



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	Método de Verificación	Responsabilidad	Línea de Sumario	Período de Ejecución	Presupuesto	
Objetivo Estratégico	Fomentar los procesos internos de la Institución												
Disponibilidad de los procesos existentes 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, integrar tecnologías que faciliten la digitalización, mejorando así la productividad y la calidad del trabajo.	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 depósito 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"> Realizar un análisis de viabilidad del depósito inicial. Muestra de análisis. Documento de presupuesto. Documento de presupuesto. Acta de Comité Identificar procesos estratégicos y departamentos a ser analizados con el fin de automatizar/digitalizar los mismos. Realizar un análisis de viabilidad del depósito inicial. Muestra de análisis. Documento de presupuesto. Documento de presupuesto. Acta de Comité Identificar oportunidades de mejora en los procesos actuales. Seleccionar y optimizar los procesos existentes. Integrar tecnologías que faciliten la digitalización, mejorando así la productividad y la calidad del trabajo. Realizar un análisis de viabilidad del depósito inicial. Muestra de análisis. Documento de presupuesto. Documento de presupuesto. Acta de Comité Identificar oportunidades de mejora en los procesos actuales. Seleccionar y optimizar los procesos existentes. Integrar tecnologías que faciliten la digitalización, mejorando así la productividad y la calidad del trabajo. Realizar un análisis de viabilidad del depósito inicial. Muestra de análisis. Documento de presupuesto. Documento de presupuesto. Acta de Comité Identificar oportunidades de mejora en los procesos actuales. Seleccionar y optimizar los procesos existentes. Integrar tecnologías que faciliten la digitalización, mejorando así la productividad y la calidad del trabajo. 									
Proyectos de Innovación Implementados	Se espera que en este producto se realicen proyectos de innovación que permitan mejorar la eficiencia operativa y la calidad del trabajo.	El programa de innovación busca introducir la innovación en los procesos de la Institución a través de la implementación de proyectos de innovación que permitan mejorar la eficiencia operativa y la calidad del trabajo.	Iniciativa	Realizar acciones y actividades con enfoque de diferentes niveles para mejorar información sobre la percepción de la innovación en la Institución.	Gestión interna	Según a los resultados del levantamiento	Cantidad de iniciativas innovadoras aplicadas por año	Acta de documentación de comité 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"> Realizar acciones y actividades con enfoque de diferentes niveles para mejorar información sobre la percepción de la innovación en la Institución. Analizar los proyectos de innovación existentes, sus resultados y el impacto que tienen en la Institución. Analizar el porcentaje del presupuesto destinado a actividades y proyectos de innovación. Identificar los recursos humanos, tecnológicos y financieros que la Institución tiene a su disposición para fomentar la innovación. Realizar la composición del personal y la herramienta tecnológica existentes que pueden facilitar o limitar el desarrollo de la innovación. Investigar y recopilar información sobre los mejores prácticas de innovación en instituciones similares. Definir el alcance del programa, especificando qué áreas o procesos se abordarán en términos de innovación. Establecer un programa que contenga todos los componentes a implementar del programa. Crear un comitatus que detalle todos los etapas del programa con plazos claros. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo. Desarrollar una estrategia que incluya acciones concretas para fomentar la creatividad y el pensamiento innovador dentro de la Institución. Elaborar los recursos y políticas del funcionamiento del Programa de Innovación. Desarrollar la información del Programa de Innovación de la colaboración. Identificar las habilidades necesarias para fomentar una cultura innovadora y desarrollar un plan de capacitación adicional. Desarrollar el plan de seguimiento y monitoreo a las expectativas. Evaluar a los colaboradores sobre su satisfacción con el Programa de Innovación. 									
Atención de la estructura de la Dirección de Informática y Comunicaciones a las necesidades de soporte interno.	Se espera que en este producto se realicen acciones que permitan mejorar la eficiencia operativa y la calidad del trabajo.	Este producto tiene como objetivo optimizar la eficiencia y efectividad de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones para mejorar el servicio al usuario. Se busca además de seleccionar y optimizar los procesos existentes, integrar tecnologías que faciliten la digitalización, mejorando así la productividad y la calidad del trabajo.	Operatividad	Realizar un análisis detallado de la estructura organizativa actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de organigramas, funciones y procesos existentes.	Gestión interna	1. 100% 2. 100%	1. Disponibilidad de recursos tecnológicos internos 2. Rendimiento operativo y satisfacción de usuarios de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Informe de diagnóstico de la estructura actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Breve de resultados de diagnóstico interno. Muestra de análisis. Documento de presupuesto y presupuesto. Acta de Comité. Documento interno de estructura organizativa, descripción de puestos, lo que se ha identificado como necesario.	Dirección de Planeación y Desarrollo Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Dirección de Recursos Humanos	Enero 2025	Junio 2025	Compartidos Gestión Operativa \$	
				<ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis detallado de la estructura organizativa actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de organigramas, funciones y procesos existentes. Medir y documentar los niveles de servicio técnico en un tiempo determinado. Realizar un diagnóstico de la estructura actual de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, incluyendo la revisión de organigramas, funciones y procesos existentes. Identificar los breches en la estructura actual en relación con los niveles de soporte interno corporativo. Definir el alcance del programa, especificando qué aspectos de la estructura se abordarán y qué resultados se esperan. Establecer un programa que contenga todos los componentes a reestructurar. Crear un comitatus que detalle todos los etapas del proceso, incluyendo plazos claros para cada actividad. Desarrollar una estrategia que incluya acciones concretas para fomentar la creatividad y el pensamiento innovador dentro de la Institución. Desarrollar la información del Programa de Innovación de la colaboración. Identificar las habilidades necesarias para fomentar una cultura innovadora y desarrollar un plan de capacitación adicional. Desarrollar el plan de seguimiento y monitoreo a las expectativas. Evaluar a los colaboradores sobre su satisfacción con el Programa de Innovación. 									



TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:		Gobernanza y Excelencia Operativa																			
Procedimiento	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	Acciones de mitigación	Sensación	Observaciones					
Revisión de facturas para el pago del Régimen Contributivo y Contributivo Subordinado	Proceso diario mediante el cual se revisa que todas las facturas recibidas del SISES sean conciliadas correctamente y oportunamente.	Revisar los planes mensuales concertados con sus débiles sujetos. Continuar los cobros recibidos en el LTRF. Pasar el diario. De contabilidad del SISES para egresos. Generar y pagar la respectiva en pdf y Excel de los aportes diarios, vía RPEI. Asesorar Registros en un archivo del mes. Realizar cobros con el cobro de cuentas bancarias a fin de confirmar que los fondos llegan entera a la cuenta. Realizar repeticiones de diario. De contabilidad del SISES para el registro contable.	Operatividad	Revisar los planes mensuales concertados con sus débiles sujetos. Continuar los cobros recibidos en el LTRF. Pasar el diario. De contabilidad del SISES para egresos. Generar y pagar la respectiva en pdf y Excel de los aportes diarios, vía RPEI. Asesorar Registros en un archivo del mes. Realizar cobros con el cobro de cuentas bancarias a fin de confirmar que los fondos llegan entera a la cuenta. Realizar repeticiones de diario. De contabilidad del SISES para el registro contable.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Asesorar mensualmente conciliación y revisión de cobros recibidos en el LTRF.	Dirección Financiera, Departamento Contabilidad SISES	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y contabilidad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Asesorar RPEI por diario y digital.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección Financiera	N/A	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes diarios y digital, correo electrónico y en la plataforma.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección de Finanzas	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Aportes diarios del pago de las instituciones públicas que emiten en formato a través del SISES	Proceso diario mediante el cual se revisa diariamente los aportes recibidos vía Transferencia Nacional de las instituciones públicas que emiten en formato a través del SISES.	Revisar diariamente los cobros recibidos por parte de UNPAGO con los reportes de los facturas autorizadas y no pagadas. Validar la factura electrónica que está dentro del formato de correo electrónico por cada entidad. Proceder a preparar expedientes tanto físicos como digital por cada banco. (En caso de conformado al presupuesto por la entidad. Preparar conciliaciones y enviar a la entidad (carga de valores verificaciones, se procede a enviar una carta a la entidad). Recibir correo de UNPAGO con sus datos.	Operatividad	Revisar diariamente los cobros recibidos por parte de UNPAGO con los reportes de los facturas autorizadas y no pagadas. Validar la factura electrónica que está dentro del formato de correo electrónico por cada entidad. Proceder a preparar expedientes tanto físicos como digital por cada banco. (En caso de conformado al presupuesto por la entidad. Preparar conciliaciones y enviar a la entidad (carga de valores verificaciones, se procede a enviar una carta a la entidad). Recibir correo de UNPAGO con sus datos.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos y digital, correo electrónico y en la plataforma.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección de Finanzas	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos y digital, correo electrónico y en la plataforma.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección de Finanzas	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos y digital, correo electrónico y en la plataforma.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección de Finanzas	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Facturación a UNPAGO	Proceso mensual mediante el cual se realiza la facturación a UNPAGO con el fin de la conciliación por acuerdo de cada entidad con la conciliación de cuentas en el sistema de conciliación del comercio.	Elaborar el expediente físico digital con la factura y reportes. Enviar la carta conciliación con la factura a UNPAGO en físico y por correo electrónico. De expedientes a la recepción de los fondos, luego de pasar el diario. De contabilidad del SISES para el registro contable.	Operatividad	Elaborar el expediente físico digital con la factura y reportes. Enviar la carta conciliación con la factura a UNPAGO en físico y por correo electrónico. De expedientes a la recepción de los fondos, luego de pasar el diario. De contabilidad del SISES para el registro contable.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recibir los reportes, expedientes de facturación.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección Financiera	Departamento de Contabilidad / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recibir los reportes, expedientes de facturación.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección Financiera	Departamento de Contabilidad / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recibir los reportes, expedientes de facturación.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección Financiera	Departamento de Contabilidad / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Egresos y liquidar los fondos gubernamentales del Régimen Contributivo	Proceso diario que consiste en distribuir y liquidar los montos concertados, a los diferentes receptores de ingresos de SISES, SIAE, AFP, SIDA, IRL, SFIN, SIFON, SIFOPASA.	Revisar la planilla depositada de fondos. Digitar correctamente cada monto a transferir en portal del Banco Central. Asesorar cada pago. Notificar el detalle de los montos transferidos a la entidad bancaria.	Operatividad	Revisar la planilla depositada de fondos. Digitar correctamente cada monto a transferir en portal del Banco Central. Asesorar cada pago. Notificar el detalle de los montos transferidos a la entidad bancaria.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Planilla depositada de fondos y recepción de datos aplicados.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección Financiera	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Planilla depositada de fondos y recepción de datos aplicados.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección Financiera	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Planilla depositada de fondos y recepción de datos aplicados.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos / Dirección Financiera	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Ejecutar los pagos del Régimen Subordinado, FONDACI, FONDACI y Subsidio de Básicos, Seguro 10 y Seguro Salud Pública Nacional y Fomento Agrícola.	Proceso mediante el cual se realizan los pagos para procesar los pagos de salud para el régimen subsidiado y planes especiales de preescolar y jubilado.	Realizar Seguros y recepción de recursos. Preparar expedientes de pagos.	Operatividad	Realizar Seguros y recepción de recursos. Preparar expedientes de pagos.	Gerente Ingresos	100%	Porcentaje de pago autorizados a partir de la recepción de los montos.	Cartera digital del Banco de Reservas con los instrucciones de pago.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de los recursos para este pago.	1. En caso de tener inversiones de otros egresos, realizar las conciliaciones de certificaciones mensuales autorizadas para cubrir el pago y su gestión en caso.						
					Gerente Ingresos	100%	Porcentaje de pago autorizados a partir de la recepción de los montos.	Cartera digital del Banco de Reservas con los instrucciones de pago.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de los recursos para este pago.	1. En caso de tener inversiones de otros egresos, realizar las conciliaciones de certificaciones mensuales autorizadas para cubrir el pago y su gestión en caso.						
					Gerente Ingresos	100%	Porcentaje de pago autorizados a partir de la recepción de los montos.	Cartera digital del Banco de Reservas con los instrucciones de pago.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de los recursos para este pago.	1. En caso de tener inversiones de otros egresos, realizar las conciliaciones de certificaciones mensuales autorizadas para cubrir el pago y su gestión en caso.						
Realizar el pago de todas las instituciones públicas que se pagan a través del SISES	Consiste en el cobro de los aportes recibidos por el libro de pago de las instituciones gubernamentales, así como la emisión de recibos físicos.	Revisar los aportes recibidos contra el monto a pagar de cada una de las instituciones en caso de tener fondos, se genera el libro de pago, firma y se asienta cada día en el SISES. Usar el libro digital cada día y valores de pago.	Operatividad	Revisar los aportes recibidos contra el monto a pagar de cada una de las instituciones en caso de tener fondos, se genera el libro de pago, firma y se asienta cada día en el SISES. Usar el libro digital cada día y valores de pago.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recepción de pagos recibidos, correo electrónico, valores de pago.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recepción de pagos recibidos, correo electrónico, valores de pago.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recepción de pagos recibidos, correo electrónico, valores de pago.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Ejecutar el proceso anual de pago de todas las instituciones públicas en su respectivo.	Gestionar la ejecución de la devolución anual de pago en nombre de SISES a través del sistema del sistema.	Ejecutar el libro de valores a distribuir por los diferentes conceptos. Preparar memoranda para realizar la devolución. Realizar la revisión de los montos bancarios a fin de validación y en caso de no tener se solicita. Se ejecuta la devolución. Realizar la aplicación del cobro como apoyo a las verificaciones de pago de los empleadores. Realizar las conciliaciones a los bancos para la ejecución de los cobros a través de los subdelegados, tanto de pago en efectivo como de cobros de cobros en depósitos. En los casos en que no se pueda realizar la conciliación a los beneficiarios, se procede a enviar los fondos a la cuenta bancaria del pagador a favor de banco JUBILEO. Gestionar la publicación de la zona de prensa con la devolución realizada, se realiza una conciliación a la DREA con los montos devueltos y notifica al CNS la deuda devuelta.	Operatividad	Ejecutar el libro de valores a distribuir por los diferentes conceptos. Preparar memoranda para realizar la devolución. Realizar la revisión de los montos bancarios a fin de validación y en caso de no tener se solicita. Se ejecuta la devolución. Realizar la aplicación del cobro como apoyo a las verificaciones de pago de los empleadores. Realizar las conciliaciones a los bancos para la ejecución de los cobros a través de los subdelegados, tanto de pago en efectivo como de cobros de cobros en depósitos. En los casos en que no se pueda realizar la conciliación a los beneficiarios, se procede a enviar los fondos a la cuenta bancaria del pagador a favor de banco JUBILEO. Gestionar la publicación de la zona de prensa con la devolución realizada, se realiza una conciliación a la DREA con los montos devueltos y notifica al CNS la deuda devuelta.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Movimiento de cobros autorizados, correo electrónico a los Bancos, correo electrónico, valores de prensa.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Marzo	Ago	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Movimiento de cobros autorizados, correo electrónico a los Bancos, correo electrónico, valores de prensa.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Marzo	Ago	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Movimiento de cobros autorizados, correo electrónico a los Bancos, correo electrónico, valores de prensa.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Marzo	Ago	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de UNPAGO en el mes de los sistemas TSS y SIP de Seguridad.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Transferencia de montos recibidos, a la entidad reguladora del SISES (OSPEN y SIDA/SEI).	Proceso mediante el cual se realizan los pagos recibidos a SISES y SIDA/SEI por concepto de todas las empresas a la AFP y AFP.	Recibir los cheques por concepto de pago de montos. Proceder a depositar los fondos en una cuenta especializada para los fines. Preparar expedientes de transferencia a la entidad destino (SIDA/SEI y OSPEN) (carga de los fondos en libro de distribución). Asesorar directamente en un archivo de Excel con el total de transacciones por acuerdo de cada banco.	Operatividad	Recibir los cheques por concepto de pago de montos. Proceder a depositar los fondos en una cuenta especializada para los fines. Preparar expedientes de transferencia a la entidad destino (SIDA/SEI y OSPEN) (carga de los fondos en libro de distribución). Asesorar directamente en un archivo de Excel con el total de transacciones por acuerdo de cada banco.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recepción de cheques, expedientes de transferencia, cartas digitales de Banco de Reservas. Cartera de aplicación a la SIDA/SEI y OSPEN.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de montos por parte de los AFP y AFP.	1. Si el monto de depósitos de justicia ha sido recibido de manera a favor de que proceda con la validación de datos.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recepción de cheques, expedientes de transferencia, cartas digitales de Banco de Reservas. Cartera de aplicación a la SIDA/SEI y OSPEN.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de montos por parte de los AFP y AFP.	1. Si el monto de depósitos de justicia ha sido recibido de manera a favor de que proceda con la validación de datos.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Recepción de cheques, expedientes de transferencia, cartas digitales de Banco de Reservas. Cartera de aplicación a la SIDA/SEI y OSPEN.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad de montos por parte de los AFP y AFP.	1. Si el monto de depósitos de justicia ha sido recibido de manera a favor de que proceda con la validación de datos.						
Consiste por recibos y operaciones, valores de los subdelegados a los Bancos Reguladores.	Es el pago por cada transacción recibida de los bancos reguladores.	Transferir y proceder a realizar vía correo electrónico la factura a cada banco. Proceder a preparar el expediente para libro de pago. Luego de validar los montos y haberse recibido la transferencia por parte de UNPAGO en los facturas. Preparar cartas, memoranda de transacciones y montos correspondientes. Digitar cada pago en el portal del Banco Central, se revisa a cada entidad y se envía vía correo electrónico la publicación. Preparar los datos de conciliación de correo pago.	Operatividad	Transferir y proceder a realizar vía correo electrónico la factura a cada banco. Proceder a preparar el expediente para libro de pago. Luego de validar los montos y haberse recibido la transferencia por parte de UNPAGO en los facturas. Preparar cartas, memoranda de transacciones y montos correspondientes. Digitar cada pago en el portal del Banco Central, se revisa a cada entidad y se envía vía correo electrónico la publicación. Preparar los datos de conciliación de correo pago.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Cartera de cobros, memoranda, Formulario de Transferencia, carta al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Cartera de cobros, memoranda, Formulario de Transferencia, carta al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Cartera de cobros, memoranda, Formulario de Transferencia, carta al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Ejecución de los prestatarios en Cuenta TSN	Consiste en transferir mensualmente a la cuenta del TSN los montos autorizados de los bancos reguladores por conciliación de cuentas.	Preparar el expediente del pago (carga de valores recibidos a los bancos reguladores) y los montos no pagar errores durante todo.	Operatividad	Preparar el expediente del pago (carga de valores recibidos a los bancos reguladores) y los montos no pagar errores durante todo.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Cartera de cobros, memoranda, Formulario de Transferencia, carta al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES operativo y/o inclusión en la estructura interna de la institución.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.	1. El Plan de Continuidad de Negocio está actualizado y disponible para su ejecución en caso de fallas.					
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Cartera de cobros, memoranda, Formulario de Transferencia, carta al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES operativo y/o inclusión en la estructura interna de la institución.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.	1. El Plan de Continuidad de Negocio está actualizado y disponible para su ejecución en caso de fallas.					
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Cartera de cobros, memoranda, Formulario de Transferencia, carta al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES operativo y/o inclusión en la estructura interna de la institución.	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.	1. El Plan de Continuidad de Negocio está actualizado y disponible para su ejecución en caso de fallas.					
Transferencia a ENAPF	Consiste en realizar mensualmente una transferencia a ENAPF correspondiente a los fondos recibidos por Entidad Intermedia.	Seleccionar el flujo de fondos al cargo del mes anterior, a favor de haber el monto disponible a distribuir. Preparar los diferentes comprobantes de transferencia. Digitar y asentar el pago en el portal del Banco Central. Notificar mediante correo electrónico al ENAPF, Transferencia Nacional y al Consejo de la Seguridad Social.	Operatividad	Seleccionar el flujo de fondos al cargo del mes anterior, a favor de haber el monto disponible a distribuir. Preparar los diferentes comprobantes de transferencia. Digitar y asentar el pago en el portal del Banco Central. Notificar mediante correo electrónico al ENAPF, Transferencia Nacional y al Consejo de la Seguridad Social.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos, correo electrónico de transferencia, TSN del banco central, correo electrónico de notificación a cargo al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos, correo electrónico de transferencia, TSN del banco central, correo electrónico de notificación a cargo al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos, correo electrónico de transferencia, TSN del banco central, correo electrónico de notificación a cargo al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
Cuentas de Pago Operativas	Consiste en realizar mensualmente el pago a la Junta Central Electoral por el servicio de cobro de suaves de cobros.	Recibir la factura a favor de mes. Preparar expedientes de pago. Digitar y asentar en el portal del Banco Central. Notificar vía correo electrónico a la institución.	Operatividad	Recibir la factura a favor de mes. Preparar expedientes de pago. Digitar y asentar en el portal del Banco Central. Notificar vía correo electrónico a la institución.	Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos, correo electrónico de notificación, TSN del Banco central, correo al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos, correo electrónico de notificación, TSN del Banco central, correo al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						
					Gerente Ingresos	100%	Nivel de avance de ejecución de las actividades	Expedientes físicos, correo electrónico de notificación, TSN del Banco central, correo al Banco.	Departamento de Recursos, Pagaré e Ingresos	Depto. De Control y Análisis de las Operaciones / Gerencia.	Enero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. No disponibilidad del SISES	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio.						



