

# *Tesorería de la Seguridad Social, TSS*



## ***Informe*** ***Plan de Mejora CAF*** ***A junio 2024***

# **Informe Plan de Mejora CAF**

## **A junio 2024**

En el presente documento presentamos los resultados del Plan de mejora de la **Tesorería de la Seguridad Social** para el período a junio 2024. Este resultado es el esfuerzo de todo el personal para mejorar constantemente nuestra operatividad, los servicios que brindamos y seguir siendo una Institución modelo.

### **Logros realizados Plan de Mejora CAF**

#### **CRITERIO 1: LIDERAZGO**

##### **SUBCRITERIO 1.3. Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

**Área de Mejora:** Grupos de líderes TSS

5. Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

**Acción de mejora:**

- Fortalecer el liderazgo de los directores y encargados de la institución.

**Objetivos:**

- Motivar, fomentar y potencializar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

**Tarea:**

- Realizar capacitación en institución de alto nivel en el tema de liderazgo.

**Resultados:** Se impartieron varias capacitaciones de alto nivel en tema de liderazgo en diferentes grupos de la institución. Además, se realizó encuesta para obtener un diagnóstico sobre Comunicación Interna y liderazgo, del que se están implementando varias acciones para

dar respuesta a las inquietudes externadas por los colaboradores.

RE: Convocatoria: Capacitación Habilidades de Liderazgo

Masziel Brito Cáceres  
 To: Bissally Lorenzo; Maricela Araujo Mora; Kenia Martínez; Elizabeth Rodríguez; Jorge Rafael Kouril Dickson; Bibiana Nivar; Julio Cesar Perez Garcia; Jose Vasquez Sena; Ramon Pichardo; Johanny Salcedo de los Santos; Margarita Feliz; +7 others  
 Cc: Wilma Navil Rodriguez Mena; Scheryl Alcántara Martínez; Clerida Casado  
 Expires: 6/15/2024

-----Original-----  
 De: Masziel Brito Cáceres  
 Enviado el: lunes, 12 de junio de 2024 13:08  
 Para: Bissally Lorenzo; Maricela Araujo Mora; Kenia Martínez; Elizabeth Rodríguez; Jorge Rafael Kouril Dickson; Bibiana Nivar; Julio Cesar Perez Garcia; Jose Vasquez Sena; Ramon Pichardo; Johanny Salcedo de los Santos; Margarita Feliz; Oscar Santana Matos; Eduardo Pimentel; Isidro Mante; Katinka Diaz; Yajidi Perez; Johanna Rivas Paulino; Emmanuel Manzueta  
 CC: Wilma Navil Rodriguez Mena; Scheryl Alcántara Martínez; Clerida Casado  
 Asunto: Convocatoria: capacitación habilidades de Liderazgo  
 Cuando: lunes, 17 de junio de 2024 08:00:00 (UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaoa, San Juan.  
 Ubicación: virtual

Muy buenas tardes,  
 En cumplimiento con nuestro Programa de Capacitación y Adiestramiento 2024 y la necesidad detectada en dotarles en la competencia de **Habilidades de Liderazgo**. Entendiendo que al finalizar este curso, será capaz de desarrollar las competencias necesarias para liderar un equipo altamente productivo. El desarrollo eficaz del **liderazgo** perfecciona tanto las habilidades sociales (empatía, comunicación, delegación, etc.) como las habilidades técnicas (gestión de proyectos, análisis de negocios y gestión de datos). Hemos coordinado su participación a la capacitación **Habilidades de Liderazgo**, impartida por el INAP, bajo la modalidad **Asincrónica**, conforme los siguientes detalles:

Modalidad: Asincrónica  
 Plataforma: Moodle  
 Fecha de inicio: lunes, 17 de junio  
 Fecha final: miércoles, 03 de julio 2024

- Compromisos del colaborador conforme al Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento:
- Para fines de continuar con nuestra coordinación, necesitamos que por favor lea con detenimiento los datos generales y confirmarnos por esta vía de no disponer de tiempo y recursos para asumir dichos compromisos hasta finalizar con éxito la misma, en caso de no recibir una respuesta, asumiremos que está en disposición.
  - Ehortamos a los participantes a coordinar sus agendas para fines de disponer con el 100% de su puntual con las asignaciones y recordamos que solo serán certificados aquellos colaboradores que completen la carga horaria y las asignaciones concernientes a la capacitación.

