



DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

Manual de Organización y Funciones

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES -MOF-

HISTORIA DEL DOCUMENTO:

Versiones	Fecha:	Elaborador por:
4ta. Versión:	Agosto- 2021	Leby Rodriguez de Paulino Analista de Calidad Departamento Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad
Revisado por:	Agosto -2021	Xiomara De Coo Flores Dirección de Planificación y Desarrollo
Aprobado por:	Agosto – 2021	Carolina Serrata Méndez Directora General Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Refrendado por el MAP		Por Resolución núm. 03-2021 de fecha: 05 de agosto 2021

Contenido

Introducción	1
I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)	2
1.1. Objetivos del Manual:	3
1.2. Alcance:	3
1.3 Puesta en Vigencia:	3
1.4 Edición, Publicación y Actualización:	4
1.5 Distribución del Manual:	4
1.6 Definición de Términos:	4
2. INFORMACIONES GENERALES DE LA DIRECCION GENERAL DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)	7
2.1 Breve Reseña Histórica de la Institución:	8
2.2 Misión, Visión y Valores institucionales:	9
2.3 Base Legal	9
2.4 Atribuciones de Ley	10
2.5 Funciones del Director(a) General:	11
2.6 Objetivo de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA):	14
2.7 Objetivos Estratégicos:	14
2.8. Catálogo de Servicios:	15
3. ORGANIZACIÓN	18
3.1 Niveles Jerárquicos:	19
3.2 Estructura Organizativa:	19
3.3 Organigrama Estructural:	21
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS 22	
4.1. UNIDADES CONSULTIVAS O ASESORAS	23
4.2 UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO	54
4.3 UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS	79
4.4 UNIDADES DESCONCENTRADAS	110

Introducción

El presente Manual de Organización y Funciones constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) sobre la institución y su funcionamiento. Contiene detalles de la estructura organizativa: Los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones ínter-orgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades.

El Manual de Organización y Funciones es, además, una herramienta importante de gestión, en la medida que pueda ser utilizado como un instrumento para la evaluación del desempeño institucional, ya que las funciones descritas para cada una de las áreas o unidades organizativas guardan correspondencia con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la DIDA.

Es por ello, que la institución debe velar por mantener actualizado el Manual de Organización y Funciones, a la par que la Estructura Organizativa, en procura de adecuar los cambios a la dinámica organizacional.

I. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)

I.1. Objetivos del Manual:

Dotar a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) de un instrumento de gestión que permita sistematizar y homogeneizar la denominación, clasificación, nivel jerárquico, objetivo y base legal sobre la que se sustenta el desarrollo y cumplimiento de las funciones, las relaciones de dependencia de las unidades organizativas y de coordinación; así como también, su ubicación dentro de la estructura y las funciones que les corresponden:

- a. Constituir un instrumento de organización administrativa que permita implantar la nueva estructura organizativa.
- b. Contribuir al fortalecimiento y desarrollo institucional.
- c. Contribuir en la programación de la capacitación de los recursos humanos de la institución, y muy especialmente al de nuevo ingreso, al ofrecerle una visión global de la DIDA.
- d. Servir de referente para el establecimiento de indicadores de gestión y para definir el rol de las unidades organizativas en el cumplimiento de la misión institucional.
- e. Facilitar el proceso de identificación y clasificación de la estructura de puestos de la Institución.

I.2. Alcance:

En el presente Manual de Organización y Funciones se describen cada una de las unidades organizativas que conforman la estructura formal de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

I.3 Puesta en Vigencia:

La puesta en vigencia quedará a cargo de la máxima autoridad, que es la Dirección General de la DIDA, quien deberá emitir una Resolución mediante la cual aprueba formalmente el Manual de Organización y Funciones de la institución e instruye al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el mismo.

I.4 Edición, Publicación y Actualización:

El Manual de Organización y Funciones debe ser revisado periódicamente cada vez que ocurra un cambio en la organización, para que se refleje la realidad existente dentro de la misma. El (la) Director(a) General de la DIDA delegará en la Dirección de Planificación y Desarrollo, la distribución, edición y actualización del Manual. Las peticiones de cambios deberán ser presentadas formalmente por escrito. Corresponde a esta área revisar y actualizar el presente manual, al menos una vez al año y en caso de modificaciones en la estructura organizativa y funcional, ajustes en los planes estratégicos u operativos, entre otros, en coordinación con las demás áreas.

Las propuestas y modificaciones a la estructura organizativa deberán ser sometidas a la consideración de la máxima autoridad y socializada con todos los responsables de las diferentes unidades que conforman la DIDA.

