cualquier incumplimiento o área susceptible de mejora, así como, las recomendaciones para abordar los problemas identificados.</li> <li>Presentar el informe con los resultados a los responsables de cada área auditada y al Tesorero.</li> <li>Trabajar en conjunto con los responsables de las áreas auditadas para elaborar un plan de acción que contenga planes específicos para resolver los no conformidades y mitigar los riesgos detectados.</li> <li>Elaborar un plan de seguimiento y monitoreo para evaluar el progreso de las acciones correctivas.</li> </ul>	Gestión Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 100%</li> <li>2. 100%</li> <li>3. 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de Auditoría</li> <li>Comergmas de Trabajo</li> <li>Protocolo de Planificación Interna</li> <li>Planificación de Auditorías</li> <li>Protocolo de Cumplimiento y Política de Trabajo</li> <li>Matriz de Hallazgos</li> <li>Informe de Auditoría</li> <li>Modelo de plan de acción</li> <li>Modelo de Seguimiento Plan de Acción</li> </ul>	Departamento de Planificación Interna	Todos los bloques de la institución	Enero 2025	Diciembre 2025	Compendio Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. No incluir procesos dentro del alcance</li> <li>2. Asignación del cronograma por falta de personal o exceso de trabajo</li> <li>3. Acceso de personal por vacaciones/fuente etc.</li> <li>4. No realizarse de auditorías por indisponibilidad de las áreas auditadas</li> <li>5. No estar concluidos de los procesos, políticas y normativas aplicables para áreas auditadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar levantamiento de los procesos claves de cada área y elaborar un programa integral</li> <li>2. Realizar acciones de los auditados contemplando los procesos más críticos y de mayor relevancia y/o identificar el alcance de los auditados en función de los tiempos disponibles</li> <li>3. Realizar un calendario de vacaciones que no afecte de manera directa los auditados en proceso.</li> <li>4. Continuar con la gestión ordinaria en orden del cronograma</li> <li>5. Capacitar al personal en los normativas aplicables a la Tesorería de la Seguridad Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilidad de Recursos: El personal que se revisará actualmente está disponible y se cuenta con los recursos necesarios para ejecutar las actividades.</li> <li>2. Disponibilidad de las áreas y personal clave: Las áreas a auditar y los responsables están accesibles durante el período de la auditoría.</li> <li>3. Acceso y disponibilidad de la información: Se cuenta con políticas, procedimientos y datos documentados de las áreas como evidencia de cumplimiento.</li> </ul>			
<b>Control de la data como elemento para fortalecer la valoración de los riesgos.</b>	Mejorar en la evaluación y gestión de los riesgos, lo que facilitará la toma de decisiones más fundamentada y optimizará los procedimientos de control de gestión dentro de la institución.	Desarrollar una base de datos estructurada que contenga información relevante, la cual será utilizada para evaluar y valorar los riesgos de manera más precisa.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las fuentes internas y externas de información pertinentes sobre riesgos. Esto abarca datos financieros, operativos, de cumplimiento y del mercado del mercado.</li> <li>Definir los criterios para la selección de datos de calidad que influyan directamente en la gestión de riesgos, tales como: calidad de datos.</li> <li>Realizar un mapeo integral de la recopilación de datos, asignando responsabilidades y planes específicos para cada fuente de información.</li> <li>Implementar un sistema automatizado para el almacenamiento de datos, garantizando que toda la información pertinente sea accesible y fácilmente recuperable.</li> <li>Definir un proceso estándar para el registro de datos, asegurando la consistencia y la facilidad de acceso en el futuro.</li> <li>Llevar a cabo sesiones de trabajo con los líderes de cada departamento para analizar los datos en relación con los riesgos identificados en la institución.</li> <li>Documentar los procesos de riesgo identificados y generar reportes con recomendaciones basadas en el análisis realizado.</li> <li>Elaborar un plan de seguimiento y monitoreo para evaluar y actualizar los riesgos de manera regular con el fin de reflejar la evolución de los datos y los procesos observados.</li> </ul>	Gestión Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 95%</li> <li>2. 100%</li> <li>3. 90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indice de Calidad de Recopilación de Información (ICRI)</li> <li>Indice de Organización y Documentación de la Información (ODI)</li> <li>Indice de Eficacia del Análisis de Datos (EAD)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de riesgo</li> <li>Contos de riesgo</li> <li>Reportes de control de riesgos actualizados</li> </ul>	Departamento de Gestión Integral de Riesgos	Todos los bloques de la institución	Enero 2025	Mayo 2025	Compendio Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Subjetividad en la Evaluación: La interpretación y el análisis de los datos pueden estar influenciados por opiniones personales, lo que puede afectar la objetividad de la identificación y evaluación de riesgos.</li> <li>2. Falta de Información Integral: La falta de información completa y actualizada puede generar un análisis sesgado o incompleto de los datos, afectando la toma de decisiones.</li> <li>3. Accesibilidad Limitada a la Información: Restricciones en el acceso a datos clave.</li> <li>4. Errores en el Análisis de Datos: La falta de técnicas adecuadas de procesamiento y metodología inadecuadas en el análisis de riesgos puede generar conclusiones erróneas o mal fundamentadas.</li> <li>5. Dependencia de Fuentes de Datos: La dependencia excesiva de un solo proveedor de datos puede introducir riesgos de interrupción de datos.</li> <li>6. Falta de Integración: La falta de integración de datos de diferentes departamentos puede dificultar la obtención de una visión holística y completa de los riesgos.</li> <li>7. Dependencia de Recursos Humanos: El uso de recursos humanos para tareas que podrían automatizarse puede ser ineficiente y aumentar el riesgo de errores.</li> <li>8. Falta de Actualización: La falta de actualización de datos puede resultar en decisiones basadas en información obsoleta.</li> <li>9. Falta de Seguridad: La falta de medidas de seguridad adecuadas puede poner en riesgo la integridad y confidencialidad de los datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación Continua: Asegurar que el personal con los datos clave tiene las habilidades necesarias para interpretar y analizar la información.</li> <li>2. Revisión y Validación de Fuentes de Información: Implementar procesos de verificación y validación para garantizar la precisión y relevancia de la información.</li> <li>3. Actualización Regular: Establecer un calendario de actualizaciones para mantener la información y los análisis al día.</li> <li>4. Uso de Herramientas Avanzadas: Utilizar herramientas de análisis de datos para mejorar la eficiencia y precisión de los análisis de riesgo.</li> <li>5. Estandarización de Métodos de Análisis: Establecer protocolos claros y estandarizados para el análisis de datos de riesgo.</li> <li>6. Dependencia de Recursos Humanos: El uso de recursos humanos para tareas que podrían automatizarse puede ser ineficiente y aumentar el riesgo de errores. Garantizar que los recursos humanos estén adecuados para manejar la cantidad y complejidad de los datos involucrados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoreo Continuo de Fuentes de Información: Se han identificado de manera temprana todas las fuentes relevantes de información, interna y externa, necesarias para fortalecer la valoración de los riesgos.</li> <li>2. Acceso y Disponibilidad de la Información: El sistema garantiza el acceso constante a información relevante, precisa y puntual para apoyar la toma de decisiones de riesgo.</li> <li>3. Estandarización de Métodos de Análisis: La institución cuenta con procedimientos que facilitan el procesamiento, análisis y validación de datos para la toma de decisiones fundamentadas.</li> <li>4. Disponibilidad de Recursos Humanos: La institución cuenta con personal capacitado que facilita el procesamiento, análisis y validación de datos para la toma de decisiones fundamentadas.</li> <li>5. Calidad de los Datos Recopilados: Los datos recopilados son confiables, consistentes, completos y actualizados, cumpliendo con estándares de calidad que respaldan la confiabilidad de los análisis.</li> </ul>		