Para acceder a la plataforma del INAP favor seguir los siguientes pasos:

- Clic en el enlace de abajo
- Aula Virtual
- Usuario y contraseña colocar su Cédula con guiones

[https://gestion-docente.inap.gov.do/index.php?id=005&id\\_usuario=1&nombre=Omgprh7C7huADwz0Yrs20RedacateC7heB1n&fecha\\_ini=2022-02-07&fecha\\_fin=2022-02-11&horas=30&ejecucion=2022-02-15&coordinador=Amodalidad-Virtual&tipo\\_inscripcion=sec](https://gestion-docente.inap.gov.do/index.php?id=005&id_usuario=1&nombre=Omgprh7C7huADwz0Yrs20RedacateC7heB1n&fecha_ini=2022-02-07&fecha_fin=2022-02-11&horas=30&ejecucion=2022-02-15&coordinador=Amodalidad-Virtual&tipo_inscripcion=sec)

Cualquier inquietud, a la orden.  
 Saludos.

**Diagnóstico de comunicación interna y liderazgo**  
 ¡Queremos conocer tu opinión!

valoramos enormemente tu opinión y creemos que juntos podemos mejorar continuamente nuestro entorno de trabajo. Por ello, estamos llevando a cabo un diagnóstico de comunicación interna y liderazgo.

tu participación es fundamental para nosotros. Queremos escuchar tus ideas, comentarios y sugerencias para seguir creciendo como equipo. Te invitamos a completar una breve encuesta que nos ayudará a identificar áreas de mejora y fortalecer nuestra comunicación como parte fundamental del liderazgo.

[Complétala aquí](#)

La encuesta es completamente confidencial y solo te tomará unos minutos. Tienes hasta el 5 de julio para hacerla.

¡Gracias por ayudarnos a construir un mejor ambiente para trabajar!

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

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

Área de Mejora: Todas las áreas

7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.

#### Acción de mejora:

Implementar Software de Gestión Integral de Calidad, Riesgos, Seguridad de la información, continuidad de negocio y normas de cumplimiento.

#### Objetivos:

Contar con un software que permita el manejo la Gestión de sistemas integrados, referencia normas ISO 9001, 27001, 22301, 31000 y 37001, que permita otorgar apoyo a las partes interesadas, tiempos rápidos de respuesta a sus circunstancias, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales.

#### Tarea:

- Elaboración TDR.

2. Lanzar y adjudicar el proceso de compra
3. Implementación software en un 50% para el 2023

### Resultados:

Se realizó todo el proceso para la adquisición del software, pero el mismo quedó desierto. Por lo que se lanzará nuevamente en 2025.

RE: TDR y Justificación



Laura Hernandez  
To: Adelaida Bautista; Margarita Feliz  
Cc: Hector Mota; Dalia Carrero Peña  
Retention Policy: 10 Year Delete (10 years)



Thu 8/17/2023 11:27 AM

Expires: 8/14/2033



Buenos días

Adjunto los TDR, estos fueron compartidos con compras hace unos días. Estaremos trabajando el formulario.