Deberá realizarse una revisión de la estructura organizativa por lo menos una vez al año, a fin de adecuarla a la dinámica de crecimiento de la institución.

I.5 Distribución del Manual:

El manual será puesto a disposición del público en forma digital a través del portal de la DIDA y será remitido en forma digital a todo el personal de la Institución. Un ejemplar en físico firmado y sellado por la Dirección General, reposará en la Dirección de Planificación y Desarrollo.

I.6 Definición de Términos:

Organización: Conjunto de elementos, compuesta principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

Funciones: Conjunto de actividades, tareas y responsabilidades asignadas a una institución o área organizativa para desarrollar su misión. Incluye, entre otras, la planeación, organización, coordinación, dirección y control.

Nivel Jerárquico: Lugar que ocupa una unidad organizativa dentro de la cadena de mando establecida en una organización.

Nivel Directivo Máximo: Es donde se establecen objetivos institucionales, políticas y estrategias de la entidad.

Nivel Consultivo y/o Asesor: Es donde se apoya el proceso de toma de decisiones de la máxima autoridad y se colabora en la formulación de las políticas o directrices de la institución.

Nivel Ejecutivo de Apoyo: Es donde se aplican las políticas y se toman las decisiones para el funcionamiento de la entidad de acuerdo con los objetivos y estrategias definidas en el nivel máximo.

Nivel Sustantivo u Operativo: Es donde se ejecutan las operaciones de la entidad y se transforman las decisiones en bienes y/o servicios.

Nivel Desconcentrado o Descentralizado: Consiste en asignar a un organismo específico la ejecución de ciertas funciones y/o prestación de servicios, pudiendo ser a nivel local o nacional, cuya responsabilidad final le corresponde a otro superior.

Estructura Organizativa: Es el conjunto de unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de procesos, canales de comunicación, e instancias de coordinación interna establecidas por una entidad para cumplir con sus objetivos estratégicos y operativos.

Unidad organizativa: Es una parte de la estructura organizacional a la que se le asignan uno o varios objetivos, desagregados de los objetivos institucionales y funciones homogéneas y especializadas.

Dirección: Son unidades que representa los mandos intermedios o de los ejecutivos o directivos de la línea jerárquica de la institución.

Departamento: Son unidades del nivel de dirección intermedia o de supervisión de operaciones. Su creación obedece a una división del trabajo por funciones, por producto, territorio, clientes, procesos, etc.

División: Unidad de nivel jerárquico inmediatamente menor al departamento, especializada en determinada función o servicio de las asignadas al departamento, bajo la cual está subordinada.

Sección: Le corresponde el menor nivel jerárquico. Utilizada, generalmente, dependiendo del volumen de trabajo y las funciones asignadas a la unidad de la cual depende.

Organigrama: Gráfico de la estructura formal de una organización. Señala las diferentes unidades organizativas, jerarquía, relaciones y dependencia existente entre ellas.

Organización Formal: Se pone de manifiesto mediante documentos debidamente aprobados por quienes ejercen la dirección de una organización.

Coordinación: Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establece relaciones entre varias partes del trabajo.

SDSS: Sistema Dominicano de Seguridad Social.

CNSS: Consejo Nacional de Seguridad Social, órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

DIDA: Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social.

2. INFORMACIONES GENERALES DE LA DIRECCION GENERAL DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)

2.1. Breve Reseña Histórica de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA):

El 9 de mayo del 2001, es promulgada la Ley núm.87-01 que establece el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos en lo concerniente al financiamiento para la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales.

Dentro de la citada Ley se instituyen varias entidades públicas que operan dentro del Sistema de Seguridad Social con funciones de dirección, regulación, financiamiento y supervisión, entre las cuales están la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) y el Seguro Nacional de Salud (SENASA).

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), inició sus operaciones en fecha 31 de enero del año 2002.

Cuenta con oficina en: Azua, Barahona, Santiago, San Pedro de Macorís y Santo Domingo Este. En el 2009 La Romana, San Francisco de Macorís e Higüey, posteriormente se apertura oficinas en Verón/Bávaro, La Vega y en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano de la OPTIC, ubicado en la Plaza Comercial Megacentro en Santo Domingo Este, en el año 2014 se abren cuatro nuevas oficinas en: San Juan de la Maguana, Puerto Plata, Mao, Samaná. En el mes de junio del 2018 se inauguró una oficina en la ciudad de Bahoruco.