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:	Gobernanza y Excelencia Operativa												Riesgo asociado		Acción de mitigación		Sanciones		Observaciones		
Producto	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 actualizadas	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 banco a año de la apertura de la cuenta	Condiciones digitalizadas, Libro de conciliaciones completado	Departamento de Contabilidad / Dirección Financiera	Entidad Financiera Oper. Bancaria, Pagaré e Incentivos Oper. Contabilidad ODS, Oper. Oper. de Contabilidad Oper. De Cuentas y Auditoría de las Operaciones	Enero	Diciembre	Compras y Gastos 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 reportar fallas en la plataforma Netbanking	1. Falta de actualización del Departamento de Contabilidad para permitir los reportes del SICEP vía el Ministerio de Hacienda			
				2. No disponibilidad o contenido operativo de las cuentas bancarias				2. No disponibilidad de los sistemas operativos de las cuentas bancarias							2. Falta en la plataforma del SICEP						2. Falta de actualización de datos para la disponibilidad en el sistema operativo de las cuentas bancarias
Automatización de la Gestión Financiera Operativa mediante de conciliaciones (CRM)	Funcionamiento de los sistemas (CRM, REVERENDOS, Cargos Reversados, Reservas mensuales) y (COMENTARIOS)	Comparar los datos según de los reportes con el Informe documentado "Auditoría paralela en función de la Cuenta Reconciliación de la TSE"	Operatividad	Verificación de la conexión mediante el software de "Cargos reversados" que presente duplicidad de la palabra "reverso"	Indicativa	1	Cantidad de la información de los datos (CRM)	Reporte generalizado correctamente		REDO RD		Presupuesto	5306,728.05								
Informes y Reportes Financieros elaborados	Cumplimiento con la Especificación Presupuestaria y Estado Financiero mensual, trimestral, semestral y anual de la gestión de los recursos operativos a los estados financieros ODS/OTOP, Compañía General de la RED, Compañía del CNSS, Portal Transparencia	Recopilación de los informes, verificación de los datos, revisión y aprobación de los estados financieros y planes presupuestarios	Operatividad	Realizar levantamiento de los datos relacionados a los hechos, los ingresos pasivos y estado de datos financieros	Gestión Bancaria	100%	Resultados indicadores ODS/OTOP, Portal de Transparencia	Capas de estado: RESANOP, BRIGOP	Departamento de Contabilidad / Dirección Financiera	Dirección de Contabilidad y Auditoría de las Operaciones	Enero	Diciembre	Compras y Gastos Operativa	1	1. No disponibilidad SICEP	1. Ejecución del Plan de Continuidad de Negocio	2. No disponibilidad de los sistemas operativos y/o inclusión en la información interna de la institución				
				2. Falta de actualización de los datos financieros				2. Falta de actualización de los datos financieros													
Banco informen sobre la estructura financiera de la RED en cumplimiento de la Ley 741	Elaborar informes y reportes financieros, que incluyan la información del estado de los recursos operativos de la RED, Compañía General de la RED, Compañía del CNSS, Portal Transparencia	Elaborar informes y reportes financieros, que incluyan la información del estado de los recursos operativos de la RED, Compañía General de la RED, Compañía del CNSS, Portal Transparencia	Operatividad	Realizar los estados contables y estado financiero del mes	Gestión Bancaria	100%	Porcentaje de los informes que genera el Oper. de Contabilidad ODS a nivel anual del libro de datos	Actos de hecho de los informes	Departamento de Contabilidad / Dirección Financiera	Dirección de Contabilidad y Auditoría de las Operaciones / Gerencia	Enero	Diciembre	Compras y Gastos Operativa	1	1. Falta Personal	1. Contorno Personal	2. No disponibilidad información	3. Mala gestión	3. Ejecución Plan Continuidad de Negocio		
				2. Falta de actualización de los datos financieros				2. Falta de actualización de los datos financieros													
Documentos Legales Elaborados	Elaboración de Documentos Legales como son: Contratos y Convenios, la Nota de Crédito, el Acto Notarial de Comodato, Comodato de arrendamiento y juicios para Procesos de Compras	Analizar los informes de la TSE, realizar la correcta aplicación de la Ley.	Operatividad	Elaborar documentos de acuerdo a la solicitud	Gestión Bancaria	100%	Porcentaje de los documentos respondidos oportunamente	Documentos producidos en original o copia	Depa. Elaboración de Documentos Legales, Departamento de Litigación, Dirección Jurídica	Toda la área	Enero	Diciembre	Compras y Gastos Operativa	3	2,850,000.00						
Reportes de Proceso de la TSE Automatizados	Elaborar procesos mediante programas a través de los cuales se automatizan los reportes de la TSE, Compañía General de la RED, Compañía del CNSS, Portal Transparencia	La institución tiene como objetivo principal automatizar procesos de otros departamentos buscando eficiencia en los mismos. Cambio de año del departamento de digitalización, proceso de PACS, estado de compras, Form. etc.	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 y Gastos Operativa	1		1. Falta de recursos humanos y técnicos, con tiempos de respuesta para reportes	2. Falta de actualización de los datos financieros	3. Falta de actualización de los datos financieros	4. Falta de actualización de los datos financieros	5. Falta de actualización de los datos financieros	6. Falta de actualización de los datos financieros
Certificaciones y verificaciones Nuevas Operativas (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 licitaciones que se venían en este año (AL, AS, AA)	Notas sobre la procedencia y actualización de los servicios públicos del Estado Dominicano	Operatividad	Realizar la evaluación oportuna	Gestión Bancaria	100%	Nivel de avance de la implementación de las Nuevas Certificaciones y Recertificaciones	Informe. Se ha habilitado en la página	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Comit. ODS/OTOP	Enero	Diciembre	Compras y Gastos 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 entidad certificadora	4. Implementar un proceso de control gradual	5. Programar un cronograma claro sobre los cambios planificados	6. Realizar pruebas piloto antes de la implementación completa
Abastecimiento de Bienes Biomédicos	Mayor eficiencia en el manejo de los factores de abastecimiento	Verificación de caja de datos, implementación de reglas y controles para un uso de facturas que permitan la disponibilidad e integridad	Operatividad	Definir implementación y despliegue de uso de facturas y abastecimiento institucional	Gestión Bancaria	90%	Nivel de avance de la implementación de los procesos de abastecimiento	Informe, Acta de proyectos, Comités y manuales	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	NA	Enero	Diciembre	Compras y Gastos Operativa	1	1. Falta de información crítica	1. Implementar un cronograma claro sobre los cambios planificados	2. Realizar la implementación en un horario no crítico. Tener un plan de contingencia para evitar problemas operativos	3. Realizar la implementación en un horario no crítico. Tener un plan de contingencia para evitar problemas operativos	4. Realizar la implementación en un horario no crítico. Tener un plan de contingencia para evitar problemas operativos	5. Realizar la implementación en un horario no crítico. Tener un plan de contingencia para evitar problemas operativos	6. Realizar la implementación en un horario no crítico. Tener un plan de contingencia para evitar problemas operativos