Saludos,



**Laura P. Hernández C.**  
Directora  
Dirección de Planificación y Desarrollo  
T 809 567 5049 ext. 3012  
C 809 467 5607  
D Av. Tiradentes 33, Torre de la Seguridad Social, D.N., R.D.  
E [laura\\_hernandez@tss.gob.do](mailto:laura_hernandez@tss.gob.do) | W [www.tss.gob.do](http://www.tss.gob.do)



From: Adelaida Bautista <[Adelaida\\_Bautista@tss.gob.do](mailto:Adelaida_Bautista@tss.gob.do)>  
To: Laura Hernandez <[Laura\\_Hernandez@tss.gob.do](mailto:Laura_Hernandez@tss.gob.do)>; Margarita Feliz  
Cc: Hector Mota <[Hector\\_Mota@tss.gob.do](mailto:Hector_Mota@tss.gob.do)>; Dalia Carrero Peña  
Subject: TDR y Justificación

Sent: Thursday, August 17, 2023 11:24 AM  
<[Margarita\\_Feliz@tss.gob.do](mailto:Margarita_Feliz@tss.gob.do)>  
<[Dalia\\_Carrero@tss.gob.do](mailto:Dalia_Carrero@tss.gob.do)>

Buen día

Favor remitir los TDR correspondiente a la compra de "Software de gestión integral de calidad" colocado en el pacc para este trimestre. Anexo remito el formulario de justificación de compra para ser completado gracias



**Adelaida Bautista**  
Enc. Depto. Administración de Proyectos TIC  
Departamento de Administración de Proyectos TIC/  
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación  
T 809 567 5049 ext. 3006

## CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

### SUBCRITERIO 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Área de Mejora: Todas las áreas

- 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.

**Acción de mejora:**

Analizar la implementación de un programa para potenciar la motivación, el clima y bienestar de nuestros colaboradores, basándose en la felicidad laboral.

**Objetivos:**

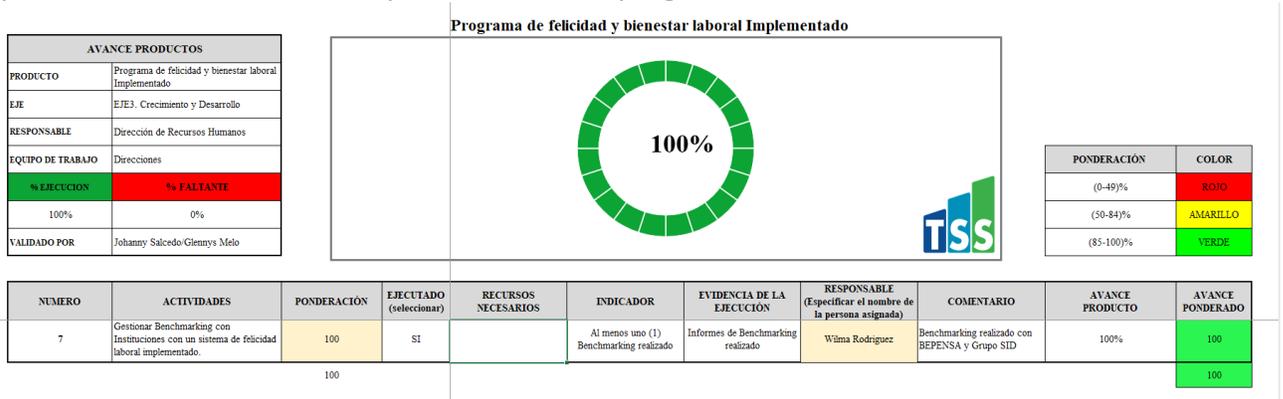
Aumento de la felicidad organizacional.

**Tareas:**

1. Gestionar Benchmarking con Instituciones con un sistema de felicidad laboral implementado.

**Resultados:**

Se realizó Benchmarking con BEPENSA y grupo SD, de los cuales se obtuvo información importante para tomar en cuenta en la implementación del programa de felicidad laboral de la institución..



**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

**Área de Mejora: RRHH**

- 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.

**Acción de mejora:**

Implementar Programa de Estudio de Postgrados

**Objetivos:**

Desarrollar competencias de grado superior entre los colaboradores.