**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Cuarto Eje:		Riesgos y Control de Gestión																
Producto	Resultados esperados	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Supuestos	Observaciones		
Sistema de comunicación a nivel interdepartamental que permita que los grupos claves recibamos informes oportunos e integrados	Mejorar la conectividad y tasa de éxito de los canales de comunicación en materia de comunicación de riesgos de manera oportuna y clara de información crítica entre departamentos.	Establecer un sistema de comunicación entre los diferentes departamentos con el fin de que los grupos clave recibamos oportunos e integrados informes de manera oportuna y clara de información crítica entre departamentos.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los departamentos clave que deben recibir informes oportunos.</li> <li>Revisar los procesos existentes de comunicación e identificar canales de fondo a través de la información en lugar de canales directos.</li> <li>Definir canales de comunicación para la distribución de la información (Plataformas digitales como SharePoint, etc.).</li> <li>Elaborar plantillas estandarizadas para los informes, con el fin de facilitar la consistencia y claridad de la información.</li> <li>Asignar responsables por departamento para la preparación, revisión, y distribución de los informes.</li> <li>Crear un calendario de entrega de informes interdepartamentales con el fin de que estos se entreguen puntualmente.</li> <li>Configurar y poner en marcha los herramientas digitales seleccionadas para la distribución de informes.</li> <li>Realizar talleres prácticos para entrenar al personal en el uso del sistema, los formatos, y los herramientas digitales seleccionadas.</li> <li>Aplicar acciones e realizar revisiones de seguimiento para evaluar la efectividad del sistema.</li> <li>Realizar modificaciones en el sistema de comunicación basadas en la retroalimentación obtenida (por ejemplo, modificar formatos, cambiar roles, etc.).</li> <li>Elaborar un plan de seguimiento y monitoreo para evaluar la efectividad del sistema.</li> </ul>	Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 100% de los informes entregados en el calendario establecido.</li> <li>1. Frecuencia de Reportes de Riesgo</li> <li>2. Tasa de Participación en Reuniones de Riesgo</li> <li>3. Niveles de Riesgo Identificados y Comunicados</li> <li>4. Nivel de satisfacción del sistema de comunicación interdepartamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> <li>Reuniones</li> <li>Matrices</li> <li>Listas de participaciones</li> <li>Encuestas</li> </ul>	Departamento de Gestión de Riesgo	Todos los áreas de la institución	Enero 2025	Diciembre 2025	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de Participación de los departamentos clave: La falta de participación de los departamentos clave puede generar deficiencias en la preparación de informes, lo que afectará la efectividad del sistema.</li> <li>2. Retrasos en la Comunicación de los informes: Los informes pueden no ser entregados a tiempo debido a falta de organización o falta de responsabilidad por parte de los responsables.</li> <li>3. Errores en la Información al distribuir: La información contenida en los informes puede ser incorrecta debido a falta de revisión o errores humanos.</li> <li>4. Resistencia al Cambio: Los empleados pueden no querer adoptar el nuevo sistema debido a la falta de familiaridad o apoyo al cambio.</li> <li>5. Falta de Capacitación en el uso del sistema: Si el personal no está correctamente capacitado, podría no ser capaz de usar las herramientas digitales o comprender los formatos de informes, lo que afectaría la implementación del sistema.</li> <li>6. Profundidad Insuficiente: Los departamentos digitales pueden no distribuir los informes oportunos debido a deficiencias técnicas que interfieren con la distribución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar políticas que aseguren la participación obligatoria en los reuniones y entrega de reportes. Incentivar la participación mediante reconocimientos y recompensas.</li> <li>2. Establecer canales claros para la entrega de informes e implementar e implementar. Utilizar herramientas de comunicación en tiempo real, como plataformas de mensajería instantánea y alertas automatizadas.</li> <li>3. Implementar procesos de revisión y validación de datos antes de la distribución. Capacitar a los empleados en la correcta recopilación y reporte de información.</li> <li>4. Realizar sesiones de capacitación y capacitación para explicar los beneficios del nuevo sistema. Involucrar a los empleados en el proceso de implementación para obtener su apoyo y retroalimentación.</li> <li>5. Ofrecer programas de capacitación continua sobre el uso del sistema de comunicación de riesgo. Proporcionar manuales y recursos de apoyo accesibles para todos los empleados.</li> <li>6. Asegurar que la infraestructura tecnológica esté bien mantenida y actualizada. Tener un equipo de soporte técnico disponible para resolver problemas rápidamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso de Alto Dirección: La alta dirección respalda activamente la implementación del sistema de comunicación, asignando recursos y tiempo necesario para su implementación y continuidad.