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:		Gobernanza y Excelencia Operativa																	
Problemas	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	Supervisión	Observaciones			
Punto de TSI gobernada	Mantener y optimizar los recursos tecnológicos generados al cumplimiento de la estrategia de transparencia, accesibilidad y accesibilidad	Procesos que deben ser ejecutados por el Web Master para mantener y optimizar los puntos tecnológicos, garantizar el cumplimiento de los estándares de transparencia, accesibilidad y accesibilidad	Operatividad	Analizar el Portal WEB Institucional	Gestión Interna	100%	1. Porcentaje de puntos actualizados 2. Porcentaje de Clases/Clasificación obtenidas	Portales Institucionales Plataforma Híbrida con un Portal único con Informe de análisis técnico	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	NA	Enero Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. Retorno en la actualización o actualización de contenido 2. Disponibilidad de registros de análisis Retorno en el desarrollo de la página	1. Crear un cronograma detallado, oportuno y automatizado de actualizaciones para la operación y mantenimiento. 2. Actualización constante de contenidos, pruebas funcionales continuas Revisión de accesos a través de procedimientos	1. Se cuenta con herramientas y recursos adecuados para la operación y mantenimiento. 2. Existen mecanismos efectivos para monitorear cambios tecnológicos y realizar pruebas. 3. Los procedimientos están dispuestos a cumplir con cambios y condiciones que puedan ocasionarse				
				Asesorar y colaborar en la implementación y certificación de los NORTIC Asesorar en la implementación de la plataforma Híbrida Content Implementar y poner en marcha los nuevos portales WEB de la institución															
Control de Políticas Tecnológicas implementadas para lograr la conformidad con los estándares internacionales	Fortalecer la gobernanza y gestión de tecnologías de la información mediante el desarrollo de implementación estratégica de control, política y procesos alineados con las estrategias institucionales, asegurando la conformidad, la mejora continua y la seguridad de los procesos tecnológicos de la institución	Implementación de control, política y procesos para cumplir con los estándares internacionales	Operatividad	Evaluación de brechas, desarrollo de políticas, capacitación	Gestión Interna	100%	Porcentaje de conformidad y número de políticas implementadas	Registros de revisiones, auditorías documentadas	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Planificación y Desarrollo	Enero Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. Rango de Recursos o apoyo organizacional 2. Rango de Recursos al Cambio 3. Rango de Puntos de Atención por los Usuarios 4. Rango de Incumplimiento de estándares que afectan	1. Asignar recursos adecuados y formar equipo multidisciplinario. 2. Identificar las habilidades necesarias y capacitar o contratar según sea necesario. 3. Revisar la los recursos desde los etapas iniciales de diseño y desarrollo. 4. Realizar pruebas de usabilidad y obtener retroalimentación continua. 5. Mantener informado sobre cambios regulatorios y evaluar el impacto con la finalidad de adoptar a futuras modificaciones.	1. Se dispone de información suficiente para tomar decisiones adecuadas y oportunas. 2. Los usuarios están dispuestos a participar activamente en el proceso de cambio. 3. Hay disponibilidad de recursos financieros y humanos para ejecuciones del proyecto. 4. La información registrada es accesible y se puede utilizar oportunamente.				
				Analizar requisitos de procesos para TI Cualificar a usuarios de Actualizar manuales de riesgo por procesos															
Ineficiencia en los servicios TIC gobernada	Garantizar la continuidad y calidad de los servicios TIC	Procesos críticos relacionados con el monitoreo, incidencias, y soporte técnico	Operatividad	Monitorear los servicios tecnológicos para asegurar su funcionamiento continuo	Gestión Interna	100%	1. Tiempo de respuesta a incidentes 2. Tiempo de detección de procesos	Informes de monitoreo y alertas Registros de la mesa de servicios Reportes de niveles de servicio	Administración de Control TIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Enero Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. Falta en el monitoreo o respuesta tardía 2. Retorno en la atención de incidencias 3. Ineficiencia de los usuarios 4. Retorno en procesos de facturación 5. Errores en los datos e informes de el sistema	1. Implementación de herramientas de monitoreo avanzado 2. Retorno en la atención de incidencias 3. Monitoreo de actividades continuas y alertas 4. Capacitar a usuarios y capacitación detallada. 5. Verificación previa y validación de datos	1. Se cuenta con la tecnología y los recursos necesarios para implementar estos servicios. 2. Hay disponibilidad presupuestaria y de talento humano para expandir el apoyo y mantener. 3. Los usuarios poseen suficiente capacitación oportuna y precisa sobre los servicios				
				Mantener los servicios tecnológicos para asegurar su funcionamiento continuo Manejar las incidencias reportadas y garantizar su resolución en tiempos y forma Asistir a los usuarios a través de la mesa de servicios para brindar soporte técnico eficiente Gestionar las solicitudes de conexión de datos y de instalación del SUSE Gestionar los procesos de migración y facturación del Cloud principal Administrar las cuentas y dispositivos del sistema															
Dpto. de Transparencia Fortalecida	Reducción de los riesgos operativos a la institución	Reducir los riesgos operativos a la institución	Operatividad	Crear, aprobar y poner en marcha documentos de trabajo del área (manuales, protocolos, instructivos, etc.) Continuar la Adquisición de equipos y licencias Base Control de Calidad	Gestión Interna	100%	Cantidad de documentos creados o mejorados	Documentos en Internet, Control de Calidad	Departamento de Transparencia	Departamento Desarrollo, Redacción y Calidad en Gestión, TIC/Compras y Departamento de PPP	Marzo Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. No realizar las acciones 2. No realizar mantenimiento 3. Incumplimiento de plazos de entrega 4. Incumplimiento de normas prácticas no aplicables al desarrollo anual de la TSI por fallas de infraestructura o limitaciones presupuestarias	1. Establecer contacto con otras organizaciones, para lograr el apoyo en los acuerdos. 2. Gestionar documentos con los encargados de CNCS 3. Establecer los contenidos de los manuales de Internet. 4. Evaluación y diagnóstico de acciones, fortalecimiento	1. El área de calidad está dispuesta y tiene la capacidad de apoyo en la creación de documentos.				
Estrategia de Transparencia Implementada	Continuar los esfuerzos de Transparencia con vista a una adecuada gestión de los recursos del área y promover el desarrollo oportuno de 247 medidas preventivas de detección, diseño y ejecución	Centro de operaciones centralizado de transparencia para permitir los accesos adecuados de la institución	Innovación	Identificar el nivel de transparencia y número de referencias, estadísticas, así como los requerimientos tecnológicos aplicables Desarrollar el marco de gobierno de transparencia y Plan Estratégico que permita lograr el nivel de madurez y gestión de transparencia esperada Definir y establecer el nivel de implementación los controles de transparencia reportados de acuerdo con el plan de transparencia definido	Gestión Interna	75%	Nivel de avance de los documentos	Normativa, Normas prácticas, Informes de control de transparencia, Plan Estratégico definido, presupuesto	Departamento de Transparencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, TIC/Departamento de PPP	Marzo Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. Limitaciones presupuestarias y tiempo para la obtención de recursos para la instrumentación para la certificación	1. Declaración de la actividad en la planificación anual	1. La planificación anual tiene flexibilidad para incluir nuevas actividades y recursos. 2. Los puntos instrumentados están dispuestos a complementarse con la planificación y ejecución de los recursos				
				Crear, seleccionar, aprobar y poner en marcha documentos de trabajo del área (manuales, protocolos, instructivos, etc.) Implementar la Administración de Acciones programadas (PAM) Solicitar la actualización de licencias															
Seguridad de la Información Fortalecida	Fortalecer la seguridad de la información a través de la institución	Mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la TSI	Iniciativa	Realizar Planes en materia de control de Seguridad TIC identificados en el proyecto de investigación Implementar la Administración de Acciones programadas (PAM)	Gestión Interna	1.100% 2.100% 3.40% 4.100%	1. Cantidad de documentos creados o mejorados 2. Nivel de implementación de Planes de Gestión de Control de Seguridad TIC 3. Nivel de implementación de Acciones 4. Nivel de Ejecución de los Planes	Censos, Censados, Registro de Ombudsman, Control de Calidad, Oficina de Control de Gestión, TIC/Compras y Departamento de PPP	Dirección de Normas, Compliance y Transparencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Enero Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. Limitaciones presupuestarias y tiempo para la obtención de recursos para la instrumentación para la certificación	1. Declaración de la actividad en la planificación anual	1. La planificación anual tiene flexibilidad para incluir nuevas actividades y recursos. 2. Los puntos instrumentados están dispuestos a complementarse con la planificación y ejecución de los recursos				
				Definir y establecer el nivel de implementación los controles de transparencia reportados de acuerdo con el plan de transparencia definido															
Sistema de Seguridad Física y Vigilancia Implementado	Implementar un sistema de Seguridad Física y Vigilancia con estándares constantes y control de acceso para el personal interno y externo a la institución	Implementar un sistema de Seguridad Física y Vigilancia con estándares constantes y control de acceso para el personal interno y externo a la institución	Operatividad	Definir conformidad a la implementación del Sistema de monitoreo por video vigilancia Implementar control de Seguridad Física en todas las Dependencias TSS Definir Plan Operativo de personal (control de cultura, riesgo laboral, etc.)	Gestión Interna	50%	Nivel de avance de la implementación SOP	Censos electrónicos, proceso de compra, informe de funcionamiento del sistema, Políticas, normas electrónicas, etc. Plan de Operación, control de acceso	Departamento de Seguridad Física	Dirección Administrativa / Seguridad TIC/ Mesa de Ayuda TIC/ Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Normas, Compliance y Transparencia	Enero Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. Equipos obsoletos de no adherir la actualización y software 2. Equipos obsoletos obsoletos; Equipos obsoletos limitados para la actualización 3. Subvenciones de trabajo 4. Compras y contrataciones 5. Incrementos con la implementación de la política y procedimientos	1. Realizar un tratamiento inicial de los equipos obsoletos y el desarme de los mismos 2. Solicitar soporte a coordinación de la dirección	1. Los equipos obsoletos y se evalúan de acuerdo con los requerimientos específicos antes de la compra. 2. Existe un análisis de ciclo de vida de los equipos y presupuesto para su mantenimiento adecuado. 3. Se realiza una planificación adecuada de los recursos de capacidad de equipo antes de la compra.				
				Realizar Ejecución del Plan de Emergencia en base al Cronograma Realizar Protocolo de Gestión de Riesgos Laborales Implementar y dar seguimiento a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)															
Control de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) Implementado	Implementar los controles de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Implementar los controles de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Operatividad	Realizar monitoreo de riesgos de trabajo Realizar monitoreo de riesgos de trabajo Gestionar Mantenimiento de Insumos y equipos de Seguridad Realizar actividades de capacitación y entrega de EPP Realizar compra, mantenimiento y entrega de EPP Dar seguimiento a la seguridad por las actividades de prevención.	Gestión Interna	100%	Ejecución de actividades del Plan de Emergencia por documento SST	Censos electrónicos, PACC, Informes de gestión, Manuales de riesgo, Cronogramas, manuales, TTR, Políticas, normas electrónicas, etc.	Departamento de Seguridad Física	Toda los áreas: Dirección Administrativa / SST/PP / Dirección de Recursos Humanos	Enero Diciembre	Compartido Gestión Operativa	1. Equipos obsoletos de no adherir la actualización y software 2. Equipos obsoletos obsoletos; Equipos obsoletos limitados para la actualización 3. Subvenciones de trabajo 4. Compras y contrataciones 5. Incrementos con la implementación de la política y procedimientos	1. Realizar un tratamiento inicial de los equipos obsoletos y el desarme de los mismos 2. Solicitar soporte a coordinación de la dirección	1. Los equipos obsoletos y se evalúan de acuerdo con los requerimientos específicos antes de la compra. 2. Existe un análisis de ciclo de vida de los equipos y presupuesto para su mantenimiento adecuado. 3. Se realiza una planificación adecuada de los recursos de capacidad de equipo antes de la compra.	1. Seguimiento del cumplimiento de los controles, reduciendo los riesgos de seguridad como herramienta para más flexibilidad, adaptabilidad para el personal involucrado			
				Realizar Ejecución del Plan de Emergencia en base al Cronograma Realizar Protocolo de Gestión de Riesgos Laborales Implementar y dar seguimiento a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)															



TESORERÍA 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	Línea de Sumario	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 fraude TSS	Gestión Inerente	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Revisión de informes de fraude a través de auditorías, Comiso de Operaciones, Denuncias	Departamento de Seguridad Física	Completados 80000 Comisos de fraude FYS/Completados	Enero	Junio	1. Informe de fraude. Subcargos de trabajo	1. Solicitar soporte a coordinación de la Dirección				
				Crear, aprobar y poner en marcha documentos de trabajo del área (Política, manuales, procedimientos, instructivos, etc.)														
Imagen Corporativa Institucional Fortalecida	Cumplimiento de todas las actividades que se contemplaron en la planificación presupuestal del Departamento de Comunicaciones	Ejecución de las actividades operativas del Departamento de Comunicaciones que contempla ejecución presupuestal.	Operatividad	Continuar fortalecimiento del equipo del Centro de Capacitación de Pisos Nuevos	Gestión Inerente	100%	Nivel de avance de los procesos	Documentos de los procesos	Departamento de Comunicaciones	Dirección Administrativa	Abril	Junio	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.		
				Continuar la implementación de la certificación de los libros de acuerdo a la nueva identidad institucional														
Plan Estratégico Institucional 2023-2025 fortalecido	Socialización y afianzamiento del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) de TSS para el cuatrienio 2023-2025, desarrollado e implementado en etapas de planificación, ejecución y evaluación.	Dar a conocer el nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) de TSS para el período 2023-2025, en el marco del Plan Operativo Anual y Presupuesto	Iniciativa	Elaborar presentación contextualizada de los elementos más relevantes del nuevo PEI	Capacitación	100%	Plan estratégico y acciones relacionadas en un 100%	Acta conformación Comité, Lista de participantes, Comiso	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todos los áreas	Enero	Diciembre	1. Que el personal en contacto con los computadores accediera para identificar posibles 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.		
				Realizar sesiones con el personal/proveedores para dar a conocer el nuevo PEI														
Planificación Operativa post-evaluada y Mejorada	Planificación Institucional actualizada y evaluada	Dar seguimiento y monitoreo estructural anual de la planificación operativa para el logro de los objetivos a corto plazo	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 Inerente	100%	Porcentaje de cumplimiento POA (planificado/efectuado)	Informe ejecución mensual	Dirección de Planificación y Desarrollo				1. Revisión semestral y mensual de los indicadores y/o evidencia de los áreas	1. Revisión e interacción continua con las áreas durante los diferentes procesos.				
				Realizar el informe de ejecución con la actualización de la información enviada por las áreas														
Plan Anual de Cargos y Contrataciones Elaborado y Mejorada	Consolidar los requerimientos institucionales que permitan abarcar 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	Revisar la información enviada por las áreas de gestión post-evaluada y recibir la Dirección Administrativa los insumos para la clasificación por proceso y presentar publicación en el portal de la DGCP.	Gestión Inerente	100%	Plan Anual de Cargos elaborado en un 100%	FACCC 2025 consolidado y remitido a la Dirección Administrativa, correo electrónico de validación de datos: competenciamd (DREH, DTE, Administrativa, DTEC, Finanzas), reporte de resultados.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa, DTEC, Finanzas	Todos los áreas	Enero	Diciembre	Completados Gestión Operativa	1. Revisión semestral y mensual de los indicadores y/o evidencia de los áreas			1. Las áreas están dispuestas a mantener una comunicación continua y responder oportunamente a las solicitudes administrativas.	
				Realizar el seguimiento trimestral a la ejecución del plan anual de cargos.														
Estructura Organizativa y Manuales de la TSS Actualizados	Estructura y Manuales revisados y actualizados acorde a los lineamientos del MAP	Identificar oportunidades de mejora en la estructura organizativa de las áreas que le permitan dar a conocer el MAP	Operatividad	Revisar y actualizar de la estructura Organizativa a requerimiento de las áreas	Gestión Inerente	100%	Porcentaje de avance de actualización de los manuales	Sublevar de cambios, correo electrónico aprobación del MAP (aprobación de partes, manuales, Correo: Competenciamd@INTEANET	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Recursos Humanos								
				Actualizar manual de funciones														
Informe de Ejecución Física Financiera Presupuestal Realizado y Mejorada	Elaborado informe de ejecución presupuestal para afianzar los niveles de transparencia	Realizar el informe de la ejecución presupuestal obtenida en el período para evidenciar la transparencia institucional	Operatividad	Conferir con la Dirección Financiera el proceso de activación de la estructura programática, acorde a los lineamientos de DIGEPRES y MIPD	Gestión Inerente	90%	Índice de la Gestión Presupuestal	SIGEP, Portal de transparencia, correo	Dirección de Planificación y Desarrollo				1. Revisión semestral y mensual de los indicadores y/o evidencia de los áreas					
				Realizar informe de ejecución física-financiera trimestral														
Estructura Programática 2025 Fortalecida	Estructura programática ajustada a las funciones asignadas de la institución	Consejo en la elaboración del documento que permita la producción física y financiera adjunta de la TSS, a fin de la mejorar la ejecución presupuestal 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-inerente	Gestión Inerente	100%	Estructura programática aprobada y cargada en SIGEP	SIGEP, correo, estructura programática aprobada por DIGEPRES	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todos los áreas	Mayo	Septiembre	Completados Gestión Operativa					
				Validar productiva y calificación con las áreas orientadas, y conformar con la Dirección Financiera los elementos programáticos a ser incorporados.														
Estructura Programática 2025 Fortalecida	Estructura programática ajustada a las funciones asignadas de la institución	Consejo en la elaboración del documento que permita la producción física y financiera adjunta de la TSS, a fin de la mejorar la ejecución presupuestal para el logro de los objetivos institucionales	Operatividad	Validar con los directores, el documento final que conforma la estructura programática con los productos y sublevarlos presentados para fines de aprobación y comiso a DIGEPRES.	Gestión Inerente	100%	Estructura programática aprobada y cargada en SIGEP	SIGEP, correo, estructura programática aprobada por DIGEPRES	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todos los áreas	Mayo	Septiembre	Completados Gestión Operativa					
				Realizar el cargo de la producción definida en la programación en el portal de SIGEP														