**Tareas:**

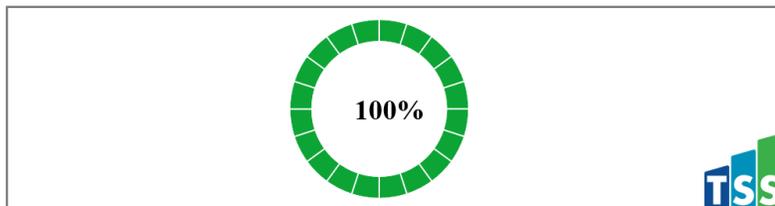
- 1, Solicitar la aprobación del comité ejecutivo del procedimiento de Estudio de Postgrados.
2. Realizar Detección de necesidades de competencias de Estudio de Postgrados.
3. Dotar de conocimientos en educación superior a los colaboradores detectados

**Resultados:**

- Se realizo detección de necesidades de competencias de estudios de postgrados entre los colaboradores.
- El comité ejecutivo determino que se debía reformar el procedimiento remitido para si aprobación y este 2024 ha dado su visto bueno, por lo que solo está pendiente su aplicación para dar inicio al programa en el 2025.

Programa de Estudio de Postgrados Implementado

<b>CE PRODUCTOS</b>
Programa de Estudio de Postgrados implementado
J.E3. Crecimiento y Desarrollo
Dirección de Recursos Humanos
Direcciones
<b>% FALTANTE</b>
0%
ohanny Salcedo/Glenmys Melo



PONDERACIÓN	COLOR
(0-49)%	ROJO
(50-84)%	AMARILLO
(85-100)%	VERDE

ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	EJECUTADO (seleccionar)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE (Especificar el nombre de la persona asignada)	COMENTARIO	AVANCE PRODUCTO	AVANCE PONDERADO
Realizar 2 alianzas estratégicas con instituciones, universidades y centros de entrenamiento	50	SI	\$ 2,800,000.00	100% Cantidad de competencias detectadas	Levantamiento (DNC) realizado, convocatoria a participación			100%	50
Realizar detección de necesidades de competencias de Estudio de Postgrados	50	SI		20% Cantidad de acción formativa aprobada	Contratos, acuerdos con universidades, correos, convocatorias, evaluación de postulación		Este proceso fue pospuesto conforme decisión del comité ejecutivo para reformular el procedimiento	100%	50
Dotar de conocimientos en educación superior a los colaboradores detectados	0	Reprogramado						0%	0
	100								100

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

**Área de Mejora:** Todas las áreas

- 2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).

**Acción de mejora:**

Implementar programa de integración

**Objetivos:**

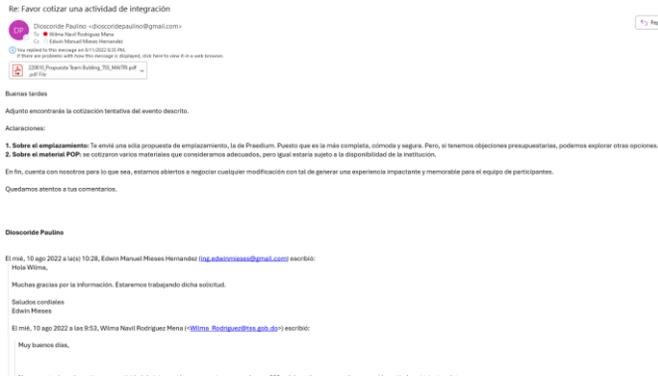
Fomentar la integración de los colaboradores a través de actividades, dinámicas para favorecer el ambiente laboral, conocerse entre los colaboradores e identificación con la institución.

**Tareas:**

1. Investigar empresas que se dediquen a desarrollar programas de integración.
2. Contratación de la empresa

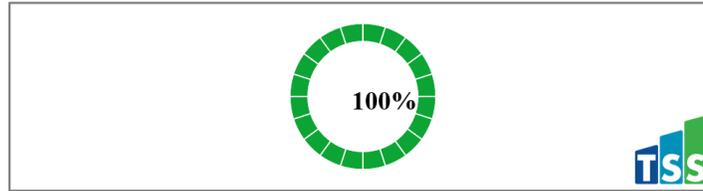
**Resultados:**

Se investigaron diferentes empresas en el país que desarrollan programas de integración, luego se procedió a gestionar la contratación, se identificaron las áreas donde se desarrollaría dicho programa y una vez realizada la actividad se procedió a aplicar encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores que fueron beneficiados.