Con la entrada en vigencia de los diferentes seguros: Seguro Familiar de Salud del Régimen Subsidiado en el año 2002, Pensiones en el año 2003, Riesgos Laborales en el año 2004 y Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo en el año 2007, la institución tuvo un rápido crecimiento, principalmente en el área de Orientación y Defensoría, así como en Promoción, siendo su objetivo general contribuir al desarrollo de una cultura de derecho que promueve el establecimiento de un piso de protección social progresivo para la reducción de la pobreza y la desigualdad.

El 07 de febrero del 2020, fue aprobada la Ley núm.13-20, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA), convirtiendo a la DIDA en una Dirección General, entidad pública, autónoma, descentralizada, adquiriendo personería jurídica.

El 24 de noviembre del 2020 se apertura una nueva oficina en el Centro de Atención Presencial PUNTO GOB OPTIC, ubicado en el Centro Comercial Sambil.

2.2 Misión, Visión y Valores institucionales:

Misión:

Resguardar el derecho de las personas a la Seguridad Social en todas las etapas; a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados, al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Visión:

Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en Seguridad Social, para el reconocimiento, acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la Seguridad Social.

Valores:

- Calidad
- Equidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Compromiso
- Integridad

2.3 Base Legal

- La Constitución de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.
- Ley núm.87-01, del 9 de mayo del 2001, sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Ley núm.13-20, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). Modifica el recargo por mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica, además el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Gaceta Oficial núm. 10970 del 07 de febrero de 2020.
- Ley núm.397-19 que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales. Deroga la Ley núm.1896 del 1949, sobre Seguros Sociales, modificada por la Ley núm.6126 del año 1962, sobre la Autonomía de la Caja Dominicana de Seguros Sociales. Deroga los artículos 134,135,136,137,138 y 139, de la Ley núm.87-01, que crea

el Sistema Dominicano de Seguridad Social y modifica los artículos 21, 23, 127, 128, 140, 192, 196 y 198 de la citada Ley núm.87-01 Gaceta Oficial no. 10956 del 1 de octubre de 2019.

- La Ley núm.188-07, del 9 de agosto de 2007, que introduce modificaciones en la Ley núm.87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- El Reglamento interno del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), aprobado mediante decreto 707-02, por el Poder Ejecutivo en fecha 4 de septiembre del 2002.
- La Resolución núm.78-05, acta 78, de fecha 26 de junio del 2003, aprobado por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), sobre Reglamento Interno de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

2.4. Atribuciones de Ley

Son deberes y atribuciones de la DIDA, conforme al artículo 5, de la Ley núm.13-20, del 07 de febrero de 2020, que modifica el art. No. 29, de la Ley 87-01, las siguientes:

- a) Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, mediante la creación de un CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación de Clientes) y una aplicación informática móvil y de escritorio que permita una relación de comunicación permanente con cada uno de los usuarios y contribuyentes del sistema.
- b) Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final.
- c) Asesorar, acompañar y promover asistencia jurídica a los afiliados en sus recursos amigables contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias.
- d) Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias.
- e) Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), las Administradoras de Fondos de Pensiones (ARS) y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y difundir sus resultados para contribuir a la decisión informada del afiliado.
- f) Medir la calidad y oportunidad en la entrega de prestaciones e informaciones a los afiliados.

De acuerdo al art.4, de la Ley núm.87-01, los beneficiarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) tienen el derecho de ser asistido por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva su protección.

Esta asistencia incluye información sobre sus derechos, deberes, recursos e instancias amigables y legales, formulación de querellas y demandas, representación y seguimiento de casos, entre otros.

De acuerdo al art. 29-bis, de la Ley núm.13-20, la designación del Director General de Información y Defensa de los Afiliados. El director (a) general de Información y Defensa de los Afiliados será designado por el presidente de la República de una terna que le presentará el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS). Durará en sus funciones un período de cuatro (4) años, pudiendo ser ratificado por un período adicional. Para ser director general de Información y Defensa de los Afiliados es necesario cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser dominicano, mayor de treinta (30) años.
- b. Ser un profesional con cinco (5) años de experiencia en administración y gerencia y tener conocimientos sobre la seguridad social.
- c. No estar vinculado o tener participación en ninguna de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Proveedores de Servicios de Salud (PSS) o empresas aseguradoras o relacionadas.
- d. Tampoco podrá tener relaciones familiares o de negocios con miembros del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).
- e. No encontrarse sub judice o cumpliendo condena ni haber sido condenado a penas aflictivas o infamantes.