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				
Memoria Institucional actualizada y aprobada por el MAFPE	Aprobada y publicada la memoria institucional con los resultados de la gestión	Recopilar y consolidar información de los resultados de la gestión institucional	Operatividad	Elaborar la memoria institucional del MINSREPE	Gestión Interna	100%	Documento de memoria de gestión elaborado en un 100%	SAM, correo, copia compartida	Dirección de Planificación y Desarrollo	Toda la área	Junio	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-						
				Revisar la carga del informe mensual en el portal del MINSREPE																
				Revisar la carga de la memoria y reportes de logros obtenidos en el portal del MINSREPE																
Mantener, actualizar y Seguir a la Par el Catálogo de Planes, Programas y Proyectos Institucionales	Mantener actualizado el catálogo de los proyectos, programas y proyectos que son elaborados, formulados, monitoreados y evaluados en los tiempos establecidos	El propósito es el fortalecimiento de la dirección de PPD gestionando de forma adecuada la formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Operatividad	Elaborar el Catálogo de proyectos TSE 2025	Gestión Interna	100%	Listado maestro actualizado al menos una vez al año	Listado maestro, correo electrónico	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Dirección de Planificación y Desarrollo Recursos Humanos	Entero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Año 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 de procesos			
				Revisar los productos del PSA 2025 para dar seguimiento a los que aplican como proyectos.																
				Dar seguimiento a los datos que aplican a los flujos que indican los planes de trabajo 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 los áreas responsables y la validación, generando resultados en la planificación institucional	Operatividad	Seleccionar a las áreas de gestión los requerimientos para el periodo (BRRIH, TIC, ADME)	Gestión Interna	100%	Porcentaje de áreas de la elaboración	Atmósfera, registro de SGEJF, correo	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones Recursos Humanos, Planificación	Junio	Ago	Compartido Gestión Operativa	-	1. Resumen en la actualización de información financiera y operativa.	1. Seguir a la par con los datos responsables.	1. Se cuenta con la información oportuna de todos los datos financieros en el proceso de formulación.			
				Considerar y validar las informaciones para evitar duplicidades y asegurar que se cumplan los requisitos de los datos que se requieren																
				Seleccionar la aprobación del Atmósfera de Promuevamos																
Niveles de Gestión Integrada (SGEJ) mejorada	Niveles de Gestión Integrada en funcionamiento acorde a los diversos niveles	Validar en los foros de trabajo del Sistema de Gestión Integrada de forma efectiva y acorde a los diversos niveles 2024 mediante análisis de equidad entre áreas y niveles	Operatividad	Construir ficha de análisis Entorno e Impacto	Gestión Interna	100%	Porcentaje de áreas de la Informe Público Actos	Correo, informes	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Toda la área	Junio	Ago	Compartido Gestión Operativa	-	1. Fichas del certificado por no conformidad de la materia	1. Realizar análisis de entorno de equidad.	1. El área de gestión y los responsables de procesos de gestión de recursos humanos se comprometen a cumplir con los requisitos establecidos y la mejora continua del SGEJ			
				Realizar Análisis Entorno e Impacto																
				Realizar Análisis Entorno e 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 de sensibilización de la calidad	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de las actividades	Actividades realizadas informes, reuniones, capacitaciones, correo	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Comunicación	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 afianzar los resultados finales			
				Publicar Informe Anualidad																
				Realizar campaña de sensibilización de la calidad																
Proceso (Gestión) Institucional actualizado	Garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones de la TSS en los procesos asociados al CGEJ	Control Proceso Revisar todos los operativos y el Proceso de las áreas involucradas para su ejecución	Operatividad	Revisar los procesos y documentos requeridos de los diferentes áreas.	Gestión Interna	100%	Porcentaje de revisión en tiempo oportuno de los operativos	Materias (revisión de procesos, Operaciones datos, correo, Edición) y documentos requeridos en los procesos de la TSS	Departamento de Control y Gestión de la Operación	Toda la área	Entero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Decisiones en los procesos y procedimientos establecidos en la institución.	1. Notificar a las áreas los hallazgos controlados en los procedimientos actualizados	1. Muestra personal TSS. Orden de compra, Acta de compra, Equipación de compra, Control de Obras, Normas y servicios, Estado Financiero, Contabilidad Administrativa, Estado Financiero, Contabilidad SGEJ, Ejecución Presupuestaria, Contratación			
				Revisar los procesos y documentos requeridos de los diferentes áreas.																
				Revisar los procesos y documentos requeridos de los diferentes áreas.																
Proceso Administrativo Automatizado	Efectuando 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	Entero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Resumen en los hallazgos. No ejecución satisfactoria del proceso.	1. Seguir a la par con el personal y las áreas involucradas	1. Los procesos y las áreas involucradas están preparados para mejorar una comunicación oportuna 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 SGEJ a los usuarios internos	Lograr el 80% de los niveles de satisfacción al personal que el Departamento de Servicios Generales	Efectuación 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	Entero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Bajo participación en los encuestas de satisfacción.	1. Implementar estrategia de comunicación interna para incrementar la participación	1. Los colaboradores están dispuestos a participar en las 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 automatizado el proceso correspondiente	Personal capacitado, automatización de procesos, proceso de compra actualizado	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, correo electrónico de compra	División de Gestión Documental	División de Recursos Humanos, Dirección de Tecnología y Desarrollo	Entero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Que el sistema de gestión de información digitalizada	1. Contar con herramientas de Backup para resguardar la información digitalizada	1. Las herramientas de backup son actualizadas 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	Mantener la gestión de compra y contratación de acuerdo al Plan Anual de Compras para su cumplimiento	Mantener 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	Toda la área	Entero	Diciembre	Compartido Gestión Operativa	-	1. Faltó de ejecución de las áreas involucradas e implementación de acciones correctivas	1. Revisar de forma continua la necesidad de la calidad oportuna. Solicitar a la entidad correspondiente la ejecución del presupuesto en tiempo.	1. Las actividades correspondientes tienen la igualdad y ejecución para según el presupuesto de manera oportuna.			
				Realizar solicitud de compra para la renovación del contrato de control de documentos.																
				Continuar 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	Tipos de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Méts	Indicadores	Méts de Verificación	Responsables	Área de Suminro	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 volúmenes de compra con el PAC y el Presupuesto	Gestión Interna	100%	Nivel de Avance de Ejecución de la Actividad	Informe, Contratos emitidos PAC y Presupuesto del año	Dirección Administrativa y Finanzas	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ -	1. Falta de respuesta de los áreas involucradas y embelesamiento de recursos económicos	1. Retomar de forma constante la necesidad de la actividad operativa. Solicitar a la entidad correspondiente la asignación del presupuesto en tiempo	1. Los servidores correspondientes tienen la capacidad y disposición 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 Surto 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 equipos multifuncionales y adecuados, que respondan a las necesidades de los colaboradores. Mantener espacio para uso de oficina.	Habilitación de los espacios adecuados en Sala y tener acceso de 24 Horas. Renovación equipos Oficina TSS	Iniciativa	Identificar las 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 las áreas involucradas	1. Los servidores correspondientes tienen la capacidad y disposición para seguir el presupuesto de manera oportuna.			
				Realizar solicitud de compra para equipos multifuncionales																
				Realizar solicitud de compra para el servicio de transporte para el despacho de mobiliario según equipamiento.																
				Realizar solicitud de compra para sillas acondicionadas y equipos de climatización																
				Realizar solicitud de compra de almacenamiento para uso institucional																
				Realizar seguimiento de trabajos adecuados según y tener control de avance al presupuesto.																
Habilitar los espacios de trabajo para el uso de los computadores.																				
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 volúmenes de transporte atendidos	Solicitud Reporte de la muestra correctiva. Formulario	Departamento de Servicios Generales	Todas las áreas	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. Los servidores correspondientes tienen la capacidad y disposición para seguir el presupuesto de manera oportuna.			
				Realizar solicitud de compra de combustible para la flota vehicular y realizar trámites periódicos.																
Suministro de Oficina, Trámites de Casos, Abonos y habilitar para la gestión eficiente de la TSS	Atender las necesidades de suministros, suministros y habilitar el personal de la TSS	Identificar las necesidades de suministros de Oficina, Trámites de Casos, Abonos y habilitar para la gestión eficiente de la TSS	Operatividad	Realizar el mantenimiento de los suministros de oficina, vitrinas, unidades de copia, abonos y habilitar	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de Actividades	PAC, Pólizas, Ordenes de Compra, Contratos, suministros, Casos	Dirección Administrativa	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ 305,554.54	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 las áreas	1. El mantenimiento de los vehículos es realizado de manera regular y eficaz para garantizar la disponibilidad continua de la flota.			
				Adquirir suministros de oficina																
Gestión de Manos de Obra	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 atendidas	Informe de gestión de mano de obra, Reporte	Departamento de Servicios Generales	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ 528,000.00	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 las áreas	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 puntos a punto																
Mantenimiento Infraestructura, Equipos, Herramientas, 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 las actividades y continuidad de los labores de la institución	Operatividad	Realizar solicitud de compra para la renovación del Servicio de Compañía para las instalaciones de la Tesorería de la Seguridad Social	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de las actividades	Plan de mantenimiento, Compras de mantenimiento correctivo	Departamento de Servicios Generales	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Compras Gestión Operativa	\$ 14,760,000.00	1. Retorno en la distribución del plan	1. Estudiar los hechos prácticos	1. Establecer ejemplos o modelos previos que puedan ser adaptados para implementar los hechos 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 transporte y recepción de visitas para las instalaciones de la Tesorería de la Seguridad Social																
				Realizar solicitud de compra para la renovación del servicio de alimentación para las diferentes localidades y dependencias de las dependencias																
				Revisar el plan de mantenimiento preventivo para actualizarlo a nuevas necesidades																
				Implementar el plan de mantenimiento preventivo																
				Actualizar los volúmenes de mantenimiento correctivo																
				Realizar solicitud de compra para la adquisición de productos electrónicos, mecánicos, herramientas, herramientas, dispositivos, 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 vehículos acondicionamiento de uso de la TSS																
				Realizar solicitud de compra para el mantenimiento de combustible para las flotas eléctricas GMR y Nuevas																
				Aprobar y dar seguimiento administrativo gestión de mantenimiento preventivo y correctivo.																
Realizar informe de ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo.																				



TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Primer Eje:	Gobernanza y Excelencia Operativa																													
	Resultado esperado	Descripción	Tipos de Gestión	Objetivo	Tipos de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsable(s)	Área de Sumo	Problema a Ejecutar	Presupuesto	Impacto esperado	Acción de mitigación	Observaciones															
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 control de riesgos para fortalecimiento Crear y realizar estrategia de comunicación de cambio. Repa. de procedimientos y actualización Revisar integral de los procedimientos de conformidad y actualización	Gestión Interna	100%	Nivel de Avance de las actividades	Comités, Seses de participativos, foros de coherencia y comunicación con equipos y proyectos	Departamento de Formación, Planeación, Programas y Proyectos	Comunicación	Mano	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	1. Realización por parte de los colaboradores	1. Implementar estrategias de comunicación efectiva, capacitación y sensibilización sobre los beneficios del cambio.	1. Los colaboradores están dispuestos a recibir información y capacitarse 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 de la entidad. Hacer un caso de que se piden de nuevo estándares del mismo regulatorio. Notificar del flujo y aplicación de normas. Apoyar y Desarrollar el documento aprobado.	Gestión Interna	100%	Porcentaje de actualización del procedimientos y documentos estadísticos	Procedimientos Actualizados	Departamento de Fiscalización Entera	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Entero	Mayo	Contingencia Gestión Operativa	1. No existen riesgos asociados para realizar esta actividad, excepto la existencia de un evento de caso mayor, desastre o guerra.	1. Seguir el evento	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 a los actores implementados	Gestión Interna	100%	Porcentaje de la creación de los documentos	Informe Ejecutivo, Suplementos a la Ejecución de los Actores	Departamento de Fiscalización Entera	N/A	Entero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa																	
Plan Anual de Auditorías aprobado	Plan anual de auditorías 2025 elaborado y enviado por el Tesoro	Operatividad	Realizar reunión con el equipo de fiscalización, revisar con el equipo de fiscalización y revisar los contenidos (normas estadísticas) en la institución, con fines de programar las auditorías	Gestión Interna	100%	Nivel de Ejecución de las actividades	Plan Anual de Auditorías (Planado por el Tesoro)	Departamento de Fiscalización Entera	Gerencia	Diciembre	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa																		
Objetivo Estratégico:	Optimizar el desempeño de la institución hacia la gestión ambiental																													
Proyecto '3E' Fortalecida	Fortalecer el proyecto 3E5	Contar con un proyecto elaborado, identificado y asignado los recursos necesarios y asignados de las actividades realizadas por el TSS.	Operativa	Elaborar y socializar plan de trabajo anual para implementación. Realizar un informe de evaluación del proyecto 3E Elaborar y socializar plan de trabajo congresos ambientales. Hacer un los Especificaciones Técnicas y el Plan de Caudales según se piden los publicos de Cuenca Verde Elaborar lista de proveedores que incluye compra verde. Llevar un registro de los congresos verdes realizados en el marco del proyecto. Depositar actual de la utilización de recursos para documentación física												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. Proceso de compra realizado con la totalidad de la política de Compra Verde	Proceso de compra realizado con la totalidad de la política de compra verde. Departamento de Servicios Generales/Departamento de Compra y Contratación	Total de área	Entero	Diciembre	Contingencia Gestión Operativa	X	-	4. Que el proceso de compra verde decida	4. Realizar un inventario en el mercado de los productos ambientales	1. Establecer protocolos certificados en el mercado dispuesto a ofrecer sus servicios y productos.		
				Realizar un inventario de todos los recursos físicos utilizados en la documentación, como papel, papel, papel, tinta y otros, etc.																										
				Realizar un inventario de todos los recursos físicos utilizados en la documentación, como papel, papel, papel, tinta y otros, etc.																										
Especificación de los documentos físicos que pueden ser digitalizados y desarrollo de plan de digitalización para su implementación.	Se espera que esta iniciativa logre una reducción significativa de costos de recursos físicos, una gestión eficiente hacia la documentación electrónica, una mejora en la satisfacción del usuario respecto a la práctica digital, y un aumento de la capacidad operativa entre los colaboradores lo que contribuirá a fomentar valores organizacionales más responsables con el medio ambiente.	Este iniciativa tiene como objetivo materializar 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, mejorando la disponibilidad de la información, reduciendo la necesidad de un número de documentos físicos que reduce el acceso y la gestión de la información.	Iniciativa	Realizar un inventario de todos los recursos físicos utilizados en la documentación, como papel, papel, papel, tinta y otros, etc.												Gestión Interna	1. 100%	1. Levantamiento y digitalización realizado	Informe de resultados de diagnóstico inicial de utilización de recursos físicos Documento de congresos y programas Acta de Comité	Departamento de Servicios Generales	Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	Total de área	Julio 2025	Septiembre 2025	Contingencia Gestión Iniciativa	1	-	1. Falta de colaboración de los colaboradores durante la etapa de diagnóstico. 2. Cambios normativos y legal.	1. Implementar un programa de gestión del cambio que demuestre los beneficios de la digitalización en términos de eficiencia y sostenibilidad. 2. Considerar normativas aplicables antes de implementar el plan y garantizar que los formatos electrónicos sean válidos legalmente.	1. Disponibilidad de la información tecnológica básica para apoyar la digitalización (servidores de clientes, 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. Establecimiento de herramientas tecnológicas adecuadas para implementar la digitalización de datos (estructura de datos - significativas) 4. Disponibilidad de los operadores (operarios) durante la fase de diagnóstico y migración. 5. Capacidades técnicas para administrar la documentación electrónica (seguridad de la implementación, como manejo de usuarios y seguridad).



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		
Objetivo Estratégico:	Fortalecer la experiencia del usuario																	
Manual de comunicación de la institución con los usuarios elaborado	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, facilitando el acceso a los servicios y reduciendo los tiempos de respuesta.	Este producto busca establecer un marco normativo que regule y genere las interacciones entre la institución y sus diferentes públicos. Esta regulación tiene como objetivo principal mejorar la comunicación institucional, asegurando que cumple con las mejores prácticas del sector y se conciben como aplicables para todos los colaboradores. Además, se anticipa que el nuevo reglamento facilitará una comunicación más efectiva y transparente con los usuarios, lo que fortalecerá la confianza y satisfacción de estos.	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	Compartido Gestión Operativa	1. No realización en el tiempo previsto 2. Falta de alineación con las necesidades de los usuarios 3. Actualización tardía del manual sin verificación 4. Validar el contenido con expertos legales y de cumplimiento antes de finalizar el documento 5. Inconsistencia entre el manual y las regulaciones legales y políticas internas 6. Problemas de implementación del manual	1. Inclusión en la planificación anual 2. Realizar encuestas, focus groups o entrevistas con usuarios para recopilar información sobre sus expectativas de comunicación 3. Colaboración activa de los equipos internos para aportar insumos y validar las recomendaciones propuestas en el manual 4. Existencia de ejemplos y estándares reconocidos del sector que puedan servir de guía para diseñar el manual 5. Acceso a herramientas tecnológicas que faciliten la actualización y capacitación en el uso del manual (plataformas digitales, cursos, etc.) 6. Establecimiento de mecanismos para monitorear, socializar y supervisar el cumplimiento del manual			
				Realizar ajustes al documento basados en la retroalimentación recibida. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo Establecer un plan para la difusión efectiva del manual según las Políticas de Comunicación Desarrollar un programa de capacitación para asegurar que todos los colaboradores comprendan el nuevo reglamento y su aplicación práctica Evaluar el proceso a través de verificaciones de incidencias, identificando las metodologías y herramientas utilizadas.														
Mecanismos de verificación de incidencias creados	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, garantizando una respuesta rápida y efectiva.	Iniciativa	Analizar datos históricos relacionados con incidencias pasadas, incluyendo tiempos de respuesta y resolución, para identificar patrones y áreas problemáticas. Definir el alcance, incluyendo qué tipos de incidencias se abordarán y qué procesos se incluirán en los nuevos mecanismos de verificación. Investigar diferentes infraestructuras tecnológicas disponibles que puedan facilitar la verificación de incidencias. Comparar los costos asociados a cada solución tecnológica considerada, teniendo en cuenta tanto la implementación como los costos operativos a largo plazo. Desarrollar un programa que detalle todos los pasos del proyecto, incluyendo planes específicos para cada actividad. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo Presumir y aprobar el Comité de Presupuesto (si aplica)	Gestión interna	100%	Mecanismo de verificación creado	Informe de diagnóstico inicial, Documento de estrategia y presupuesto, Acta de Comité, Documento de nuevos procesos	Departamento de Calidad en Software	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Enero 2025	Junio 2025	Compartido Gestión Operativa	1. Incumplimiento normativo 2. Identificación tardía de incidencias 3. Falta de colaboración de los equipos clave durante la recopilación y análisis de información 4. Acceso a personal técnico especializado o la posibilidad de consultar con expertos externos para el desarrollo y soporte de los nuevos mecanismos 5. Existencia de procesos base documentados que sirvan como referencia para diseñar los nuevos mecanismos 6. Disponibilidad de herramientas de medición confiables para evaluar la efectividad de los nuevos mecanismos	1. Consultar a expertos legales o reguladores durante el diseño e implementación para garantizar el cumplimiento normativo 2. Realizar talleres con personal clave para asegurar todos los puntos críticos del proceso 3. Realizar datos históricos de incidencias para identificar patrones recurrentes 4. Implementar soluciones tecnológicas para validar la identificación inicial de incidencias 5. Realizar un piloto de cada uno de los inicios y cerrar con los beneficiarios esperados 6. Realizar roles y responsabilidades claras para cada participante 7. Programar reuniones periódicas para mantener alineados a todos los involucrados			
				Desarrollar y documentar los nuevos procesos e incorporar los mejores prácticas en la verificación de incidencias, asegurando una mayor efectividad y eficiencia.														
Creación de contenido, imágenes, videos y formatos, sobre los proyectos institucionales	Mejorar la comprensión y retención del contenido por parte de los usuarios, incrementar la accesibilidad y la interacción, mejorar la comunicación y transparencia 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. Identificar los canales utilizados y el tipo de contenido que ha sido más efectivo hasta ahora. Definir qué proyectos institucionales se incluirán en la creación de contenido y qué formatos se utilizarán (videos, imágenes, etc.) Crear un línea editorial que defina el tono, estilo y mensaje del contenido a producir, alineado con los objetivos institucionales. Realizar las producciones necesarias para los videos y materiales, según los procesos de oficina que asegure calidad profesional y el producto final. Monitorear el contenido producido a un grupo selecto dentro de la institución para recibir comentarios antes del lanzamiento oficial. Lanzar el contenido a través de los canales adecuados (redes sociales, sitio web institucional) según la definición de estrategia de comunicación. Medir el alcance, alcance e interacciones generadas por las publicaciones.	Gestión interna	1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 100%	1. % de avance del diseño de contenido 2. Contenido producido 3. Implementación y publicación de la campaña 4. Medición de las interacciones	Documento diagnóstico, Documento estrategia de contenido, Roles sociales, Informe estadístico	Departamento de Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Servicios	Enero 2025	Diciembre 2025	Compartido Gestión Operativa	1. Falta de recursos económicos para la realización 2. Desconexión con las necesidades e intereses del público objetivo 3. Problemas de calidad en la producción del contenido 4. Dificultad en la aprobación del contenido 5. Demoras en la aprobación del contenido a lo largo del tiempo 6. Falta de actualización del contenido a lo largo del tiempo 7. Problemas de accesibilidad del contenido 8. Riesgo institucional por errores o omisiones en el contenido	1. Inclusión en la planificación anual 2. Realizar estudios de audiencia e investigar para entender qué tipo de contenido es más relevante para el público objetivo 3. Establecer estándares de calidad para la producción de contenido y realizar revisiones internas antes de publicar 4. Desarrollar un plan de distribución y canales adecuados a identificar responsabilidades de cada responsable 5. Crear un flujo de trabajo con tiempos claros y responsables específicos para el contenido a producir 6. Establecer un cronograma de revisiones periódicas para actualizar el contenido según sea necesario 7. Asegurar que el contenido sea accesible en varios formatos (audio, imágenes, etc.) y en diferentes dispositivos 8. Establecer un plan de monitoreo y análisis de resultados para evaluar el impacto del contenido	1. Mejora en la realización de los procesos por parte de los usuarios y mejora del posicionamiento de la marca en el mercado digital 2. Disponibilidad de información clara y relevante sobre los proyectos institucionales para convertir en contenido accesible 3. Colaboración activa de los equipos internos responsables de los proyectos para validar y aportar información clave 4. Bases del público objetivo en aprender más sobre los proyectos institucionales mediante formatos como videos y tutoriales 5. Disponibilidad de plataformas digitales adecuadas para distribuir el contenido creado (YouTube, redes sociales, páginas web institucionales) 6. Acceso a tecnologías y herramientas de producción que permitan desarrollar contenido de calidad 7. Disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos para el desarrollo y mantenimiento del contenido	Producto según disponibilidad económica	
				Analizar los datos de servicios al cliente existentes para identificar patrones, tiempos de respuesta y áreas de mejora. Definir qué servicios se priorizarán y cómo se llevará a cabo el seguimiento del cliente en línea. Establecer los objetivos específicos que se desean alcanzar con la automatización. Realizar un análisis detallado de los requerimientos técnicos y funcionales necesarios para la implementación. Investigar y comparar diferentes plataformas tecnológicas que cumplan con los requerimientos técnicos y funcionales. Crear un presupuesto que contemple los alternativas investigadas Crear un cronograma que detalle los pasos del proyecto y un presupuesto que contemple todos los costos asociados. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo Presumir y aprobar el Comité de Presupuesto (si aplica)														
Optimización de la atención al cliente mediante la automatización de servicios con chatbots de atención en línea y la detección de interacción con agentes	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 el proceso más eficiente y accesible. Esta estrategia 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. Definir qué servicios se priorizarán y cómo se llevará a cabo el seguimiento del cliente en línea. Establecer los objetivos específicos que se desean alcanzar con la automatización. Realizar un análisis detallado de los requerimientos técnicos y funcionales necesarios para la implementación. Investigar y comparar diferentes plataformas tecnológicas que cumplan con los requerimientos técnicos y funcionales. Crear un presupuesto que contemple los alternativas investigadas Crear un cronograma que detalle los pasos del proyecto y un presupuesto que contemple todos los costos asociados. Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo Presumir y aprobar el Comité de Presupuesto (si aplica)	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 alternativas, Presupuesto Plan de Acción, Acta de Comité	Dirección de Servicios de Atención al Cliente, Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Focalización Entera, Dirección Jurídica, Explotación de datos	Mayo 2025	Junio 2025	Compartido Gestión Operativa	1. Programa propuesto no sean compatibles con los procesos utilizados actualmente 2. No contar con presupuesto suficiente para la ejecución del proyecto 3. Prevención no cumplir con los requisitos internos en proceso de compra 4. Riesgo de seguridad y privacidad de los datos del cliente	1. Inclusión en la planificación anual 2. Costar con presupuesto disponible 3. Adquisición por parte de los clientes del uso de servicios automatizados y disposición para adoptarlos a los nuevos formatos 4. Capacidad del personal interno para recibir capacitación y adaptarse a los cambios tecnológicos 5. Existencia de datos históricos confiables sobre las necesidades y comportamientos de los clientes para diseñar servicios automatizados efectivos 6. Establecimiento de los sistemas tecnológicos actuales para asegurar la integración de herramientas nuevas 7. Normativa regulatoria de verificación que permita el uso de servicios automatizados y el seguimiento en línea del cliente			
				Julio 2025							Julio 2025							