Programa de integración por área Implementado

AVANCE PRODUCTOS	
PRODUCTO	Programa de integración por área Implementado
EJE	EJE3. Crecimiento y Desarrollo
RESPONSABLE	Dirección de Recursos Humanos
EQUIPO DE TRABAJO	
% EJECUCION	% FALTANTE
100%	0%
VALIDADO POR	Johanny Salcedo Glennys Melo



PONDERACIÓN	COLOR
(0-49)%	ROJO
(50-84)%	AMARILLO
(85-100)%	VERDE

NUMERO	ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	EJECUTADO (seleccionar)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE (Especificar el nombre de la persona asignada)	COMENTARIO	AVANCE PRODUCTO	AVANCE PONDERADO
1	Investigar empresas que se dediquen a desarrollar programas de integración.	10	SI	\$ 3,000,000.00	85% Nivel de satisfacción del colaborador con relación a los niveles de integración	Miembros, listado de participantes, listado de levantamiento realizado, correo			100%	10
2	Gestionar proceso de compra y contrataciones	20	SI			Acta de adjudicación, orden de compra			100%	20
3	Desarrollar plan de integración a los colaboradores por Área	50	En proceso			Plan de integración, fotos			100%	50
4	Aplicar encuesta para conocer los niveles de satisfacción del colaborador con relación a la integración realizada	20				Informe de encuesta de satisfacción			100%	20
										100

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

**Área de Mejora: Dirección Jurídica**

1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores,

proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).

**Acción de mejora:**

Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público

**Objetivos:**

Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público para la formación de los Fiscales Especializado en temas de Seguridad Social y otros de interés común.

**Tareas:**

1. Firmar acuerdo entre las partes.
2. Ejecución de los programas de capacitación para fiscales enlaces en temas de Seguridad Social.

**Resultados:**

El acuerdo esta a espera del ministerio publico para dar curso al mismo.

**CRITERIO 5: PROCESOS**

***SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.***

**Área de Mejora:** Dirección Jurídica

- 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

**Acción de mejora:**

Implementar Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.

**Objetivos:**

Implementación de un Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.

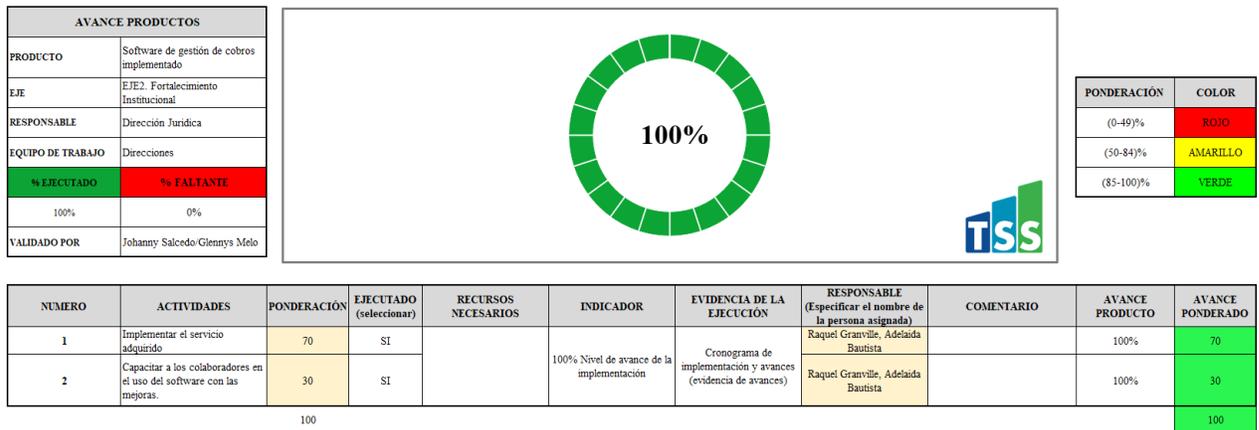
**Tareas:**

1. Adjudicación de bien/servicio
2. Implementación del Sistema

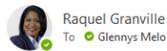
**Resultados:**

Luego de adjudicado el servicio se procedió con la implementación de este, además de la capacitación del personal que realiza uso de este.