2.5. Funciones del (la) Director(a) General:

El (la) Director (a) General será la máxima autoridad normativa y ejecutiva de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). Es responsable de dirigir las políticas, estrategias, planes y programas administrativos y operativos de la institución, así como el seguimiento y supervisión de la ejecución de las funciones de la institución.

Además de las funciones que expresamente le atribuye la ley su director o directora general tendrá las siguientes funciones, que serán realizadas bajo sus instrucciones por la estructura organizativa creada al efecto:

- a. Participar en los consejos, comisiones y comités de los cuales forma parte.

- b. Establecer planes y programas de gestión administrativa acorde con los lineamientos de las políticas públicas trazadas por el Poder Ejecutivo, el Ministerio de Trabajo y el Consejo Nacional de Seguridad Social.
- c. Establecer y aplicar un sistema de gestión ajustado a las normas nacionales e internacionales de calidad que permitan alcanzar la excelencia de la institución.
- d. Aprobar los programas para la promoción del Sistema Dominicano de la Seguridad Social e información de los derechos y deberes a los afiliados.
- e. Aprobar los estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las AFP, del Seguro Nacional de Salud, las ARS, IDOPPRIL y difundir sus resultados para contribuir a la toma de decisiones del usuario.
- f. Proponer ante la autoridad administrativa competente proyectos o modificaciones de resoluciones, reglamentos o normativas vinculadas al mejoramiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- g. Prestar servicios de orientación y acompañamiento legal a los afiliados en las controversias entre estos y los Fondos de Pensiones, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y el IDOPPRIL que se lleven por ante su competencia, dentro del ámbito de sus atribuciones, en los tribunales de la República o en sede administrativa.
- h. Brindar asistencia legal a los afiliados desde el primer acto de procedimiento hasta la conclusión del mismo, sin importar las fases procesales o administrativas, por denegación de prestaciones, a través de los procedimientos y recursos establecidos en la legislación vigente que corresponda.
- i. Remitir a las autoridades correspondientes los informes que se desprendan de la función de control y vigilancia en relación con los asuntos que son objeto de la institución.
- j. Administrar el presupuesto de la institución, así como gestionar el patrimonio conformado por los bienes muebles e inmuebles y activos intangibles de su propiedad y los que les sean asignados por el Estado para su funcionamiento.
- k. Definir su estructura orgánica para lo cual puede distribuir competencias, crear, modificar o suprimir unidades administrativas y áreas regionales y contratar los recursos humanos que fueren menester, en correspondencia con las normas y procedimientos de las leyes vigentes sobre la materia.
- l. Celebrar acuerdos, contratos y convenios vinculados con el desarrollo de sus funciones.

- m. Contratar servicios de carácter técnico u operativo, de personas naturales o jurídicas, siempre que no se vulnere su facultad específica y orientadora. Los contratos serán suscritos de acuerdo con la legislación establecida al efecto.
- n. Velar por el manejo de forma correcta de las solicitudes y reclamaciones presentadas por los interesados, de acuerdo con las previsiones del ordenamiento jurídico.
- o. Requerir a terceros la información necesaria que tenga exclusivamente el objeto de promover el desarrollo de la seguridad social en el país, defender, informar u orientar a los afiliados del sistema.
- p. Establecer y administrar el sistema de recursos humanos que determinará, entre otras, las normas sobre el ingreso, planificación de carrera, clasificación de cargos, capacitación, sistemas de evaluación y remuneraciones, compensaciones y ascensos, normas disciplinarias y cualesquiera otras áreas inherentes a la administración de recursos humanos, de conformidad con los principios que rigen la ley de función pública en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
- q. Gestionar impugnaciones por las vías jurisdiccionales que correspondan los actos administrativos, resoluciones, decretos, reglamentos, ordenanzas o cualquier normativa que esté afectada de una infracción constitucional o que de cualquier manera limite, restrinja o vulnere de forma arbitraria e irrazonable los derechos de los afiliados.
- r. Desarrollar campañas de orientación e información a los afiliados tanto a nivel general como sectorial.
- s. Dictar resoluciones y normativas internas que fueren necesarias para la operatividad y desempeño de la gestión de la institución, así como regular actividades administrativas inherentes a la función.
- t. Agotadas las vías directas de entendimiento con las entidades que deben entregar con calidad, puntualidad y oportunidad las prestaciones e informaciones a los afiliados, presentar informes, denuncias, demandas y acciones escritas a las autoridades competentes para controlarlas.
- u. Vigilar que los tramites de reclamos de los afiliados dentro del sistema de salud y seguridad social se ejecuten de forma rápida, equitativa y eficazmente, y que se destinen ante todo para necesidades básicas insatisfechas.
- v. Dar sus informes a las autoridades judiciales correspondientes y participar en los procesos contenciosos en calidad de Amicus Curiae, en los casos que eventualmente pudieran impactar al Sistema Dominicano de Seguridad Social o los derechos de los afiliados.