TESORERIA 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				
Equipos documentales reducidos	Se espera que este producto logre una reducción significativa en la carga documental respecto a diversos procesos, una optimización en eficiencia para permitir el trabajo efectivo que aumente la satisfacción, mejorando así la experiencia tanto para empleados como para usuarios.	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 existentes, se identificaron y eliminaron aquellos que son innecesarios, priorizando así los responsables para cada trámite. Esta estrategia no solo promueve un trabajo más eficiente y accesible para los usuarios, 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 dispositivo	Porcentaje de reducción de documentos	Muestra de muestra de definición de dígitos con los datos de área, Cronograma de Trabajo, Acta de Comité, Procedimientos modificados, Lista de servicios a expectativas	Dirección de Servicios Jurídicos	Dirección de Planeación y Desarrollo	Dirección de Focalización Ejecutiva	Febrero 2025	Marzo 2025	Completado Gestión Operativa	3	1. Reducción sostenida que impulse la reducción de carga operativa. 2. Diseño de procesos alternativos que permitan conservar registros clave en formato digital y simplificar. 3. Implementar un plan gradual de digitalización, priorizando los áreas de mayor impacto y simplificación inmediata. 4. Revisar y validar todos los datos en el diseño y revisión de los nuevos procesos para asegurar su aceptación y adaptación. 5. Diseñar un cronograma detallado de implementación y proporcionar recursos adicionales durante la transición.	1. N/A	1. Inconformidad de procesos entre las áreas para visualización de requisitos aplicables 2. Asignación por parte de los usuarios internos y externos de los procesos optimizados. 3. Disponibilidad de recursos tecnológicos y financieros para digitalizar procesos y reemplazar requisitos documentales físicos. 4. Colaboración entre áreas funcionales para identificar redundancias y desarrollar soluciones conjuntas. 5. Estabilidad operativa durante la transición, permitiendo realizar cambios sin afectar significativamente al servicio. 6. Disponibilidad de sistemas robustos de gestión documental para soportar los cambios operativos. 7. Reconocimiento por parte de los usuarios internos del valor agregado de los procesos optimizados, asegurando su adopción. 8. Cumplimiento del soporte de implementación completa y operativa establecida para garantizar una transición fluida.	Plataforma de Servicios con 100% en proceso de pruebas y UAT con esperarse de creación de usuarios de control para validación de documentación	
				Abril 2025								Abril 2025	Completado Gestión Operativa	3						
				Mayo 2025								Mayo 2025	Completado Gestión Operativa	3						
				Junio 2025								Julio 2025	Completado Gestión Operativa	3						
				Agosto 2025								Agosto 2025	Completado Gestión Operativa	3						
Plan de inclusión y desarrollo	Se espera que este producto logre un aumento en la accesibilidad y participación dentro de la organización, mejorando así la experiencia de los usuarios. Este se realizará a través de acciones aceptables y positivas, donde todos los empleados y usuarios se sientan valorados y capaces de contribuir plenamente.	Este producto busca identificar y definir acciones en todas las actividades y servicios ofrecidos. Esto se realizará a través de acciones aceptables y positivas, donde todos los empleados y usuarios se sientan valorados y capaces de contribuir plenamente.	Iniciativa	Realizar cambios a los instructivos o documentación de cara al usuario que hayan sido afectados durante un plan de capacitación para los colaboradores que contenga guías para los procesos optimizados, en caso de ser requerido (si aplica).	Capacitación	100%	Plan de inclusión y desarrollo creado y aprobado	Resultado operativo / Documento de compromiso emitido por el personal, Manifiesto de voluntad, Comité CORDA, Programa laboral / cronograma de proyectos, Acta de comité, Plan de Trabajo, Acciones, Formatos Formales, Cronograma de trabajo	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	Marzo 2025	Septiembre 2025	No Completado	5	1. Realizar campañas de sensibilización, talleres y capacitaciones sobre la importancia de la diversidad e inclusión. 2. Diseñar un programa de formación sobre sesgos inconscientes y trabajar en la promoción de una cultura inclusiva. 3. Revisar todas las políticas y regulaciones existentes para garantizar alineación con los objetivos del plan. 4. Implementar acciones de prevención interna de la organización por implementación tardía.	1. Compromiso constante de la alta dirección para priorizar la diversidad e inclusión como parte de la estrategia organizacional. 2. Apoyo del personal interno para recibir formación y participar activamente en iniciativas de inclusión. 3. Disponibilidad de recursos financieros y tecnológicos para implementar las acciones definidas en el plan. 4. Colaboración de las áreas clave para garantizar la integración de las prácticas inclusivas en todos los procesos organizacionales. 5. Existencia de un marco normativo favorable que apoye las prácticas de inclusión y promueva la diversidad. 6. Participación activa de los grupos diversos en la co-creación de soluciones y estrategias incluidas en el plan. 7. Estabilidad cultural dentro de la organización, lo que permite que las acciones del plan se desarrollen de manera orgánica. 8. Reconocimiento constante de los iniciativas de inclusión como un valor positivo para la reputación de la organización. 9. Accesibilidad y respeto en inclusión y diversidad para asegurar el diseño e implementación del plan. 10. Impacto positivo del impacto y la sociedad en prácticas inclusivas como parte de los estándares organizacionales modernos.		
				Revisar la infraestructura física para garantizar su accesibilidad para personas con discapacidades a través de medidas específicas.																Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
				Revisar las competencias y capacidades del capital humano para abordar los sesgos y sesgos que presenten algunas discapacidades.																Dirección de Recursos Humanos
				Realizar evaluaciones continuas de los usuarios sobre su percepción de la inclusividad de los servicios e instalaciones de la institución.																Dirección de Recursos Humanos
				Establecer que áreas se aborden en el plan de inclusión y desarrollo, especificando los grupos objetivo (que ejemplo, personas con discapacidades, mujeres, etc.).																Dirección de Recursos Humanos
Entrenamiento especializado en Seguridad Social para entidades relacionadas	Se anticipa que esta colaboración con otras instituciones gubernamentales mejorará el conocimiento de las expectativas, mejorando así la experiencia de los usuarios. Este se realizará a través de acciones aceptables y positivas, donde todos los empleados y usuarios se sientan valorados y capaces de contribuir plenamente.	Este producto busca mejorar las capacidades y conocimientos de los unidades vinculadas a la Seguridad Social mediante programas de formación especializados. Este programa se implementará a través de acciones aceptables y positivas, donde todos los empleados y usuarios se sientan valorados y capaces de contribuir plenamente.	Iniciativa	Investigar acerca de prácticas y usos prácticos en el sector para fomentar la inclusividad y desarrollo.	Capacitación	1. Plan de capacitación creado y aprobado	Informe de resultados de evaluación de documentación, Resultados de análisis de brechas, Documento de compromiso y presupuesto, Acta de Comité, Cartelera actualizada, Documento de comunicación de capacitación y actividades de capacitación y talleres, Resultados de evaluaciones de colaboradores	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	Febrero 2025	Marzo 2025	Completado Gestión Operativa	3	1. Establecer un sistema de incentivos y reconocimiento para los empleados que completen el programa y destaque los beneficios del aprendizaje. 2. Realizar campañas de sensibilización que motiven a los empleados a aprovechar las oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo personal. 3. Diseñar actividades de desarrollo personal y crecimiento personal. 4. Establecer criterios formales de colaboración con instituciones aliadas, destacando los beneficios mutuos de la cooperación. 5. Alta retención de empleados capacitados mediante planes. 6. Desarrollo de los contenidos formativos e instructivos. 7. Designar tutores y responsables de recibir y analizar el programa participativo, basándose en evidencia del sector y realimentación de los participantes.	1. Disponibilidad de recursos financieros y tecnológicos para garantizar la implementación efectiva del programa. 2. Interés y disponibilidad del personal para participar activamente en las capacitaciones. 3. Disponibilidad de instituciones externas para colaborar en la transferencia de mejores prácticas y conocimientos especializados. 4. Disponibilidad de expertos internos o externos capaces de impartir formación de alta calidad. 5. Infraestructura y logística adecuada para facilitar la ejecución del programa, tanto presencial como virtual. 6. Interés institucional por actualizar los conocimientos constantemente, ajustándose a cambios del entorno y del sector. 7. Colaboración de áreas internas para identificar necesidades y promover la participación en las capacitaciones.			
				Presentar y recibir aprobación del Comité Ejecutivo.								Dirección de Recursos Humanos								
				Actualizar carteleras sobre Seguridad Social y aspectos institucionales relevantes.								Dirección de Recursos Humanos								
				Presentar el contenido del programa a otras instituciones gubernamentales para recibir retroalimentación.								Dirección de Recursos Humanos								
				Establecer acuerdos formales para la colaboración en la implementación del programa.								Dirección de Recursos Humanos								
Cumplimiento de formalización de los empleados y de promoción del nuevo normativo de la seguridad social	Se espera que este producto logre un aumento significativo en la formalización de empleados, así como una mejora en la comprensión del nuevo normativo de la seguridad social.	Este producto tiene como objetivo principal aumentar la conciencia y el compromiso sobre las obligaciones legales que tienen los empleados en relación con la seguridad social. Esta estrategia implica utilizar plataformas digitales, como roles sociales, videos web interactivos y correo electrónico, para difundir información clara y accesible sobre las obligaciones vigentes, destacando los beneficios de cumplir con estas obligaciones. Además, la inclusión de un módulo específico en el plan de capacitación permitirá a los empleados comprender en profundidad sus responsabilidades, leyes y las implicaciones de no cumplir con ellas.	Iniciativa	Analizar los canales y estrategias utilizadas para promover la formalización y los avances de la seguridad social al público.	Gestión interna	1. 100% de participación en las capacitaciones de la audiencia contemplada	Informe de resultados de evaluación de documentación, Muestra de muestra de definición de dígitos con los datos de área, Cronograma de Trabajo, Acta de Comité, Procedimientos modificados, Lista de servicios a expectativas	Dirección de Servicios Jurídicos	Departamento de Comunicación	Departamento de Comunicación	Departamento de Comunicación	Junio 2025	Octubre 2025	Completado Gestión Operativa	3	1. Ofrecer talleres básicos previos para explicar los fundamentos del nuevo normativo y su importancia en el sector laboral. 2. Identificar líderes y opinión dentro de las unidades clave que puedan apoyar en la formalización y actuar como embajadores de la campaña. 3. Bajo coordinación interinstitucional. 4. Crear comité interinstitucional para planificar y coordinar las campañas, asegurando una alineación estratégica con los objetivos. 5. Basado de los usuarios productivos en regularizar sus operaciones para ser más competitivos en el mercado. 6. Existencia de canales estratégicos con instituciones especializadas, gremios y ONGs que				
				Definir el alcance de contenido, incluyendo el mensaje, los canales a utilizar y donde respectivamente.								Dirección de Servicios Jurídicos								
				Elaborar un presupuesto que contemple todos los costos asociados a la ejecución de las campañas.								Dirección de Servicios Jurídicos								
				Crear un cronograma que detalle los etapas del proyecto y asigne un equipo con roles claros.								Dirección de Servicios Jurídicos								
				Crear todos los materiales necesarios (folletos, videos, infografías) basados en el contenido desarrollado.								Dirección de Servicios Jurídicos								