Software de gestión de cobros implementado



FW: Entrenamiento general



Click here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

Muy buenos dias Glennys,

Deseando te encuentres bien.

Como evidencia, te envío correo de solicitud de entrenamiento del Software de cobros a los colaboradores de la División de cobranza.

From: Randy Ramirez <[r Ramirez@hostseven.com](mailto:r Ramirez@hostseven.com)>  
 Sent: Monday, October 9, 2023 10:13 AM  
 To: Raquel Granville <[Raquel\\_Granville@tss.gob.do](mailto:Raquel_Granville@tss.gob.do)>; Juan Carlos Paulino <[j paulino@hostseven.com](mailto:j paulino@hostseven.com)>  
 Subject: RE: Entrenamiento general

Buenos días Sra. Granville,

De acuerdo, favor confirmar la ubicación en la que se realizará el entrenamiento.

Saludos.

Tiempo estimado de respuesta de 72 a 96 horas a partir de la apertura del ticket, excluyendo proyectos, modificaciones mayores y/o inconvenientes que afecten sus operaciones.

Favor siempre copiar a [sopORTE@hostseven.com](mailto:sopORTE@hostseven.com) en los correos para garantizar un menor tiempo de respuesta.



**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

**Área de Mejora:** Dirección Administrativa / Dirección de Servicios

- 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.
- 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).

**Acción de mejora:**

1. Implementar Software para Gestión de compras, Almacén, Mensajería Tracking y servicios generales.
2. Implementar Transdoc para las Oficinas Regionales.
3. Implementar de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.

**Objetivos:**

1. Gestión Fortalecimiento Dirección Administrativa
2. Implementar Transdoc para las Oficinas Regionales que aporte al fortalecimiento institucional.
3. Fomentar la cultura de experiencia al usuario en la institución y la optimización de las operaciones de la TSS.

**Tareas:**

**Para objetivo 1:**

1. Implantación de Software
2. Mensajeros capacitados en herramientas automatizadas
3. Plan de mantenimiento preventivo.

**Para objetivo 2:**

1. Creación de diagrama de flujo de proceso
2. Capacitaciones para adquirir los conocimientos del software Transdoc y para el flujo de proceso
3. Implementación del software en oficinas regionales.

**Para objetivo 3:**

1. Implementación de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.

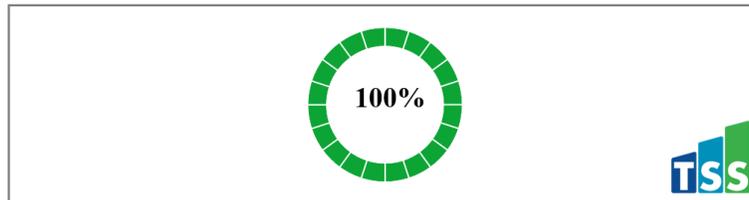
**Resultados:**

Para objetivos 1 y 2, luego de adjudicado el servicio se procedió con la implementación de este, además de la capacitación del personal que realiza uso de este.

Para el objetivo 3, por temas de presupuesto fue reformulado y se enfocaron en dar experiencia al cliente a través de la plataforma Fidelity.