- w. Denunciar y perseguir ante las instancias judiciales que correspondan las irregularidades de los funcionarios o servidores públicos, así como las entidades privadas que pertenezcan o no al sistema de seguridad social, que potencialmente resulten nocivas a los derechos de los afiliados.
- x. Diseñar el presupuesto anual de los programas a ejecutar, el cual someterá para su aprobación al Ministerio de Trabajo, Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a las instancias gubernamentales correspondientes.
- y. Observar las políticas de desarrollo que sean formuladas por el Ministerio de Trabajo y el Consejo Nacional de la Seguridad Social.
- z. Rendir cuentas periódicamente al órgano administrativo de su adscripción.

Las funciones y atribuciones anteriormente enlistadas no son limitativas, pudiendo ser ampliadas, tanto por ley congresual o disposición reglamentarias que resulten compatibles con la defensa y orientación real de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

2.6. Objetivo de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA):

El objetivo principal de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), es promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social educando e informando a los afiliados sobre sus derechos y deberes; siempre procurando el debido proceso en el ejercicio de las funciones y competencias relativas al asesoramiento jurídico, así como a la representación y defensa de los afiliados, primando la sencillez, flexibilidad de los procedimientos cuando sea posible y los acuerdos que conduzcan a la solución amigable de los conflictos surgidos entre los afiliados y las entidades que conforman el Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

2.7. Objetivos Estratégicos:

- Mejorar el acceso a los servicios de información, defensoría y promoción del SDSS.
- Empoderar a la población dominicana sobre sus derechos y deberes mediante la capacitación en Seguridad Social.
- Fortalecer la defensoría y asesoría legal de los Afiliados al SDSS.
- Monitorear la calidad de la prestación de los servicios que ofrece el SDSS.
- Desarrollar y fortalecer la gestión institucional.

La DIDA tiene el deber educar a la población en materia de seguridad social y de ofrecer un servicio eficaz y eficiente en cumplimiento con el deber normativo de la institución.

2.8. Catálogo de Servicios:

1. Traspasos de cuenta de capitalización individual a reparto

Es el procedimiento a través del cual se permite el traspaso desde una Administradora de Fondos de Pensiones al Sistema de Reparto que administra la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones del Ministerio de Hacienda, de acuerdo a los requisitos legales establecidos en las normas creadas al efecto.

2. Transferencia de afiliación de reparto a cuenta de capitalización individual

Es el procedimiento a través del cual se permite la transferencia de afiliación desde el Sistema de Reparto al Sistema de Capitalización Individual administrado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de acuerdo a los requisitos legales establecidos en las normas creadas al efecto.

3. Operativos de orientación y defensoría

Es una actividad donde el personal de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), se traslada a las instalaciones de una institución pública o privada (de tipo comercial, centros de salud, educativa, zona franca, etc.), para ofrecer a los trabajadores información puntual en temas de Seguridad Social.

4. Constancia de afiliación en el seguro de pensiones

Es el documento mediante el cual la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), consta el estatus de afiliación de una persona en el Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS).

5. Constancia de afiliación en el seguro de salud

Es el documento mediante el cual la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) consta el estatus de afiliación de una persona ante una Administradora de Riesgos de Salud (ARS) y ante el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

6. Constancia de cobertura de salud

Es el documento donde se informa al afiliado la cobertura o no de servicios de salud (medicamentos, procedimientos, medios diagnósticos, pruebas de laboratorio, materiales, terapias, etc.), dentro del Plan de Servicios de Salud (PDSS), así como la disponibilidad

económica o agotamiento para que pueda gestionar la colaboración por otros medios o por ante otras instituciones.

7. Capacitación sobre el sistema dominicano de seguridad social

Son todas las actividades educativas realizadas por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), que buscan mejorar los conocimientos, de la población sobre los procesos y beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

8. Asesoría legal sobre el sistema dominicano

Es el documento mediante el cual se brinda información, beneficios, recursos y procedimientos del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

9. Certificación de aportes al sistema dominicano de seguridad social

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en el cual constan los pagos realizados al Sistema de Seguridad Social, que han realizado las empresas a favor de los trabajadores. Válida para demanda en los Tribunales.