</li> <li>2. Disponibilidad de Recursos Tecnológicos: Existen herramientas tecnológicas adecuadas y suficientes que permiten la gestión efectiva de la información y la comunicación interdepartamental.</li> <li>3. Capacidad y Disposición de los Empleados: Los colaboradores cuentan con las habilidades necesarias y están dispuestos a adoptar el sistema, participando activamente en los procesos de capacitación y comunicación de informes.</li> <li>4. Claridad en Roles y Responsabilidades: Los roles y responsabilidades asignados a los usuarios, revisión y distribución de informes están claramente definidos y entendidos por todos los involucrados.</li> <li>5. Acceso a Información Pertinente y Oportuna: La institución dispone de mecanismos para garantizar que la información relevante en los informes sea actualizada, precisa y fácilmente accesible en el momento requerido.</li> <li>6. Cultura Organizacional de Transparencia y Colaboración: La cultura organizacional fomenta la comunicación abierta, la confianza y la colaboración activa entre los diferentes departamentos.</li> </ul>		
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar Segujimatos a Riesgos Interrelacionados</li> <li>Actualizar los documentos de Riesgo</li> <li>Realizar Informes de Departamento gestión de Riesgos</li> <li>Crear formularios para la gestión de Cambio Institucional</li> </ul>	Gestión interna	100%	Porcentaje de seguimiento Gestión Integral de Riesgos	Matrices de Riesgo, Informes de Riesgo, Centro de Operación, Listas de participaciones, Matrices de reuniones de seguimiento	Departamento de Gestión Integral de Riesgos	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento no oportuno</li> <li>2. Actualización no oportuna</li> <li>3. Informes realizados en tiempo escuálido</li> <li>4. Retrasos en aprobación de formularios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Crear con cronograma para seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con personal capacitado</li> </ul>	
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar pruebas y ejecución de Chile</li> </ul>	Gestión interna	100%	Porcentaje de cierre en pruebas y ejecución de Chile	Informes de ejecución	Departamento de Gestión Integral de Riesgos	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Limitaciones de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Debe ser aprobado por la máxima autoridad</li> </ul>	
			Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar y poner en marcha Plan de Cultura de gestión de Riesgo Institucional - Continuidad</li> <li>Sensibilizar al personal de nuevo ingreso sobre los temas que maneja el departamento de gestión integral de riesgo.</li> <li>Capacitar a los colaboradores del departamento en las competencias demandadas.</li> <li>Colaboración con otras instituciones de seguridad social en temas de gestión de riesgo, resiliencia y continuidad de negocio.</li> </ul>	Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 100%</li> <li>2. 100%</li> <li>3. 100%</li> <li>4. 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje plan de cultura realizado</li> <li>2. Porcentaje colaboradores capacitados</li> <li>3. Porcentaje personal de la institución formados</li> <li>4. Cantidad de Benchmarking y/o Best Practices realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos, plan de cultura, Sesión de participaciones</li> </ul>	Departamento de Gestión Integral de Riesgo	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. No disponibilidad de Recursos, Limitaciones de tiempo</li> <li>2. Retrasos en proyectos</li> <li>3. No disponibilidad de Recursos, Limitaciones de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contar personal ágil, Planificación de los tiempos de trabajo</li> <li>2. Contar con recursos oportunos con RRHH</li> <li>3. Colaboración en agenda de las colaboraciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con el apoyo de todas las áreas</li> </ul>	
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar documentos de Continuidad</li> <li>Crear planes de Programa de Resiliencia Organizacional y Operacional</li> <li>Implementar Gestión de Incidencias Integrada (Etapas 1)</li> <li>Realizar y/o actualizar Planes de Continuidad de Negocio</li> <li>Realizar ejercicios de continuidad acorde a plan establecido</li> </ul>	Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 100%</li> <li>2. 100%</li> <li>3. 100%</li> <li>4. 100%</li> <li>5. 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje documentos actualizados</li> <li>2. Porcentaje programas operativos</li> <li>3. Gestión Incidencias integradas acorde a plan de trabajo 2025</li> <li>4. Porcentaje planes de continuidad actualizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos, Bojos en software Programa de resiliencia</li> <li>Reuniones, Planes establecidos, cursos</li> <li>Informes de ejecuciones</li> </ul>	Dirección de Normas, Compliance y Riesgo	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización no oportuna, falta de tiempo</li> <li>2. No disponibilidad de Recursos, Limitaciones de tiempo</li> <li>3. Limitaciones de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de tiempos distribución de tareas oportunas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con el apoyo de todas las áreas</li> </ul>	





**TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Quinto Eje:		Crecimiento y Desarrollo del Talento Humano																
Proyectos	Resultados esperados	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsables	Área de Soporte	Fecha de Ejecución	Presupuesto	Impacto esperado	Acción de mitigación	Riesgos	Observaciones		
Programa de Bienestar Laboral Evidado	Aumentar la satisfacción de líderes y aumentar los índices de asistencia laboral, incrementando en un 10% la satisfacción que perciben el compromiso y el bienestar de los colaboradores.	Investigar las causas del ausentismo en los líderes para identificar puntos y factores críticos que influyen en la asistencia de los empleados. A partir de este análisis, se elaborará un programa integral de Bienestar Laboral que incluya estrategias y acciones distribuidas a garantizar la salud física, emocional y mental de los colaboradores.	Operatividad	Recibir la información sobre el ausentismo en los líderes 12 meses, abarcando los causas reportadas, la frecuencia y la duración de las ausencias.	Gestión de Recursos	1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 100%	1. Diagrama de flujo	Evidación, Reporte de ausencias	Departamento de Organización del Trabajo y Competencia	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Jun-25	Agosto-25	\$ -	1. Baja Participación de los Empleados: Los empleados pueden no involucrarse en el programa debido a desconfianza o falta de claridad en el propósito.	1. Promover la participación mediante campañas de sensibilización, talleres de empleados, incentivos y comunicación clara sobre los beneficios. Asignar de que el programa sea accesible y flexible para todos.			
				2. Rotación a Cambios en la Cultura Organizacional: Los cambios de dirección pueden interferir con la implementación de nuevas políticas de bienestar.			2. Incluir a los líderes y empleados clave en el proceso de diseño y en la implementación de los cambios. Fomentar una cultura organizacional de apoyo al bienestar a través de comunicaciones y ejemplos claros desde la alta dirección.											
				3. Falta de Recursos o Presupuesto: Puede que no haya suficientes recursos o presupuesto para implementar el programa correctamente.			3. Realizar una planificación presupuestaria realista. Buscar apoyo de patrocinadores internos y externos, y priorizar las actividades de mayor impacto que se puedan implementar dentro del presupuesto disponible.											
				4. Falta de Resultados Medibles: Puede ser difícil evaluar el impacto de bienestar así como un impacto positivo en los empleados.			4. Establecer métricas claras y medibles desde el inicio, como la reducción del ausentismo, mejorar en el clima laboral o el aumento de la participación de los empleados, y realizar un seguimiento periódico de los resultados.											
Asistencia, la motivación, el bienestar y la salud de los colaboradores	Asistir la motivación, el bienestar y la salud de los colaboradores	Elaborar un programa de bienestar, que incluya actividades, incentivos y políticas que aborden las áreas prioritarias identificadas en el diagnóstico.	Operatividad	Elaborar plan de acción concreto de clima 2025 para conocer las recomendaciones de los colaboradores para su bienestar.	Gestión de Recursos	1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 100%	1. Identificación y priorización de los factores de bienestar según el TSS	Programa de bienestar laboral	Departamento de Estrategia de Desarrollo y Capacitación	Departamento de Comunicaciones	Jun-25	Agosto-25	\$ -	2. Desajuste entre los Necesidades de los Empleados y el Programa: El programa puede no cubrir adecuadamente las necesidades reales de los empleados en cuanto a bienestar.	2. Realizar una planificación presupuestaria realista. Buscar apoyo de patrocinadores internos y externos, y priorizar las actividades de mayor impacto que se puedan implementar dentro del presupuesto disponible.	2. Disponibilidad de Recursos: Se espera que haya recursos suficientes, tanto humanos como financieros, para implementar el programa de bienestar laboral.		
				2. Planificación de actividades, incentivos y políticas que aborden las áreas prioritarias identificadas en el diagnóstico.			2. Diseñar como los Necesidades de los Empleados y el Programa: El programa puede no cubrir adecuadamente las necesidades reales de los empleados en cuanto a bienestar.				2. Disponibilidad de Recursos: Se espera que haya recursos suficientes, tanto humanos como financieros, para implementar el programa de bienestar laboral.							
				3. Planificación de actividades, incentivos y políticas que aborden las áreas prioritarias identificadas en el diagnóstico.			3. Diseñar como los Necesidades de los Empleados y el Programa: El programa puede no cubrir adecuadamente las necesidades reales de los empleados en cuanto a bienestar.				2. Disponibilidad de Recursos: Se espera que haya recursos suficientes, tanto humanos como financieros, para implementar el programa de bienestar laboral.							
				4. Planificación de actividades, incentivos y políticas que aborden las áreas prioritarias identificadas en el diagnóstico.			4. Diseñar como los Necesidades de los Empleados y el Programa: El programa puede no cubrir adecuadamente las necesidades reales de los empleados en cuanto a bienestar.				2. Disponibilidad de Recursos: Se espera que haya recursos suficientes, tanto humanos como financieros, para implementar el programa de bienestar laboral.							
Gestión de Bienestar y Selección de Personal	Consejar personal con relación a la planificación 2025	Consejar al personal sobre cómo enfrentar mejor el proceso de cambio con los planes y acciones del MAP	Operatividad	Elaborar, validar, evaluar y gestionar el sistema 7 concursos públicos conforme perfil del puesto.	Gestión de Recursos	1. 7 concursos 2. 80%	1. Cantidad de concursos publicados	Concursos publicados, Comunicaciones operadas	Dirección de Recursos Humanos	Comité Ejecutivo/Planificación y Desarrollo	Febrero	Diciembre	\$ -	3. Falta de recursos y presupuesto para trabajar que impida la contratación o postulari dentro de la fecha esperada.	3. Gestionar la disponibilidad de recursos, la información, y comunicación.			