Gestión de mensajería y transportación Eficientizada

AVANCE PRODUCTOS	
PRODUCTO	Gestión de mensajería y transportación Eficientizada
EJE	EJE2. Fortalecimiento Institucional
RESPONSABLE	Dirección Administrativa
<b>% EJECUTADO</b>	<b>% FALTANTE</b>
100%	0%
VALIDADO POR	Johanny Salcedo/Glennys Melo

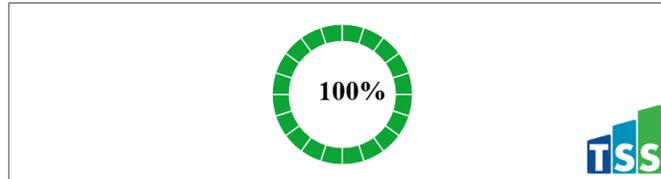


PONDERACIÓN	COLOR
(0-49)%	ROJO
(50-84)%	AMARILLO
(85-100)%	VERDE

NUMERO	ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	EJECUTADO (seleccionar)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE (Especificar el nombre de la persona)	COMENTARIO	AVANCE PRODUCTO	AVANCE PONDERADO
1	Tramitar las necesidades de mensajería interna, externa y transportación en tiempo oportuno	100	SI	Presupuesto contemplado dentro de la operatividad funcional del área responsable	% de las necesidades atendidas	Informe de gestión de mensajería	Miriam Ruiz Evelyn Perez	Informe actualizado al T4.	100%	100
										100

Mantenimiento de la infraestructura y mobiliarios gestionado

AVANCE PRODUCTOS	
PRODUCTO	Mantenimiento de la infraestructura y mobiliarios gestionado
EJE	EJE2. Fortalecimiento Institucional
RESPONSABLE	Dirección Administrativa
<b>% EJECUTADO</b>	<b>% FALTANTE</b>
100%	0%
VALIDADO POR	Johanny Salcedo/Glennys Melo



PONDERACIÓN	COLOR
(0-49)%	ROJO
(50-84)%	AMARILLO
(85-100)%	VERDE

NUMERO	ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	EJECUTADO (seleccionar)	RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR	EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE (Especificar el nombre de la persona)	COMENTARIO	AVANCE PRODUCTO	AVANCE PONDERADO
1	Revisar el plan de mantenimiento preventivo para actualizarlo a nuevas necesidades	30	SI	Presupuesto contemplado dentro de la operatividad funcional del área responsable	100% del plan actualizado	Plan de acción	Miriam Ruiz	Plan actualizado y en ejecución	100%	30
2	Implementar el plan de mantenimiento preventivo	30	SI		100% del plan implementado	Cronograma de Implementación	Miriam Ruiz	Plan de mantenimiento implementado.	100%	30
3	Atender las solicitudes de mantenimiento correctivo	25	En proceso		100% de solicitudes respondidas	Informe de mantenimiento correctivo	Miriam Ruiz	Solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas en un 100% para el T4.	100%	25
4	Realizar informe de ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos	15	SI				Miriam Ruiz	Informe elaborado.	100	15
										100

Matriz de Seguimiento (ver excel anexo)

TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL																
DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/DEPARTAMENTO D. I. y CALIDAD EN LA GESTION																
PLAN DE MEJORA CAF																
Al 2024																
No.	Criterios No.	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	Nivel logrado				Fecha de ejecución	Comentarios
					Inicio	Fin					25%	50%	75%	100%		
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	Fortalecer el liderazgo de los directores y encargados de la institución.	Motivar, fomentar y potencializar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Realizar capacitación en institución de alto nivel en el tema de liderazgo.	Jan-23	Jun-24	Humanos y económicos	RRHH	Capacitación Dotada	Dept. D.I. y Calidad en la gestión						
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	Implementar Software de Gestión Integral de Calidad, Riesgos, Seguridad de la Información, continuidad de negocio y normas de cumplimiento.	Contar con un software que permita el manejo la Gestión de sistemas integrados, referencia normas ISO 9001, 27001, 22301, 31000 y 37001, que permita otorgar apoyo a las partes interesadas, tiempos rápidos de respuesta a sus circunstancias, así como un eficiente manejo de información que permita	1. Elaboración TDR. 2. Lanzar y adjudicar el proceso de compra 3. Implementación software en un 50% para el 2023	Jan-22	Nov-24	Recursos Económicos	Dirección TIC	Implementación del software en un 50%	Dirección Planificación y Desarrollo						Proyecto detenido. Licitación quedó desierta ya que los oferentes que aplicaron no calificaron. Se lanzará licitación nuevamente en el 2025.
3		Analizar la implementación de un programa para potenciar la motivación, el clima y bienestar de nuestros colaboradores, basándose en la felicidad laboral.	Aumento de la felicidad organizacional	1. Gestionar Benchmarking con instituciones con un sistema de felicidad laboral implementado.	Jan-23	Jun-24	Recursos humanos	RRHH	Competencias actualizadas	Dept. D.I. y Calidad en la gestión						