10. Historial de aportes al sistema dominicano de seguridad social no válido para demanda

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la DIDA, en el cual constan los pagos a la Seguridad Social que han realizado las empresas a favor de los trabajadores. Este documento no es válido para demanda en los Tribunales.

11. Certificación de aportes al sistema dominicano de seguridad social con fines de apostillamiento.

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en el cual constan los pagos a la Seguridad Social que han realizado las empresas a favor de los trabajadores.

12. Certificación de hora y fecha de registro al sistema dominicano de seguridad social

Es el documento emitido por la Tesorería de la Seguridad Social, canalizado por la DIDA, que certifica la hora y fecha en la que fue registrado un empleado por el empleador ante el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

13. Asignación de NSS a mayores de edad

Gestión de la asignación del Número de Seguridad Social (NSS) a personas mayores de edad a los fines de que pueda ser inscrito en la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

14. Asignación de NSS a menores de edad

Gestión de la asignación del Número de Seguridad Social (NSS) a menores de edad a los fines de que pueda ser inscrito en la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

15. Corrección de datos personales en la base de datos del SDSS

Gestión en la corrección de datos personales a los afiliados de cualquier error, incongruencia o cambio en sus datos generales, tales como: nombre, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, entre otros, en la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

16. Información y orientación general sobre el SDSS

Dar respuesta a los ciudadanos a través de las vías:

a) telefónica, b) presencial, c) electrónica o d), cualquier medio de comunicación incluyendo Redes Sociales, sobre los recursos y procedimientos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en materia de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y aspectos generales del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

17. Reclamación, Denuncias y Quejas sobre el SDSS

Formalización de las quejas, denuncias y reclamos de los afiliados cuando no se encuentran conformes con los servicios y beneficios o les han sido denegados los derechos que deben garantizar las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) y todas las instituciones que componen el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), de conformidad con la Ley 87-01 y sus normas complementarias. Este servicio incluye la tramitación y seguimiento hasta su resolución final.

3. ORGANIZACIÓN

3.1 Niveles Jerárquicos:

a) Nivel Ejecutivo Máximo

Dirección General

b) Nivel Ejecutivo Medio

Direcciones

c) Nivel Operacional

Departamentos

División

Sección

3.2 Estructura Organizativa:

Las siguientes unidades integran la Estructura Organizativa de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

UNIDADES DE MÁXIMA DIRECCIÓN:

- Dirección General

UNIDADES CONSULTIVAS O ASESORAS:

- **Dirección de Planificación y Desarrollo, con:**
 - Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
 - Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
- **Dirección de Comunicaciones, con:**
 - División de Prensa
 - División de Publicaciones
 - Sección de Protocolo y Eventos
- **Dirección de Recursos Humanos, con:**
 - División de Registro Control y Nómina
 - División de Reclutamiento y Selección
 - División de Evaluación del Desempeño y Capacitación
- **Dirección Jurídica, con:**
 - División de Litigios

- División de Elaboración de Documentos Legales

UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO:

- **Dirección Administrativa, con:**
 - División de Compras y Contrataciones
 - División de Servicios Generales
 - Sección de Almacén y Suministro
 - División de Correspondencia y Archivo
- **Dirección Financiera, con:**
 - Departamento de Contabilidad
- **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:**
 - Departamento de Administración del Servicio TIC
 - Departamento de Operaciones TIC
 - División de Desarrollo e Implementación de Sistemas