				2. Nivel de contratación de las actividades			2. Nivel de contratación de las actividades				3. Falta de recursos y presupuesto para trabajar que impida la contratación o postulari dentro de la fecha esperada.							
Reporte de Control de Asistencia, Morosidad	Mantener el día y en estado digno las prácticas laborales del personal	Validar el cumplimiento de las prácticas laborales del personal	Operatividad	Monitorear la asistencia de los colaboradores.	Gestión de Recursos	100%	Porcentaje de Reportes generados y enviados de acuerdo a la fecha	Carpas, Apil, Correo	Dirección de Recursos Humanos	DTI	Enero	Diciembre	\$ -	4. No disponibilidad del Sistema On The Move	4. Mantener el sistema On The Move en funcionamiento y asegurar el respaldo de la información de manera oportuna.			
				2. Nivel de cumplimiento de las actividades			2. Nivel de cumplimiento de las actividades				4. No disponibilidad del Sistema On The Move							
Módulo de Asistencia Recreativa	Analizar las oportunidades de mejora que provee el sistema de gestión de Asistencia	Elaborar un programa de actividades de Asistencia	Operatividad	Realizar actividades de los colaboradores.	Gestión de Recursos	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Compras, Materiales, Logística, Mantenimiento	Planificación y Desarrollo/Recursos Humanos	Toda la zona	Mayo	Julio	\$ -	5. No cumplimiento de los plazos para el entrega a tiempo	5. Realizar un seguimiento de los plazos de entrega y tiempo de respuesta.			
				2. Nivel de cumplimiento de las actividades			2. Nivel de cumplimiento de las actividades				5. No cumplimiento de los plazos para el entrega a tiempo							
Subsidio de Alimentos Cotidiano	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de calidad y en cantidades adecuadas para los colaboradores en el sistema	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de calidad y en cantidades adecuadas para los colaboradores en el sistema	Operatividad	Realizar actividades de los colaboradores.	Gestión de Recursos	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Proceso de compra, recepción, facturación, Facturas, Compras	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Administrativa/Financiera	Abril	Julio	\$ 25,000,000.00	6. No cumplimiento de los plazos para el entrega a tiempo	6. Realizar un seguimiento de los plazos de entrega y tiempo de respuesta.			
				2. Nivel de cumplimiento de las actividades			2. Nivel de cumplimiento de las actividades				6. No cumplimiento de los plazos para el entrega a tiempo							
Subsidio por enfermedad común, maternidad y licencia ordinaria	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de calidad y en cantidades adecuadas para los colaboradores en el sistema	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de calidad y en cantidades adecuadas para los colaboradores en el sistema	Operatividad	Realizar actividades de los colaboradores.	Gestión de Recursos	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Reglas de pago, planillas, Solicitud y facturas de maternidad	Dirección de Recursos Humanos		Enero	Diciembre	\$ 200,000.00	7. No cumplimiento de los plazos para el entrega a tiempo	7. Realizar un seguimiento de los plazos de entrega y tiempo de respuesta.			
				2. Nivel de cumplimiento de las actividades			2. Nivel de cumplimiento de las actividades				7. No cumplimiento de los plazos para el entrega a tiempo							
Gestión de Compensación de pago de Nómina	Que los colaboradores perciban el pago de la nómina de manera oportuna y en el monto acordado.	Garantizar el pago oportuno a tiempo de los colaboradores	Operatividad	Elaborar las nóminas de salarios mensuales para ser pagados entre los días 22-30 de cada mes	Gestión de Recursos	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Elaboración de nóminas, CURT	Dirección de Recursos Humanos	Comité y Asesoría de la Operación/Contabilidad	Enero	Diciembre	\$ 528,944,665.85	8. No disponibilidad del Sistema de Nómina SAP	8. Realizar un seguimiento de los plazos de entrega y tiempo de respuesta.			
				2. Nivel de cumplimiento de las actividades			2. Nivel de cumplimiento de las actividades				8. No disponibilidad del Sistema de Nómina SAP							
				3. Nivel de cumplimiento de las actividades			3. Nivel de cumplimiento de las actividades				8. No disponibilidad del Sistema de Nómina SAP							
				4. Nivel de cumplimiento de las actividades			4. Nivel de cumplimiento de las actividades				8. No disponibilidad del Sistema de Nómina SAP							
				5. Nivel de cumplimiento de las actividades			5. Nivel de cumplimiento de las actividades				8. No disponibilidad del Sistema de Nómina SAP							
				6. Nivel de cumplimiento de las actividades			6. Nivel de cumplimiento de las actividades				8. No disponibilidad del Sistema de Nómina SAP							
Dispositivo Móvil Rápido	Fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable	Realizar una encuesta de satisfacción a los colaboradores y analizar los resultados de la encuesta para mejorar la productividad y el bienestar de los colaboradores.	Operatividad	Adoptar y mejorar para el seguimiento del Dispositivo Móvil en Nueva	Proceso de Compra	50%	Cantidad de colaboradores beneficiados	Diseño de compra, Acta de recepción de compra, Notificación de Personal, Política de compra y compra de dispositivos	Dirección de Recursos Humanos/Departamento de Seguridad	Dirección Administrativa/Dirección Financiera/Comunicaciones	Enero	Diciembre	\$ -	9. Que los procesos de compra no se ajustados	9. Realizar un seguimiento de los plazos de entrega y tiempo de respuesta.			
				2. Nivel de cumplimiento de las actividades			2. Nivel de cumplimiento de las actividades				9. Que los procesos de compra no se ajustados							



**TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Quinto Eje: Crecimiento y Desarrollo del Talento Humano													
Funciones	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Fortalecer el crecimiento del desarrollo y del talento humano</b>												
<b>Estrategia de gestión del talento: Identificación de posiciones clave, creación del plan de desarrollo y programa de sucesión.</b>	Mejorar la asociación de talento clave, optimizar el desarrollo interno de los colaboradores, asegurar la continuidad operativa y el fortalecimiento del liderazgo.	Desarrollar una estrategia integral de gestión del talento que se centre en identificar los puestos críticos dentro de la organización, elaborar un plan de sucesión que permita la cobertura continua de estos puestos clave y el cumplimiento de los objetivos del programa de desarrollo y capacitación de los colaboradores adscritos al programa.	Oportunidad	Construir con líderes de área para identificar los roles que impactan significativamente en los resultados de la institución. Identificar a los empleados con potencial para asumir estas posiciones en el futuro, con el fin de desarrollar capacidades, habilidades y conocimientos. Definir los objetivos del programa de desarrollo y capacitación.	Gerencia Recursos Humanos	1. 100% 2. 100% 3. 100%	1. Cantidad de puestos clave identificados. 2. Cantidad de colaboradores identificados. 3. Objetivos del programa de sucesión definidos.	Informe de resultados Evaluaciones de colaboradores Muestra de sucesión	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Todas las áreas	May-25 Dic-25	\$ -	
<b>Proceso de evaluación de desempeño: Implementación de la metodología del MAP Actualizada</b>	Facilitar el crecimiento del talento humano, promover la competencia técnica de los colaboradores y aumentar la satisfacción laboral e incrementar la retención de talento humano.	Actualizar el sistema de evaluación del desempeño que permita su alineación con los objetivos de la institución y promover su desarrollo profesional, considerando las nuevas exigencias del MAP.	Oportunidad	Actualizar y difundir políticas, procedimientos y guías de evaluación de desempeño conforme a metodología del MAP. Realizar entrevistas o reuniones con líderes de área para validar la objetividad en las evaluaciones de desempeño.	Gerencia Recursos Humanos	1. 100% 2. 100%	1. Políticas y procedimientos actualizados y difundidos. 2. Sesiones de calibración.	Políticas, procedimientos actualizados Informe	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Departamento de Comunicaciones	Jun-25 Dic-25	\$ -	
<b>Acciones de desarrollo: metodologías y estrategias</b>	Monitorear el desarrollo de los colaboradores.	Optimizar y medir el desarrollo de los colaboradores.	Oportunidad	Verificar que los acciones de desarrollo de los colaboradores, estén alineadas a la planificación operativa de una respectiva área. Elaborar matriz de competencias de desarrollo a fin de identificar fortalezas y áreas de mejora del personal. Dar a conocer el porcentaje de desarrollo por departamento del período evaluado. Generar la medición del desarrollo de los colaboradores.	Gerencia Recursos Humanos	100%	1. Porcentaje de la matriz de desarrollo de acciones de desarrollo personal y profesional del MAP. 2. Nivel de ejecución de las actividades.	Comunicaciones, Correos, actas, Matriz de desarrollo del MAP	Planificación y Desarrollo Recursos Humanos	Todas las áreas	Enero Diciembre	\$ -	
<b>Programa de Sucesión</b>	Optimizar el crecimiento profesional de los colaboradores y crear un ambiente colaborativo que fomente el aprendizaje continuo, la innovación y el desarrollo de competencias de liderazgo para enfrentar los retos de la institución.	Llevar a cabo una evaluación exhaustiva de las competencias y habilidades actuales del personal, con el fin de identificar roles críticos y establecer un plan de desarrollo y capacitación para cubrir las necesidades de la institución. Realizar un diagnóstico de las competencias actuales de los colaboradores y establecer un plan de desarrollo y capacitación para cubrir las necesidades de la institución.	Oportunidad	Identificar las necesidades que impactan en el programa de sucesión y que impactan los objetivos de la TSS.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Identificación realizada.	Muestra de sucesión	Recursos Humanos	Todas las áreas	Jun-25 Dic-25	\$ -	
<b>Identificación de las competencias técnicas: por perfiles</b>	Construir un perfil claro y detallado de las competencias técnicas y habilidades requeridas para cada puesto de la institución. Realizar un diagnóstico de las competencias actuales de los colaboradores y establecer un plan de desarrollo y capacitación para cubrir las necesidades de la institución.	Identificar y definir la competencia técnica requerida y sus componentes para cada puesto de la institución. Realizar un diagnóstico de las competencias actuales de los colaboradores y establecer un plan de desarrollo y capacitación para cubrir las necesidades de la institución.	