4	CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Implementar Programa de Estudio de Postgrados	Desarrollar competencias de grado superior entre los colaboradores	1. Solicitar la aprobación del comité ejecutivo del procedimiento de Estudio de Postgrados. 2. Realizar Detección de necesidades de competencias de Estudio de Postgrados. 3. Dotar de conocimientos en educación superior a los colaboradores detectados.	Jan-23	Jun-24	Recursos humanos	Dirección Planificación y Desarrollo	Política establecida y recursos dados	Dept. D.I. y Calidad en la gestión								
		Implementar programa de integración	Fomentar la integración de los colaboradores a través de actividades, dinámicas para favorecer el ambiente laboral, conocerse entre los colaboradores e identificación con la institución.	1. Investigar empresas que se dediquen a desarrollar programas de integración. 2. Contratación de la empresa	Jan-23	Dec-24	Humanos y económicos	RRHH	Empresa contratada	Dirección Planificación y Desarrollo								
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público	Alianza Estratégica Interinstitucional con el Ministerio Público para la formación de los Fiscales Especializado en temas de Seguridad Social y otros de interés común.	1. Firmar acuerdo entre las partes. 2. Ejecución de los programas de capacitación para fiscales enlaces en temas de Seguridad Social.	Jan-23	Dec-24	Humanos y económicos	Dirección Jurídica	Firma de acuerdos/Fiscales capacitados	Dirección Planificación y Desarrollo								Proceso a espera de la Fiscalía para iniciar con la formación de los fiscales especializados.
7	CRITERIO 5: PROCESOS	Implementar Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.	Implementación de un Sistema de llamadas automático para apoyar la gestión de Cobranza de deudas a empleadores morosos.	1. Adjudicación de bien/servicio 2. Implementación del Sistema	Jan-23	Dec-24	Humanos y económicos	Dirección Jurídica	Sistema implementado	Dirección Planificación y Desarrollo								Proceso a espera de la Fiscalía para iniciar con la formación de los fiscales especializados.
8		Implementar Software para Gestión de compras, Almacén, Mensajería Tracking y servicios generales.	Gestión Fortalecimiento Dirección Administrativa	1. Implantación de Software 2. Mensajeros capacitados en herramientas automatizadas 3. Plan de mantenimiento preventivo	Jan-23	Dec-24	Humanos y económicos	Dirección ADM	Software implementado/personal capacitado/plan de mantenimiento preventivo	Dirección Planificación y Desarrollo								
9		Implementar Transdoc para las Oficinas Regionales	Implementar Transdoc para las Oficinas Regionales que aporte al fortalecimiento Institucional	1. Creación de diagrama de flujo de proceso 2. Capacitaciones para adquirir los conocimientos del software Transdoc y para el flujo de proceso 3. Implementación del software en oficinas regionales.	Jan-23	Dec-24	Humanos y económicos	Dirección ADM	Implementación software	Dirección Planificación y Desarrollo								
10		Implementar de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.	Fomentar la cultura de experiencia al usuario en la institución y la optimización de las operaciones de la TSS.	1. Implementación de sistema de gestión de servicios basado en Experiencia Cliente para manejo de llamadas y atención presencial.	Jan-23	Dec-24	Humanos y económicos	Dirección de Servicios	Sistema implementado	Dirección Planificación y Desarrollo								