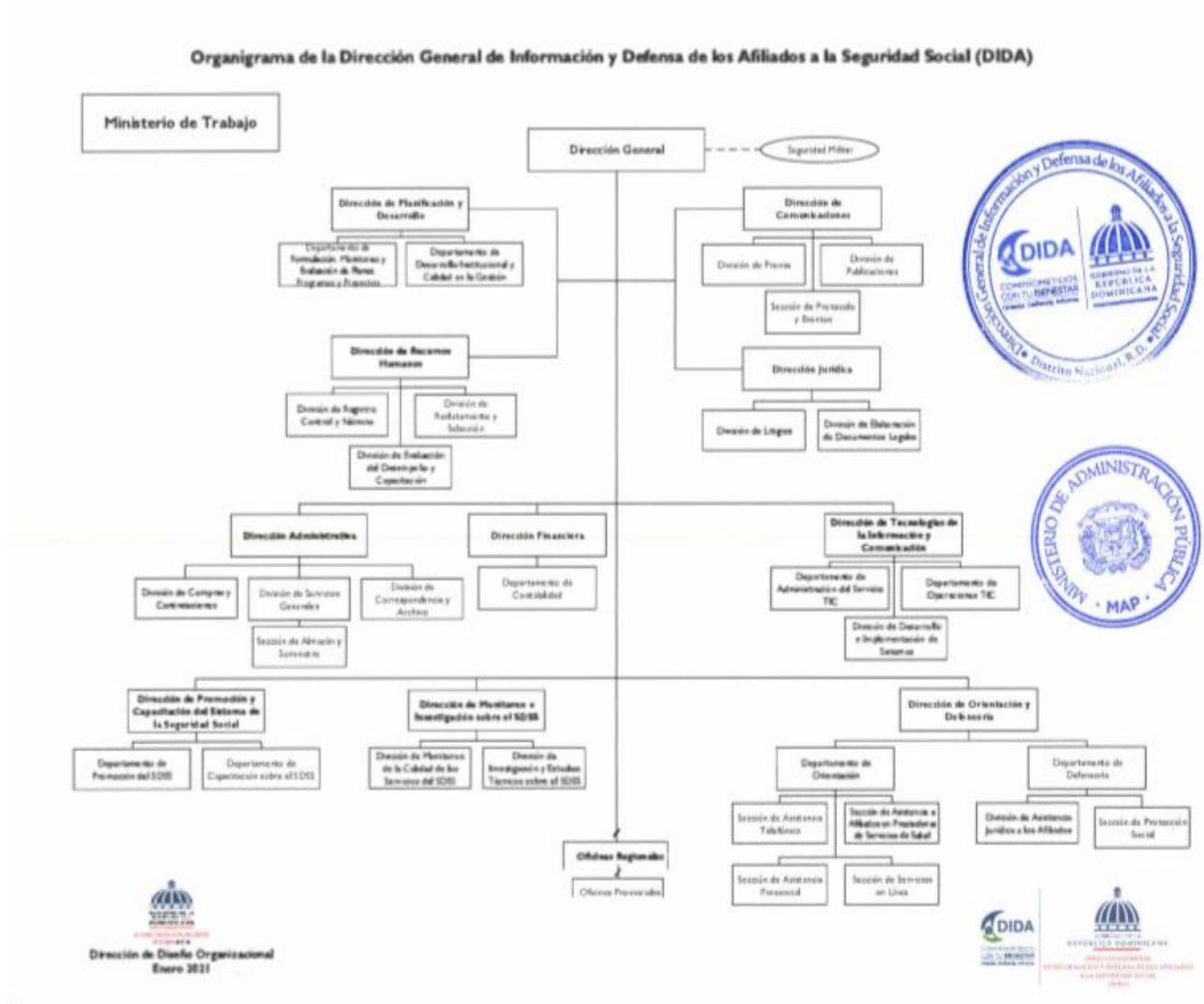
UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS:

- **Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social, con:**
 - Departamento de Promoción del SDSS
 - Departamento de Capacitación sobre el SDSS
- **Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS**
 - División de Monitoreo de la Calidad de los Servicios del SDSS
 - División de Investigación y Estudios Técnicos sobre el SDSS
- **Dirección de Orientación y Defensoría, con:**
 - **Departamento de Orientación, con:**
 - Sección de Asistencia Telefónica
 - Sección de Asistencia a Afiliados en Prestadoras de Servicios de Salud
 - Sección de Asistencia Presencial
 - Sección de Servicios en Línea
 - **Departamento de Defensoría, con:**
 - División de Asistencia Jurídica a los Afiliados
 - Sección de Protección Social

UNIDADES DESCONCENTRADAS:

- **Oficinas Regionales, con:**
 - **Oficinas Provinciales**

3.3 Organigrama Estructural:



4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS

4.1. UNIDADES CONSULTIVAS O ASESORAS

- Título de la Unidad** : **Dirección de Planificación y Desarrollo**
- Naturaleza de la Unidad** : Asesora
- Estructura Organizativa** : Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.
: Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
- Relaciones de Dependencia** : Dirección General
- Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Asesorar a la Dirección General en materia de políticas, planes, programas y proyectos, así como elaborar el Plan Estratégico Institucional y las propuestas de cambios organizacionales y de reingeniería de procesos.

Funciones Principales:

1. Formular las políticas, planes, programas y proyectos necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las autoridades de la institución.
2. Diseñar los instrumentos que permitan recolectar la información necesaria para realizar los procesos correspondientes al ciclo de planificación anual.
3. Elaborar el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, así como dar seguimiento a su ejecución.
4. Participar en la elaboración del Plan de Compras y Contrataciones, en coordinación con la División de Compras y Contrataciones de la Institución y dar seguimiento al cumplimiento del mismo.