Oportunidad	Realizar entrevistas con líderes de área para recopilar información sobre las competencias requeridas y aquellas que necesitan ser fortalecidas. Realizar un análisis comparativo con las competencias requeridas, basándose en el impacto que tendrán las competencias en los objetivos institucionales. Identificar las competencias técnicas que todos los colaboradores deben poseer para contribuir a la misión y visión de la institución. Actualizar matriz de competencias técnicas y matriz de desarrollo, matriz del MAP para su aprobación. Documentar las competencias técnicas como parte del manual de desarrollo organizacional. Apoyar a los líderes de área en la implementación de las competencias técnicas. Establecer y validar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias técnicas y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de información para el proceso de reclutamiento.	Gerencia Recursos Humanos	1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 100% 5. 100% 6. 100% 7. 100%	1. Evaluación de competencias actualizada y reportada. 2. Competencias técnicas identificadas y aprobadas. 3. Cantidad de competencias técnicas identificadas. 4. Documento de competencias técnicas. 5. Manual de competencias técnicas. 6. Documento de competencias técnicas. 7. Porcentaje de prueba aplicada.	Informe Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación Muestra de sucesión Listado de acciones de capacitación en el DTS/ANST Manual publicados. Procedimientos y formatos publicados.	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en los Servicios Departamento de Recursos Humanos Departamento de Operaciones y Mantenimiento	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en los Servicios Departamento de Recursos Humanos Departamento de Operaciones y Mantenimiento	Jun-25 Jun-25 Jun-25	May-25 Jun-25 Nov-25	\$ -
<b>Programa de Capacitación Institucional Implementado</b>	Crear la competencia deseada del personal.	Desarrollar competencia entre los colaboradores.	Oportunidad	Construir la matriz de competencias técnicas y matriz de desarrollo, matriz del MAP para su aprobación. Documentar las competencias técnicas como parte del manual de desarrollo organizacional. Apoyar a los líderes de área en la implementación de las competencias técnicas. Establecer y validar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias técnicas y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de información para el proceso de reclutamiento.	Proceso de Compra	87%	Indicador de calidad, Programa de capacitación, Correos, Listas de participaciones.	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Oficina Administrativa	Enero Diciembre	Octubre Diciembre	\$ 5,000,000.00	
<b>Actualización Programa de Estudio de Puestos</b>	Realizar un programa de estudio de puestos que permita la cobertura de las competencias requeridas para cada puesto de la institución.	Crear un catálogo de competencias requeridas para cada puesto de la institución.	Oportuno	Apoyar al CTE nuevo versión del Programa de Postings. Realizar levantamiento de información en el programa de estudio de puestos que permita la cobertura de las competencias requeridas para cada puesto de la institución. Realizar análisis de los programas que impactan a los entornos de la TSS y los PQA departamentales.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Nivel de ejecución de las actividades.	Muestra de matriz de competencias técnicas, Oficio de apoyo.	Oficina Administrativa/Oficina de Recursos Humanos	Enero Diciembre	Mayo Diciembre	\$ -	
<b>Capacitaciones sobre los lineamientos de la TSS en el marco del SISR a colaboradores de SISR.</b>	Capacitar a los colaboradores de SISR sobre los lineamientos de la TSS en el marco del SISR.	Desarrollar la información de los colaboradores de la TSS sobre los lineamientos de la TSS en el marco del SISR.	Oportunidad	Elaborar la capacitación y el material de apoyo para los colaboradores de SISR sobre los lineamientos de la TSS en el marco del SISR.	Gerencia Recursos Humanos	60%	Capacitación con contenidos actualizados.	Listado de acciones de capacitación.	Comunicaciones / TIC	Junio Diciembre	Junio Diciembre	\$ -	
<b>Comunicación interna fortalecida</b>	Fortalecer la comunicación interna y promover la participación de los colaboradores en las actividades institucionales y el desarrollo de talento humano.	Fortalecer la comunicación interna y promover la participación de los colaboradores en las actividades institucionales y el desarrollo de talento humano.	Oportunidad	Elaborar un plan de comunicación interna, así como un plan de actividades institucionales y el desarrollo de talento humano.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Cantidad de actividades institucionales realizadas.	Informe TSS y otros documentos.	Comunicaciones	Dirección de TI	Enero Diciembre	\$ -	
	Mejorar el proceso de reclutamiento de talento humano en el marco del SISR.	Mejorar el proceso de reclutamiento de talento humano en el marco del SISR.	Oportunidad	Elaborar un plan de comunicación interna, así como un plan de actividades institucionales y el desarrollo de talento humano.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Porcentaje de actividades institucionales realizadas.	Informe TSS y otros documentos.	Comunicaciones	N/A	Enero Febrero	\$ -	