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	Consultar la imagen de la TSS para el año 2025 como una entidad transparente y eficiente.	En cumplimiento a las disposiciones establecidas, consultar 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 Fiscalización Interna, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones)	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5						
				Dar seguimiento a la respuesta al ciudadano							Enero	Diciembre								
Regimen de información de ciudades próximas conforme a la Ley 200-04.	Consultar 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 las áreas conforme a la Ley 200-04 y publica internamente.	Gestión Interna	100%	15 días de entrega de información, 3 días de consulta a la institución correspondiente, 5 días de entrega de información, 5 días de entrega de información, 10 días de entrega de información.	SAP Cívico-electrónico, Licitado Maestría.	Oficina de Acceso a la Información	Gestión (Dirección de Servicios, Dirección Jurídica, Dirección de Fiscalización Interna, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, Dirección Financiera)	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5						
				Enviar las respuestas al ciudadano dentro de los planes establecidos.							Registrar y archivar las solicitudes de requerimiento y respuesta otorgada conforme a la Ley 200-04 y 2005-06 internamente.	Realizar levantamiento de información.								
Participación en la campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública	Consultar 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 a desarrollar para participar en la campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública. Promover, a través de los medios sociales, una cultura de integridad y participación de los ciudadanos en materia de prevención y lucha contra la corrupción.	Operatividad	Realizar el levantamiento de temas de información al Departamento de Comunicaciones.	Gestión Interna	1	Cantidad de Campañas realizadas	Material compartido en los roles, correo de solicitud de participación, correo de envío de material a instancias de Comunicaciones	Oficina de Acceso a la Información	Comunicaciones	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. No presentar a 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.			
Normas Internacionales ISO 27001:2022 Cumplimiento Normativo ISO 27001:2016 Anticorrupción Implementada	Consultar 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 afianzar el cumplimiento de la Ley 19-07 en materia de transparencia e integridad.	Iniciativa	Adoptar el proceso de Consulta 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 Cumplimiento Normativo ISO 27001:2022 Cumplimiento Normativo	Lista de acciones, serie de cursos	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				
				Hacer requisición para la construcción de la empresa certificadora							Realizar levantamiento de los colaboradores potenciales por certificado									
Firma Gub. Institucional Implementada	Consultar 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	Gestionar la renovación de certificados	Gestión Interna	100%	Nivel de Avance de la ejecución de las actividades	Lista de acciones, serie de cursos	Oficina de Acceso a la Información	Departamento de Calidad en la Gestión/Departamento de Cumplimiento Normativo	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Retrasos en el proceso de evaluación o entrega de requerimientos	2. Solidez con tiempo suficiente antes del vencimiento		1. Los responsable cumplirán con los planes establecidos para evitar contratiempos.		
				Hacer proceso de cambio de gestión							Dar seguimiento a la integración con Gestión Documental									
Auditorías de Cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NORCA) Ejecutadas	Verificar el cumplimiento de las áreas (El componente de las Normas Básicas de Control Interno, a los fines de determinar la efectividad de la implementación de la Ley 19-07 y su reglamento #10 de los anexos)	Verificar la adecuada implementación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los componentes del NORCA, de acuerdo con la Ley 19-07 y su reglamento #10 de los anexos	Operatividad	Realizar Planificación de la auditoría.	Gestión Interna	100%	Nivel de cumplimiento de NORCA3	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica)	Departamento de Fiscalización 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.	2. Definir y finalizar un Régimen de Conectividad.	3. Reportar de manera oportuna la solicitud o sustitución de dicho personal.	1. La solicitud será efectiva y se podrán implementar conexiones en caso de no cumplimiento.		
				Elaborar Informe con los resultados.							Seguimiento al Plan de Acción (SI aplica)	Dar seguimiento al cumplimiento de los NORCA3								
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 adiferencia de los acciones.	Operatividad	Evaluar la Gestión de Riesgos a las áreas que se va realizar auditoría	Gestión Interna	85%	Nivel de la evaluación de la Gestión de Riesgos y de los controles establecidos para mitigarlos.	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica)	Departamento de Fiscalización Interna	Todas las Áreas (Direcciones y Depend. bajo dependencia directa de la Gerencia)	Julio	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que no se capacite al personal de Fiscalización Interna de manera oportuna sobre los componentes de Gestión de Riesgos.	2. Definir un régimen de conectividad.	3. Reportar de manera oportuna la solicitud o sustitución de dicho personal.	1. Ensay evaluaciones se realizaron durante la ejecución de los auditorías programadas y los resultados están presentados en los informes realizados según correspond.		
				Realizar Auditoría Interna Proceso de TI																
Auditorías Internas TIC y Seguridad de la Información Realizadas	Evaluar el contexto externo de control, seguridad de la información, inocuidad, privacidad, confiabilidad y resiliencia, para así emitir un opinión profesional de la eficacia y suficiencia de los sistemas de información.	Las auditorías internas TIC, consisten evaluando los procesos ejecutados en la Dirección de TI y la zona de Gestión de Gestión Integral de Normas, Cumplimiento y Seguridad (ENCA), así como también brindar soporte en los auditorías realizadas de manera regular y que involucran tanto procesos tecnológicos. 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 los auditorías TIC programadas.	Informe de Auditoría y Plan de Acción (SI aplica)	Departamento de Fiscalización Interna	Dirección de TI, Planificación y Desarrollo	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5	1. Que las áreas no entreguen informaciones requeridas de manera oportuna.	2. No disponibilidad de los informaciones requeridas.	3. Asesoría o Soporte del Fiscalizador Interno TIC del Depto. de Fiscalización Interna, por un tiempo preestablecido.	1. Definir un régimen de conectividad.	2. Reportar de manera oportuna la solicitud o sustitución de dicho personal.	1. El régimen de conectividad será respondido y la solicitud se gestionará rápidamente en el sector de desarrollo de las actividades.
				Realizar Auditoría Interna Seguridad																
Apoyo en auditorías internas realizadas a la Tesorería de la Seguridad Social por el CGCNSB y Bajo coordinación de Oficiales externos pagados 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 (CGCNSB), así como también realizar la verificación y cumplimiento de la norma ISO27001	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 Fiscalización Interna	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5						
				Coordinar con el área Servicios Generales, sobre el espacio físico en que serán ubicados los auditores.																
				Coordinar y Gestionar con la Dirección de TI, los accesos requeridos por los auditores a nivel de base de datos, creación de usuarios, así como asignación de equipos, si así lo requieren.																
				Recibir requerimientos de los auditores y Gestionar con los diferentes áreas, a los fines de proceder con la entrega oportuna de los mismos.																
				Coordinar y participar en reuniones con los Directores y Auditores cuando así lo requieren.																
				Recibir Informe Borrador y Socializar con el Comité Ejecutivo, a los fines de requerir respuestas y/o comentarios, a los hallazgos planteados en dicho Informe																
				Elaborar resumen general al Informe Borrador, mediante comunicación a la Tesorería (IA) por el de los resultados de cada uno de los Directores																
				Socializar con el Comité Ejecutivo, comunicación de Respuesta al Informe Borrador, antes de ser remitida a los auditores y aplicar cambios si así se requiere.																
				Recibir Informe Final y Socializar con el Comité Ejecutivo, a los fines de requerir acciones a implementar de acuerdo con los hallazgos planteados en dicho Informe																
				Elaborar y Socializar Plan de Acción Institucional, incluyendo acciones a implementar definidas por los Directores.																
Socializar con el Comité Ejecutivo el Plan de Acción, antes de ser remitida a los auditores																				
Dar seguimiento a la implementación de acciones, y fichas de cumplimiento establecidas.																				
Solicitar a la DFI, deshabilitar accesos otorgados a los auditores.																				
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 de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), el Comité de Cuentas de la República (CCR) o como equipos gubernamentales de regulación institucional.	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 Fiscalización Interna	Todas las áreas	Enero	Diciembre	Completado Gestión Operativa	5						
				Coordinar con el área Servicios Generales, sobre el espacio físico en que serán ubicados los auditores.																
				Coordinar y Gestionar con la Dirección de TI, los accesos requeridos por los auditores a nivel de base de datos, creación de usuarios, así como asignación de equipos, si así lo requieren.																
				Recibir requerimientos de los auditores y Gestionar con los diferentes áreas, a los fines de proceder con la entrega oportuna de los mismos.																
				Coordinar y participar en reuniones con los Directores y Auditores cuando así lo requieren.																
				Recibir Informe Borrador y Socializar con el Comité Ejecutivo, a los fines de requerir respuestas y/o comentarios, a los hallazgos planteados en dicho Informe																
				Elaborar resumen general al Informe Borrador, mediante comunicación a la Tesorería (IA) por el de los resultados de cada uno de los Directores																
				Socializar con el Comité Ejecutivo, comunicación de Respuesta al Informe Borrador, antes de ser remitida a los auditores y aplicar cambios si así se requiere.																
				Recibir Informe Final y Socializar con el Comité Ejecutivo, a los fines de requerir acciones a implementar de acuerdo con los hallazgos planteados en dicho Informe																
				Elaborar y Socializar Plan de Acción Institucional, incluyendo acciones a implementar definidas por los Directores.																
Socializar con el Comité Ejecutivo el Plan de Acción, antes de ser remitida a los auditores																				
Dar seguimiento a la implementación de acciones, y fichas de cumplimiento establecidas.																				
Solicitar a la DFI, deshabilitar accesos otorgados a los auditores.																				



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	
Objetivo Estratégico:	Mejorar la calidad del servicio																
Promoción de la estrategia integral de comunicación externa promovida para la optimización de costos por cobrar en la TSS	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 los cobros.	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>	Gerencia 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 los canales de comunicación.</p> <p>Entrenamiento de la plataforma MOE CRM (cartera manual y resultados del contacto).</p> <p>Estadísticas de Fidelity</p>	<p>Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones</p> <p>Departamento de Desarrollo, Innovación y Calidad en la Gestión</p> <p>Dirección de Servicio</p> <p>Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección de Recursos Humanos</p>	<p>Director de Tecnología, Información y Comunicaciones</p> <p>Director de Servicio</p> <p>Director de Tecnología, Información y Comunicaciones</p> <p>Director de Recursos Humanos</p>	<p>Enero 2025</p> <p>Diciembre 2025</p>	Completado Gerencia 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 puedan 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 bien 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>		
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.	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 analistas 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.	Analítica	<p>Realizar una evaluación preliminar a la capacidad 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 el momento de realización del análisis de caso.</p> <p>Identificar las brechas en capacidad y cobertura, priorizando aquellas que afectan directamente la calidad y efectividad de los análisis administrativos.</p> <p>Elaborar un plan de acción para abordar las brechas de capacidad y mejorar la identificación de diagnósticos, priorizando las brechas de capacidad y cobertura identificadas. Dado el riesgo de alta complejidad operativa para el equipo de fiscalización externa, se requiere evaluar las áreas críticas y establecer planes para cada una.</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 casos 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 preliminar a la capacidad para medir la efectividad del programa y realizar ajustes según sea necesario.</p>	Gerencia 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 completo al SER Sistema de Gestión Integral/ Indicadores evaluados</p>	<p>Dirección de Fiscalización Externa</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Dirección Jurídica</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información</p> <p>Dirección de Fiscalización Externa</p> <p>Dirección de Recursos Humanos</p>	<p>Director de Fiscalización Externa</p> <p>Director de Recursos Humanos</p> <p>Director Jurídico</p> <p>Director de Tecnología de la Información</p> <p>Director de Fiscalización Externa</p> <p>Director de Recursos Humanos</p>	<p>Enero 2025</p> <p>Junio 2025</p> <p>Julio 2025</p> <p>Diciembre 2025</p> <p>Junio 2025</p> <p>Julio 2025</p> <p>Agosto 2025</p> <p>Diciembre 2025</p>	5	<p>1. Insuficiencia de recursos que incluya en la ampliación del alcance de cobertura de los procesos de fiscalización externa.</p>	<p>1. Involocramiento de los diferentes actores, como de la DRE con los datos de soporte.</p> <p>2. Experiencia 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. Experiencia del personal de la Dirección, que permita utilizar el juicio experto para elaborar el diagnóstico.</p>			
Visitas de Inspección Realizadas	Verificar la adherencia por parte de los usuarios al cumplimiento de los requisitos administrativos sancionados.	Cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 13-2024 en lo que respecta al Cargo de Inspección de la Unidad Sancionadora de la TSS, a través de un procedimiento administrativo sancionador a empleadores que no cumplan con los requisitos establecidos 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 percibido y nivel de complejidad.</p>	Gerencia Interna	100%	<p>Cantidad de visitas efectuadas de acuerdo con la planificación</p>	<p>Estadísticas levantadas de la Unidad de Inspección. Actas de comprobación de adherencia a los requisitos legales establecidos</p>	<p>Dirección de Fiscalización Externa</p> <p>Dirección Administrativa y Jurídica</p>	<p>Director de Fiscalización Externa</p> <p>Director Administrativo y Jurídico</p>	<p>Enero</p> <p>Diciembre</p>	Completado Gerencia Operativa	5	<p>1. No cumplir la cantidad de visitas programadas por no contar con los recursos necesarios.</p>	<p>1. Uso de canales virtuales institucionales en caso de que no está disponible el analista.</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>	
Procedimiento Administrativo Sancionador Implementado	Aplicar el proceso sancionador a empleadores que no cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 97-01, sus modificaciones y el Reglamento Funcional de la TSS.	Aplicación del procedimiento administrativo sancionador a empleadores que no cumplan con los requisitos establecidos 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>	Gerencia Interna	100%	<p>Notificación de Pago por Multa (NPM) implementada.</p> <p>Cantidad de multas impuestas sobre las infracciones identificadas.</p>	<p>SER, Resoluciones</p> <p>Sanciones</p>	<p>Dirección de Fiscalización Externa</p> <p>Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones</p> <p>Dirección Jurídica</p>	<p>Director de Fiscalización Externa</p> <p>Director de Tecnología, Información y Comunicaciones</p> <p>Director Jurídico</p>	<p>Enero</p> <p>Junio</p> <p>Enero</p> <p>Diciembre</p>	Completado Gerencia 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 un mecanismo online para el cobro de las multas aplicadas, mientras se completa la implementación de la NPM en el SER, 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 SER por parte de los desarrolladores de la DFE en el SER, 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>	
Auditorías a Empleadores y Unidades Ejecutoras de Fondo Realizadas	Desarrollar la mesa, ex-ante y ex-post, combinando otras fuentes de información gubernamentales y privadas.	Desarrollar el plan de 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>	Gerencia 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 Ejecuciones</p>	<p>Dirección de Fiscalización Externa</p>	<p>Director de Fiscalización Externa</p>	<p>Enero</p> <p>Diciembre</p>	Completado Gerencia Operativa	5	<p>1. No ejecución de las auditorías según la planificación por limitaciones de tiempo y capacidad humana (personal disponible) o por deficiencias de gestión designadas por otros departamentos.</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>	
Plan Anual de Fiscalización Externa 2026 Elaborado y Aprobado	Elaborar el plan de fiscalización externa para el año 2026, considerando los recursos disponibles y las necesidades de los empleadores.	Elaboración del plan de fiscalización externa para el año 2026, considerando los recursos disponibles y las necesidades de los empleadores.	Operatividad	<p>Elaborar y aprobar Plan Anual de Fiscalización 2026</p>	Gerencia Interna	100%	<p>Ejecución del Plan Anual de Fiscalización 2026, considerando aprobado</p>	<p>Plan Anual de Fiscalización 2026, considerando aprobado</p>	<p>Dirección de Fiscalización Externa</p> <p>Dirección de Recursos Humanos/ Administrativa</p>	<p>Director de Fiscalización Externa</p> <p>Director de Recursos Humanos/ Administrativa</p>	<p>Octubre</p> <p>Diciembre</p>	Completado Gerencia Operativa	5	<p>1. No elaboración oportuna del Plan</p>	<p>1. Incluir 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 mesa de trabajo, así como personal adicional que se requiere para Análisis y Monitoreo (nuevo Depto de Análisis y Performance del empleador).</p>	
Cobros Proactivos y Compulsivos Gestionados	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.	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.	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>	Gerencia Interna	85%	<p>85% NN. Cartera gestionada al tercer día hábil del mes siguiente.</p>	<p>Cartera de empleadores morosos/ Cartera de cobros compulsivos/ Cartera de cobros de gestión por colaboradores</p>	<p>División de Cobros/ Depto. Litigioso</p> <p>División de Análisis y Monitoreo de Datos/ Dirección de Fiscalización Externa</p>	<p>Director de Cobros/ Depto. Litigioso</p> <p>Director de Análisis y Monitoreo de Datos/ Director de Fiscalización Externa</p>	<p>Enero</p> <p>Diciembre</p>	Completado Gerencia Operativa	5	<p>1. Retraso o inactividad 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 efectivas y profesionales.</p> <p>2. Implementar un plan de contingencia con sistemas alternativos o backup de datos.</p>	<p>1. El personal cuenta con las habilidades necesarias para manejar objeciones y lograr acuerdos.</p> <p>2. Las herramientas tecnológicas estarán funcionando correctamente o se podrá recurrir a alternativas rápidas.</p>	