## Firmas aprobación Plan Operativo Anual 2025:



Tesorería de la Seguridad Social

Jenniffer Gómez Linares - Enc. Dpto. de Acceso a la Información Pública

Nermis Cesarina Andújar Troncoso - Directora Jurídica

Jazmin Uceta Pérez - Enc. Dpto. de Control y Análisis de las Operaciones

Laura Patricia Hernández Cabrera - Directora de Planificación y Desarrollo

Sahadía Ercilia Cruz Abreu - Directora de Servicios

Hector Emilio Mota Portes - Director de Tecnologías de la Información y Comunicación

Jose Alberto Luna Peña - Asesor de Ciberseguridad

Julia Cristiana Alberty Creales - Directora de Fiscalización Externa

María del Pilar Peña García - Directora Recursos Humanos

Henry Sahdalá Dumit - Tesorero

José Israel Del Orbe Antonio - Director de Finanzas

Marina Inés Fiallo Cabral - Directora Administrativa

Ivonne Ramona Nuñez García - Enc. Dpto. de Fiscalización Interna

Maria Teresa De Los Santos Sena - Enc. Dpto. de Comunicaciones

Documento firmado digitalmente, para validar por medio electrónico:

<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/tss/v/13104aae-c3f0-4335-91e0-13d90cfcbbf4>