TESORERÍA 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	Siguientes	Observaciones				
Acuerdo de Pago Recaudados	Control de Cobro a Empleados con Acuerdo de Pago atrasos de 1 a 6 periodos sucesivos.	Disminuir el nivel de cumplimiento de los pagos que abarca realizar los reclutamientos al SSSS.	Operatividad	Generar acuerdo de pago. Realizar Seguimiento a los acuerdos de pago incumplidos (Gestión de Cobro vía	Gestión Interna	90%	Gestión del 90% de la Cobro de Acuerdos de Pago atrasos.	Cartera de acuerdos incumplidos/Matriz de Seguimiento. Acuerdos de Pago.	Deps. 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 reglas 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 logran un compromiso firme por parte del deudor con las condiciones del acuerdo. 2. El sistema automatizado de seguimiento oportuno y las alertas mejoran la puntualidad de los pagos.					
	Procesos Administrativos Ejecutados	Respuestas elaboradas a recursos de recomendarción, aplicación procesados, intenciones de pago realizadas y acciones oportuna a los recursos.	Operatividad	Elaborar respuestas de los Recursos de Recomendación y notificar al recurrente. Elaborar respuestas de los Recursos de Aplicación (Integrados ante el CNSS) y remitirlos al CNSS. Realizar intenciones de pago vía correo al personal de los empleadores con acuerdo de pago incumplidos respondiendo mensualmente y cualquier otro que no tenga carácter contencioso. Responder las consultas recibidas y asignadas 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.				
Procesos Continuos (Revisión Trazados y Materias pendientes)	Revisión de los recursos de recomendación, aplicación procesados, intenciones de pago realizadas y acciones oportuna a los recursos.	Control de los recursos de recomendación y aplicación procesados, intenciones de pago realizadas y acciones oportuna a los recursos.	Operatividad	Elaborar intenciones (demandas, recursos, acciones) e escritos de defensa en casos que involucran a la TSS. Asistir a las audiencias de procesos diversos (demandas, acciones y recursos)	Gestión Interna	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Demandas, recursos, acciones, actos, escritos e intenciones y contestaciones.	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.	-	-	-			
	Revisión de los recursos de recomendación, aplicación procesados, intenciones de pago realizadas y acciones oportuna a los recursos.	Control de los recursos de recomendación y aplicación procesados, intenciones de pago realizadas y acciones oportuna a los recursos.	Operatividad	Elaborar actos, escritos e intenciones de intenciones (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	Demandas, recursos, acciones, actos, escritos e intenciones y contestaciones.	Departamento de Litigación	Departamento de Elaboración Documentos Legales	Enero - Diciembre	\$	-	-	-	-	-			
Objetivo Estratégico:	Segurar el cumplimiento operativo del uso de la data																			
Exposiciones de clasificación de la información implementadas.	Establecer un nuevo rubro para la gestión proactiva permitiendo identificar y clasificar adecuadamente la información de riesgo de datos, considerando su sensibilidad y control de acceso, 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, transfere y archiva 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 definen 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 el uso de la información. 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 recursos tecnológicos asociados. 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 mejorará la eficiencia y reducirá 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. Desarrollar un protocolo claro para la clasificación de información, incluyendo definiciones y criterios específicos para cada categoría. 3. Implementar un sistema de revisión y validación donde los documentos clasificados sean revisados por múltiples personas antes de ser finalizados. 5. Realizar un análisis costo-beneficio que justifique la inversión, considerando otros el esquema mejorará la eficiencia y reducirá riesgos a largo plazo.	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 reconocerán la relevancia del esquema para 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.					
	Sistema de monitoreo de base de datos, análisis predictivo y de riesgo basado en inteligencia artificial elaborados.	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 en tiempo real 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 detallan los riesgos 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 información 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 protecciones claras y efectivas 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		
Objetivo Estratégico:	Fomentar la efectividad del sistema integral de gestión de riesgos en los 3 bloques de destino.																	
Guía integral de riesgo operativa. (Desarrollo e implementación del sistema de gestión de riesgos)	Lograr una cobertura integral de la gestión de riesgos en todos los bloques, mejorando la prevención y la respuesta ante posibles riesgos	Fomentar y expandir los niveles de riesgo para que todos los procesos estén en la categoría de riesgo moderado y evaluar sistemáticamente en términos de riesgo.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar y analizar los niveles de riesgo actuales para identificar los activos, los riesgos y escenarios que ya están documentados. Identificar los activos en cobertura o con incertidumbre (activo). 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 talleres). (Evaluación de riesgos y escenarios en documentos) Definir los activos que se incluyan en la nueva matriz, asegurando una cobertura completa y equitativa. Analizar riesgos claves para la valoración de la probabilidad y el impacto de los riesgos. (Por ejemplo, May provee parábola, mayo provee, mayo provee, mayo provee) Identificar acciones actuales para los nuevos riesgos (incluidas en la matriz) Proponer controles adicionales para mitigar riesgos no gestionados adecuadamente. Presentar la matriz resultante a los líderes de área para garantizar la exactitud y la cobertura de la información. Actualizar las observaciones y ajustar requisitos, en caso de aplicar. 	Gestión Interna	1. 100% 2. Fomentar	1. Porcentaje de riesgos identificados y documentados de la matriz de riesgo en relación con el nivel de riesgo previsible. (Cobertura de Riesgos Identificados)	Matrices de Riesgo Cuentas de riesgo Listas de participaciones Minuta de reuniones de valoración	Departamento de Gestión Integral de Riesgo	Todos los áreas de la institución	Febrero 2025	Noviembre 2025	Compendio Gestión Operativa	<ol style="list-style-type: none"> Falta en los procesos internos, omelette o personas. Incumplimiento de leyes, regulaciones y normativas que pueden cambiar en cualquier momento, incluso cambios de la legislación. Riesgo Estratégico (Inclusión de los escenarios regulatorios, política de competencia, falta de adaptación al cambio del mercado). Análisis de la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información, como cuestionarios, fuga de datos y acceso no autorizado. Fugas que afecten la salud y seguridad de los empleados, como accidentes laborales, enfermedades respiratorias y condiciones inseguras de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> Automatización de Procesos, Capacitación Continua, Mantenimiento Preventivo Auditorías Regulares, Actualización Legal, Estándares públicos claros y procedimientos para el cumplimiento normativo. Acción FODA, Planificación Estratégica, Matrices del Estado 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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 niveles de riesgo. Tecnología adecuada 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. 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. 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 riesgos. 		
Análisis de cumplimiento progresivo	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 como control interno, subsistema de riesgo legal y operativo.	Planificar actividades que valoren el cumplimiento de las actividades y procesos desde la totalidad de riesgo, verificando que se cumplan los estándares de las regulaciones pertinentes.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Definir el alcance de la auditoría de cumplimiento, identificando las áreas y procesos que serán objeto de revisión. De igual manera, establecer los objetivos y los criterios de evaluación para cada auditoría. Elaborar el calendario de auditorías para el año correspondiente, asignando fichas concretas para cada una de ellas. Definir el scope de la auditoría, garantizar la disponibilidad de la información pertinente (políticas y procedimientos, etc.) y verificar que el tiempo asignado sea adecuado para alcanzar los objetivos propuestos. Realizar las auditorías de acuerdo con el cronograma y el alcance definido, garantizando que todos los aspectos relevantes sean considerados sistemáticamente. Revisar la documentación, realizar entrevistas y revisar registros relevantes para comprender el cumplimiento de los estándares, y poder realizar un análisis comparativo entre las prácticas actuales y lo que se debería implementar según las regulaciones y estándares. Identificar cualquier área en la que los procesos no se ajustan a las regulaciones internas o las regulaciones externas, y señalar los riesgos que esto puede conllevar. Elaborar un informe que contenga los hallazgos obtenidos durante la auditoría, detallando cualquier incumplimiento o área susceptible de mejora, así como, las recomendaciones para abordar los problemas identificados. Presentar el informe con los resultados a los responsables de cada área auditada y al Tercero. 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. Elaborar un plan de seguimiento y monitoreo para evaluar el progreso de las acciones correctivas. 	Gestión Interna	1. 100% 2. 100% 3. 100%	1. Porcentaje de auditorías realizadas vs. cantidad de auditorías planificadas 2. Porcentaje auditorías completadas vs. tiempo asignado 3. Del seguimiento al 100% de la ejecución de las acciones correctivas, correspondiente para el periodo 2025	Programas de Auditoría Comergmas de Trabajo Planificación de Auditorías Planificación de Auditorías Matriz de Hallazgos Informe de Auditoría Modelo de plan de acción Modelo de Seguimiento Plan de Acción	Departamento de Fiscalización Interna	Todos los áreas de la institución	Enero 2025	Diciembre 2025	Compendio Gestión Operativa	<ol style="list-style-type: none"> No incluir procesos clave dentro del alcance Asignamiento del cronograma por falta de personal o exceso de trabajo Análisis de personal por vacaciones/fuente etc. No realización de auditorías por indisponibilidad de las áreas subauditadas No tener conocimiento de los procesos, políticas y normativas aplicables para las áreas auditadas. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar levantamiento de los procesos claves de cada área y elaborar un programa integral Elaborar planes de las auditorías contemplando los procesos más críticos y de mayor relevancia y/o identificar el alcance de las auditorías en función de los tiempos disponibles Realizar un calendario de vacaciones que no afecte de manera directa los auditados en proceso. Continuar con la gestión ordinaria en todas las áreas de la institución Capacitar al personal en los normativos aplicables a la Tercería de la Seguridad Social 	<ol style="list-style-type: none"> Disponibilidad de Recursos: El personal que se encarga actualmente está disponible y se cuenta con los recursos necesarios para ejecutar las actividades. Disponibilidad de las áreas y personal clave: Las áreas a auditar y los responsables están accesibles durante el periodo de la auditoría. Acceso y disponibilidad de la información: Los datos se encuentran en formatos accesibles, precisos y pertinentes para alcanzar los objetivos de riesgo. Disponibilidad de Recursos: El personal que se encarga actualmente está disponible y se cuenta con los recursos necesarios para ejecutar las actividades. 		
Control de la data como elemento para fortalecer la valoración de los riesgos.	Mejorar en la evaluación y gestión de los riesgos, lo que facilitará la toma de decisiones más fundamentadas 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"> Identificar las fuentes internas y externas de información pertinentes sobre riesgos. Esto abarca datos financieros, operativos, de cumplimiento y del mercado del mercado. Definir los criterios para la selección de datos de calidad que influyan directamente en la gestión de riesgos, tales como calidad de riesgo. Realizar un mapeo integral de la recopilación de datos, asignando responsabilidades y planes específicos para cada fuente de información. Implementar un sistema automatizado para el almacenamiento de datos, garantizando que toda la información pertinente sea accesible y fácilmente recuperable. Definir un proceso estándar para el registro de datos, asegurando la consistencia y la facilidad de acceso en el futuro. 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. Documentar los procesos de riesgo identificados y generar reportes con recomendaciones basadas en el análisis realizado. 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. 	Gestión Interna	1. 95% 2. 100% 3. 90%	1. Índice de Calidad de Recopilación de Información (CRI) 2. Índice de Disponibilidad y Documentación de la Información (IDI) 3. Índice de Eficacia del Análisis de Datos (EAD)	Informe de riesgo Cuentas de riesgo Registros de cambios de riesgo Indicadores	Departamento de Gestión Integral de Riesgo	Todos los áreas de la institución	Enero 2025	Mayo 2025	Compendio Gestión Operativa	<ol style="list-style-type: none"> 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. Fuente de Información Incompleta: La falta de información completa y actualizada puede generar un análisis sesgado o incompleto de los datos, afectando la toma de decisiones. Accesibilidad Limitada a la Información: Restricciones en el acceso a datos clave. Errores en el Análisis de Datos: La falta de capacitación de los analistas o la falta de estandarización de los procesos de análisis puede generar conclusiones erróneas o mal fundamentadas. Dependencia de Fuentes de Datos: La dependencia excesiva de una sola fuente de datos puede limitar la capacidad de identificar y evaluar riesgos de manera integral. 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitación Continua: Asegurar que el personal con los datos tiene las habilidades necesarias para interpretar, analizar y utilizar la información de manera efectiva. Revisión y Validación de Fuentes de Información: Implementar procesos de verificación y validación para garantizar la precisión y relevancia de la información. Automatización Regular: Establecer un calendario de actualizaciones para mantener la información y los análisis al día. Uso de Herramientas Avanzadas: Utilizar herramientas de análisis de datos para mejorar la eficiencia y la precisión de los análisis. Establecer y validar estándares de procesamiento de datos y formatos de datos para garantizar la consistencia y la integridad. Establecer y validar estándares de procesamiento de datos y formatos de datos para garantizar la consistencia y la integridad. 	<ol style="list-style-type: none"> Disponibilidad de Recursos: El personal que se encarga actualmente está disponible y se cuenta con los recursos necesarios para ejecutar las actividades. Disponibilidad de las áreas y personal clave: Las áreas a auditar y los responsables están accesibles durante el periodo de la auditoría. Acceso y disponibilidad de la información: Los datos se encuentran en formatos accesibles, precisos y pertinentes para alcanzar los objetivos de riesgo. Disponibilidad de Recursos: El personal que se encarga actualmente está disponible y se cuenta con los recursos necesarios para ejecutar las actividades. 		



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 en la comunicación en canales de comunicación clave que facilite la distribución 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 periódica.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los departamentos clave que deben recibir informes oportunos. Revisar los procesos existentes de comunicación e identificar canales de fondo a través de la información en lugar de canales directos. Definir canales de comunicación para la distribución de la información (Plataformas digitales como SharePoint, etc.). Elaborar plantillas estandarizadas para los informes, con el fin de facilitar la consistencia y claridad de la información. Asignar responsables por departamento para la preparación, revisión, y distribución de los informes. Crear un calendario de entrega de informes interdepartamentales con el fin de que estos se entreguen puntualmente. Configurar y poner en marcha los herramientas digitales seleccionadas para la distribución de informes. Realizar talleres prácticos para entrenar al personal en el uso del sistema, los formatos, y los herramientas digitales seleccionadas. Aplicar acciones e realizar revisiones de seguimiento para evaluar la efectividad del sistema. Realizar modificaciones en el sistema de comunicación basadas en la retroalimentación obtenida (por ejemplo, modificar formatos, cambiar roles, etc.). Elaborar un plan de seguimiento y monitoreo para evaluar la efectividad del sistema. 	Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> 1. 100% de los informes entregados en el calendario establecido. 1. Frecuencia de Reportes de Riesgo 2. Tasa de Participación en Reuniones de Riesgo 3. Niveles de Riesgo Identificados y Comunicados 4. Nivel de satisfacción del sistema de comunicación interdepartamental 	<ul style="list-style-type: none"> Informes Reuniones Minutas Listas de participaciones Encuestas 	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"> 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. 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. 3. Errores en la Información a distribuir: La información contenida en los informes puede ser incorrecta debido a falta de revisión o errores humanos. 4. Resistencia al Cambio: Los empleados pueden no querer adoptar el nuevo sistema debido a la falta de familiaridad o apoyo al cambio. 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. 6. Profundidad Insuficiente: Los departamentos digitales pueden no distribuir los informes oportunos debido a deficiencias técnicas que interfieren con la distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Implementar políticas que mejoren la participación obligatoria en los reuniones y entrega de reportes. Incentivar la participación mediante reconocimientos y recompensas. 2. Realizar talleres prácticos para la entrega de informes e implementar e implementar. Utilizar herramientas de comunicación en tiempo real, como plataformas de mensajería instantánea y alertas automatizadas. 3. Implementar procesos de revisión y verificación de datos antes de la distribución. Capacitar a los empleados en la correcta recopilación y reporte de información. 4. Realización de Charlas: Los empleados pueden no querer adoptar el nuevo sistema debido a la falta de familiaridad o apoyo al cambio. 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. 6. Asegurar que la infraestructura tecnológica esté bien mantenida y actualizada. Tener un equipo de soporte técnico disponible para resolver problemas rápidamente. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Compromiso de Alta Dirección: La alta dirección respalda activamente la implementación del sistema de comunicación, asignando recursos y tiempo necesario para su implementación y continuidad. 2. Disponibilidad de Recursos Tecnológicos: Existen herramientas tecnológicas adecuadas y disponibles que permiten la gestión efectiva de la información y la comunicación interdepartamental. 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. 4. Claridad en Roles y Responsabilidades: Los roles y responsabilidades están bien definidos, evitando duplicación de esfuerzos y asegurando que la información sea recibida y comunicada de manera oportuna. 5. Acceso a Información Pertinente y Oportuna: La institución dispone de mecanismos para garantizar que la información relevante sea recibida de manera oportuna y accesible en el momento requerido. 6. Cultura Organizacional de Transparencia y Colaboración: La cultura organizacional fomenta la comunicación abierta, la confianza y la colaboración activa entre los diferentes departamentos. 		
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y definir los requisitos de los riesgos que pueden afectar la operación de la institución identificando y evaluando los impactos, así como el tiempo integral de la gestión de riesgos en todas las áreas clave, considerando la prevención, la respuesta ante emergencias y la recuperación de operaciones post-evento. 	Gestión interna	100%	Porcentaje de seguimiento Gestión Integral de Riesgo	Matrices de Riesgo, Informes de Riesgo, Centro de Operaciones, Listas de participaciones, Minutas de reuniones de seguimiento	Departamento de Gestión Integral de Riesgo	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento no oportuno. 2. Actualización no oportuna. 3. Informes realizados en tiempo escaso. 4. Retrasos en aprobación de formatos. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Contar con cronograma para seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Contar con personal capacitado. 	
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Realizar pruebas y ejercicios de Chile. 	Gestión interna	100%	Porcentaje de éxitos en pruebas y ejercicios de Chile	Informes de ejercicios	Departamento de Gestión Integral de Riesgo	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> 1. Limitaciones de tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Coordinación oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Debe ser aprobado por la máxima autoridad. 	
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y poner en marcha Plan de Cultura de gestión de Riesgo: Resiliencia - Continuidad Sensibilizar al personal de nuevo ingreso sobre los temas que maneja el departamento de gestión integral de riesgo. Capacitar a los colaboradores del departamento en las competencias demandadas. Colaboración con otras instituciones de seguridad social en temas de gestión de riesgo, resiliencia y continuidad de negocio. 	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> 1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 2 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje plan de cultura realizado 2. Porcentaje colaboradores capacitados 3. Porcentaje personal de la institución formado 4. Cantidad de Benchmarking y Benchmarking realizado 	<ul style="list-style-type: none"> Cursos, plan de cultura, Sesión de participaciones 	Departamento de Gestión Integral de Riesgo	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> 1. No disponibilidad de Recursos, Limitaciones de tiempo 2. Retraso en la preparación 3. No disponibilidad de Recursos, Limitaciones de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Contar personal ágil, Planificación de los tiempos de trabajo 2. Contar con recursos oportunos con RRHH 3. Colaboración en agenda de las colaboraciones 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Contar con el apoyo de todas las áreas 	
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar documentos de Continuidad Crear planes de Programa de Resiliencia Organizacional y Operacional Implementar Gestión de Incidencias Integrada (Ejemplo 1) Realizar y/o actualizar Planes de Continuidad de Negocio Realizar ejercicios de continuidad acorde a plan establecido 	Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> 1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 100% 5. 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje documentos actualizados 2. Porcentaje programa operativos 3. Gestión Incidencias integrado acorde a plan de trabajo 2025 4. Porcentaje planes de continuidad actualizados 	<ul style="list-style-type: none"> Cursos, Bojos en software Programa de Resiliencia Reuniones, Planes establecidos, cursos Informes de ejercicios 	Dirección de Normas, Compliance y Riesgo	Todos las áreas	Marzo	Diciembre	Compañía Gestión Operativa	5	<ul style="list-style-type: none"> 1. Actualización no oportuna, falta de tiempo 2. No disponibilidad de Recursos, Limitaciones de tiempo 3. Limitaciones de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gestión de tiempos distribución de tareas oportunas 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Contar con el apoyo de todas las áreas 	



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	Período de Ejecución	Presupuesto	Impacto esperado	Acción de mitigación	Riesgos	Observaciones	
Programa de Bienestar Laboral Evidado	Aumentar la satisfacción de líderes y miembros High Impact de bienestar laboral, incrementando su bienestar laboral, mejorando su entorno laboral saludable que promueva 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 promover 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 los ausentismos.	Gestión de Recursos Humanos	1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 100%	1. Diagnosticar mediante	Entrevistas, Reporte de ausentismo	Departamento de Organización del Trabajo y Competencias	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Jun-25	Ago-25	\$ -	1. Baja Participación de los Empleados: Los empleados pueden no involucrarse en el programa debido a desconfianza o falta de claridad en su finalidad.	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. Resistencia a Cambios en la Cultura Organizacional: Los empleados pueden sentirse reacios a la implementación de nuevas políticas de bienestar.			2. Incluir a los líderes y empleados clave en el proceso de diseño y en la implementación del programa.										
				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 del bienestar en términos de ausentismo o niveles de satisfacción de los empleados.			4. Establecer métricas claras y medibles desde el inicio, como la reducción del ausentismo, mejoras en el clima laboral o el aumento de la participación en el programa.										
Asistencia, la motivación, el bienestar y la salud de colaboradores del personal	Asistencia, la motivación, el bienestar y la salud de colaboradores del personal	Elaborar un programa de bienestar, que incluya actividades, incentivos y políticas que aborden las áreas prioritarias identificadas en el diagnóstico.	Operatividad	Identificar y priorizar las áreas clave que afectan el bienestar laboral, tales como la salud física, el equilibrio entre la vida personal y laboral, el estrés y las relaciones interpersonales en el entorno laboral, mediante encuestas y talleres con líderes y empleados para priorizar las áreas de bienestar más significativas con base a objetivos de la TSS y estándares digitales claves.	Gestión de Recursos Humanos	1. 100% 2. 100% 3. 100% 4. 100%	1. Identificación y priorización de los factores de bienestar según el TSS	Muestra de encuesta	Departamento de Estrategia de Desarrollo y Capacitación	Departamento de Comunicaciones	Jun-25	Ago-25	\$ -	2. Diseñar un programa de bienestar, que incluya actividades, incentivos y políticas que aborden las áreas prioritarias identificadas en el diagnóstico.	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.		
				3. Planificar los beneficios específicos (que ejemplo, actividades físicas, talleres de manejo del estrés, flexibilidad horaria, apoyo psicológico).			3. Establecer métricas claras y medibles desde el inicio, como la reducción del ausentismo, mejoras en el clima laboral o el aumento de la participación en el programa.										
				4. Gestionar el presupuesto para el desarrollo del programa.			4. Realizar un diagnóstico exhaustivo de las necesidades de los empleados, adaptar el programa en base a sus necesidades y proporcionar opciones personalizadas para diferentes grupos de empleados.										
				5. Comunicar el programa de bienestar y promover su participación.			5. Establecer los Beneficios de Medición: Se espera que los beneficios sean atractivos como bienestar, para implementar el programa de bienestar laboral.										
Gestión de Bienestar y Selección de Personal	Conectar personal con base a la planificación 2025	Conectar al personal del área con base a perfil de puesto, considerando los requisitos de la planificación 2025	Operatividad	Elaborar, validar, evaluar y gestionar el sistema 7 concursos públicos conforme perfil del puesto.	Gestión de Recursos Humanos	1. 7 concursos 2. 80%	1. Cantidad de concursos publicados	Concurso publicados, Convocatorias ejecutadas	Dirección de Recursos Humanos	Comité Ejecutivo/Planificación y Desarrollo	Enero	Diciembre	\$ -	2. Realizar y seleccionar al menos un 80% de los contrataciones pendientes correspondientes al 2025	2. Gestionar la confiabilidad de cada la información, considerando:		
				3. Mantener la asistencia de los colaboradores.			3. Comunicar el programa de bienestar y promover su participación.										
				4. Mantener el clima de los colaboradores.			4. Gestionar el presupuesto para el desarrollo del programa.										
				5. Gestionar el sistema 7 acciones para los relacionados a la de contratación entre facturas y el personal se identifique con ellos.			5. Promover la Confidencialidad y Privacidad: Los empleados pueden sentirse inseguros al participar debido a preocupaciones sobre la confiabilidad de la información personal que comparten (por ejemplo, sobre salud mental o estrés).										
Reporte de Control de Asistencia, Morosidad	Mantener el día y en estado líquido las prácticas laborales del personal	Validar el cumplimiento de las prácticas laborales del personal	Operatividad	Elaborar y validar el sistema de control de asistencia de los directivos, encargados y operarios.	Gestión de Recursos Humanos	100%	1. Promotivo de Reportes generados y control de asistencia a la fecha	Carpas, Aplica, Correo	Dirección de Recursos Humanos	DTI	Enero	Diciembre	\$ -	2. Gestionar la confiabilidad de cada la información, considerando:			
				2. Gestionar la confiabilidad de cada la información, considerando:			2. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
Módulo de Asistencia Recursiva	Analizar las oportunidades de mejora que provee el sistema de gestión de recursos humanos	Elaborar un programa de actualización de Módulos de Asistencia	Operatividad	Analizar la asistencia de los colaboradores.	Gestión de Recursos Humanos	100%	Nivel de asistencia de los colaboradores	Censos, Muestra estadística, Entrevistas realizadas	Planificación y Desarrollo/Recursos Humanos	Toda la zona	Mayo	Julio	\$ -	3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			
				2. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			5. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
Subsidio de Alimentos Cotidiano	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de gestión de recursos humanos	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de gestión de recursos humanos	Operatividad	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de gestión de recursos humanos	Gestión de Recursos Humanos	100%	Nivel de cobertura de las actividades	Proceso de compra realizado, Reportes de Ejecución, Facturas, Cuentas	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Administrativa/Financiera	Abril	Julio	\$ 25,000,000.00	4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			
				2. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			5. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			6. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
Subsidio por enfermedad común, maternidad y licencia gestacional	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de gestión de recursos humanos	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de gestión de recursos humanos	Operatividad	Garantizar el servicio de subsidio de alimentos de alimentos cotidianos de gestión de recursos humanos	Gestión de Recursos Humanos	100%	Nivel de cobertura de las actividades	Región de planificación Social y bienestar de maternidad	Dirección de Recursos Humanos		Enero	Diciembre	\$ -	5. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			
				2. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			5. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			6. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			7. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
Gestión de Compensación de pago de Nómina	Que los colaboradores perciban el pago de nómina de manera oportuna y correcta	Garantizar el pago oportuno a tiempo de los colaboradores	Operatividad	Elaborar los salarios de nómina mensual para ser pagados entre los días 22-30 de cada mes	Gestión de Recursos Humanos	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Liberaciones generadas, CURT	Dirección de Recursos Humanos	Comité y Asesoría de la Operación/Contabilidad	Enero	Diciembre	\$ 528,944,665.85	6. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			
				2. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			6. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			7. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			8. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
Dispositivo Médico Equipado	Promover un ambiente de trabajo seguro y saludable	Realizar una revisión técnica médica a los colaboradores y validar la calidad de prevención y protección de la salud e higiene ocupacional	Operatividad	Adquirir y reparar para el equipamiento del Dispositivo Médico en Xaca	Proceso de Compra	50%	Cantidad de colaboradores beneficiados	Oficina de compra, Acta de adquisición, Documento de recepción de compra, Notificación de Personal, Fichas técnicas y compra de dispositivos	Dirección de Recursos Humanos/Departamento de Seguridad	Dirección Administrativa/Dirección Financiera/Comunicaciones	Enero	Diciembre	\$ -	7. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			
				2. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			7. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				3. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			8. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										
				4. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.			9. Gestionar el personal de manera segura en el caso de fuerza de trabajo con emergencias.										



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

Quinto Eje: Crecimiento y Desarrollo del Talento Humano														
Finalidad	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Método de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto		
Objetivo Estratégico:	Fortalecer el crecimiento del desarrollo y del talento humano													
Estrategia de gestión del talento: Identificación de posiciones clave, creación del plan de desarrollo y programa de sucesión.	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 Materia de sucesión	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Toda la Institución	May-25 Dic-25	\$	-	
Proceso de evaluación de desempeño: Implementación de la metodología del MAP Actualizada	Realizar el ciclo de evaluación del desempeño, promover la comprensión y aceptación de la metodología del MAP Actualizada, asegurar la satisfacción laboral e involucrar a los colaboradores en el proceso de desarrollo profesional, con énfasis en la retroalimentación y el reconocimiento de logros.	Actualizar el sistema de evaluación del desempeño que permita su alineación con los objetivos de la institución y promover su implementación en todas las unidades organizacionales del MAP Actualizado.	Oportunidad	Actualizar y difundir políticas, procedimientos y guías de evaluación de desempeño conforme a metodología del MAP. Realizar capacitaciones y talleres con líderes de área para validar la objetividad en las puntuaciones otorgadas 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	\$	-	
Avances de desarrollo: Metodologías y estándares	Monitorear el desarrollo de los colaboradores.	Optimizar y medir el desarrollo de los colaboradores.	Oportunidad	Verificar que los avances de desarrollo de los colaboradores, estén alineados 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 los colaboradores. 2. Nivel de desarrollo de los colaboradores.	Comunicaciones, Correos, sistemas, Matriz de desarrollo del MAP	Planificación y Desarrollo Recursos Humanos	Toda la Institución	Enero Diciembre	\$	-	
Programa de Sucesión	Optimizar el crecimiento profesional de los colaboradores y crear un ambiente colaborativo que fomente el aprendizaje continuo, la innovación y el desarrollo profesional, con énfasis en la retroalimentación y el reconocimiento de logros.	Llevar a cabo una evaluación exhaustiva de las competencias y habilidades actuales del personal, con el fin de identificar roles críticos y áreas de desarrollo necesarias para el éxito del personal en sus respectivas posiciones. Realizar un plan de desarrollo y capacitación 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	Identificar las necesidades que impactan en el programa de sucesión y que impactan los objetivos de la TSS.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Identificación realizada	Materia de sucesión	Recursos Humanos	Toda la Institución	Jun-25 Dic-25	\$	-	
Identificación de las competencias institucionales por puesto.	Construir un perfil claro y detallado de las competencias, habilidades y actitudes necesarias para el éxito del personal en sus respectivas posiciones. Realizar un plan de desarrollo y capacitación 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.	Identificar y definir la competencia de cada puesto de trabajo. Realizar un plan de desarrollo y capacitación 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	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 institucionales que todos los colaboradores deben poseer para contribuir a la misión y visión de la institución. Actualizar matriz de competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional. Apoyar al personal en el desarrollo de las competencias institucionales. Fortalecer a los líderes de cada área de las competencias institucionales. Documentar y estandarizar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias institucionales y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de retroalimentación 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 institucionales y requeridas. 2. Competencias institucionales identificadas y aprobadas. 3. Cantidad de competencias institucionales. 4. Matriz de desarrollo organizacional. 5. Manual de competencias institucionales. 6. Porcentaje de integración de las competencias institucionales en el directorio del MAP. 7. Porcentaje de prueba aplicadas.	Informe Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación Materia de sucesión Listado de actividades Descripciones de cargos Materia de sucesión Manual de competencias institucionales Procedimientos y formatos publicados	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación Departamento de Desarrollo Organizacional y Calidad en los Servicios Departamento de Recursos Humanos Centro Ejecutivo Departamento de Organización del Trabajo y Capacitación	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en los Servicios Departamento de Recursos Humanos Departamento de Compras y Contrataciones	Jun-25 Jun-25 Jun-25	May-25 Jun-25 Nov-25	\$	-
Programa de Capacitación Institucional Implementado	Realizar el programa de desarrollo del personal.	Desarrollar competencias en los colaboradores.	Oportunidad	Construir la matriz de competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional. Apoyar al personal en el desarrollo de las competencias institucionales. Fortalecer a los líderes de cada área de las competencias institucionales. Documentar y estandarizar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias institucionales y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de retroalimentación para el proceso de reclutamiento.	Proceso de Compras	8%	Programa de Capacitación implementado en un 8%.	Indicador de calidad, Programa de capacitación, Correos, Listas de participaciones	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Oficina Administrativa	Enero Diciembre	Compras y Contrataciones	\$	5,000,000.00
Actualización Programa de Estudio de Puestos	Realizar el programa de estudio de puestos del personal.	Definir el contenido de las competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional.	Oportuno	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 institucionales que todos los colaboradores deben poseer para contribuir a la misión y visión de la institución. Actualizar matriz de competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional. Apoyar al personal en el desarrollo de las competencias institucionales. Fortalecer a los líderes de cada área de las competencias institucionales. Documentar y estandarizar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias institucionales y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de retroalimentación para el proceso de reclutamiento.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Nivel de ejecución de las actividades	Materia de estudio de puestos, Oficio de desarrollo	Oficina de Recursos Humanos	Oficina Administrativa/Oficina de Recursos Humanos	Enero Mayo Enero Diciembre	Compras y Contrataciones	\$	-
Capacitaciones sobre los Resultados de la TSS en el marco del SISR a colaboradores de SISR.	Capacitar a los colaboradores de SISR sobre los resultados de la TSS.	Definir el contenido de las competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional.	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 institucionales que todos los colaboradores deben poseer para contribuir a la misión y visión de la institución. Actualizar matriz de competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional. Apoyar al personal en el desarrollo de las competencias institucionales. Fortalecer a los líderes de cada área de las competencias institucionales. Documentar y estandarizar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias institucionales y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de retroalimentación para el proceso de reclutamiento.	Gerencia Recursos Humanos	60%	Capacitaciones con contenidos actualizados.	Listado de actividades	Oficina de Recursos Humanos	Comunicaciones / TIC	Julio Diciembre	Compras y Contrataciones	\$	-
Comunicación interna fortalecida	Fortalecer la comunicación interna y promover la participación de los colaboradores en el proceso de desarrollo profesional, con énfasis en la retroalimentación y el reconocimiento de logros.	Fortalecer la comunicación interna y promover la participación de los colaboradores en el proceso de desarrollo profesional, con énfasis en la retroalimentación y el reconocimiento de logros.	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 institucionales que todos los colaboradores deben poseer para contribuir a la misión y visión de la institución. Actualizar matriz de competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional. Apoyar al personal en el desarrollo de las competencias institucionales. Fortalecer a los líderes de cada área de las competencias institucionales. Documentar y estandarizar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias institucionales y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de retroalimentación para el proceso de reclutamiento.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Cantidad de iniciativas de comunicación.	Informe TSS y otros documentos	Comunicaciones	Oficina de TI	Enero Diciembre	Compras y Contrataciones	\$	-
	Mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal.	Mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal.	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 institucionales que todos los colaboradores deben poseer para contribuir a la misión y visión de la institución. Actualizar matriz de competencias institucionales y matriz de desarrollo organizacional. Apoyar al personal en el desarrollo de las competencias institucionales. Fortalecer a los líderes de cada área de las competencias institucionales. Documentar y estandarizar la competencia por puesto para su integración en los perfiles de puesto. Elaborar un manual de competencias institucionales y el directorio del MAP conforme a los resultados obtenidos. Integrar la evaluación de competencias en el sistema de retroalimentación para el proceso de reclutamiento.	Gerencia Recursos Humanos	100%	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de reclutamiento.	Informe de resultados Materia de sucesión	Comunicaciones	N/A	Enero Febrero	Compras y Contrataciones	\$	-

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>