5. Participar en la formulación del presupuesto anual de acuerdo a las líneas estratégicas institucionales y el plan de compras, en coordinación con las áreas financiera y administrativa de la Institución.
6. Diseñar e implementar un proceso de gestión de riesgos, a fin de mantener al tanto a la Dirección General sobre los riesgos que podrían afectar el Plan Estratégico de la Institución.
7. Diseñar indicadores de gestión en concordancia con la planificación estratégica institucional.
8. Realizar análisis de los indicadores financieros y operativos del informe de gestión, revisando tendencias y desviaciones, para recomendar acciones correctivas o preventivas, según sea el caso.
9. Preparar informes sobre el impacto logrado en el cumplimiento de las políticas y planes institucionales a través de la ejecución de los programas y proyectos a nivel institucional.
10. Velar y dar seguimiento a los proyectos de modernización y adecuación de la estructura organizativa de la institución, así como proponer alternativas de la solución a problemas estructurales, operacionales y funcionales de la institución.
11. Velar por el cumplimiento de la aplicación de las normas, procedimientos y recomendaciones establecidas en los estudios administrativos de la institución.
12. Garantizar la aplicación e informe estadístico de la Encuesta de Credibilidad y Transparencia de la Institución.
13. Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos definidos y actividades relacionadas en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
14. Velar por la recolección y elaboración de los datos estadísticos que sirven de soporte a la formulación de planes para la toma de decisiones de la institución
15. Velar porque la institución ofrezca un adecuado servicio de documentación estadística e información sobre temas relacionados con los objetivos de la institución.
16. Identificar y formular planes, programas y proyectos a ser presentados al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para el financiamiento de la cooperación internacional
17. Dar seguimiento y evaluar los planes, programas y proyectos de cooperación internacional de la institución en el marco de las políticas definidas para estos fines.

18. Establecer procedimientos para que lo encargados de departamentos, oficinas regionales y provinciales firmen acuerdos de compromiso en los que se especifiquen claramente los objetivos.
19. Definir procedimientos para la realización de la autoevaluación del control interno de la institución, a fines de identificar oportunidades de mejora y de elaborar e implementar el plan de acción de mejoras.
20. Establecer el procedimiento para dar a conocer a las partes interesadas, el resultado de la autoevaluación y el avance de los planes.
21. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) de Planificación y Desarrollo.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos**

Naturaleza de la Unidad : Asesora

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección de Planificación y Desarrollo

Coordinación con : Todas las unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Coordinar y conducir, así como monitorear y evaluar con los actores institucionales involucrados, el proceso de formulación de planes, programas y proyectos.

Funciones Principales:

1. Elaborar el Plan Estratégico, Planes Operativos Anuales, Proyectos y Planes.
2. Dar seguimiento a la ejecución del POA y rendir informes correspondientes.
3. Dar seguimiento a la ejecución del presupuesto institucional
4. Dar seguimiento al plan de compras y contrataciones PACC
5. Recibir los informes de gestión mensual de los departamentos y preparar informe de gestión consolidado trimestral.
6. Elaborar informes periódicos sobre la ejecución del POA, PACC y Presupuesto requeridos por la Dirección, el CNSS, la Presidencia, el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Contraloría General de la República, entre otros.
7. Elaborar informe con los datos requeridos para la presentación del avance la ejecución del POA en taller de evaluación de medio tiempo que se realiza cada año.

8. Elaborar la memoria anual institucional, resumen ejecutivo e informes que solicite la Dirección de la institución, así como diferentes dependencias del Estado.
9. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad en la : **Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión**

Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección de Planificación y Desarrollo

Coordinación con : Todas las unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Dirigir, coordinar, controlar y supervisar el desarrollo, implantación y evaluación de los estudios de estructura organizativa, manuales de organización y funciones, de procedimientos, formularios y sistemas requeridos en la institución, a fines de mejorar la calidad de la gestión institucional.

Funciones Principales:

1. Coordinar el proceso de revisión y diseño de estructuras de la institución, evaluando la coherencia entre organigrama y objetivos institucionales.
2. Preparar propuesta de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos.
3. Diseñar y actualizar manuales de funciones y de procedimientos, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y aplicar normas emitidas por éste.
4. Preparar propuesta de revisión de estructura organizativa y de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos.
5. Realizar estudios de procesos y procedimientos en las diferentes áreas con fines de mejora continua en los procesos que garanticen el producto o servicio en menos tiempo y mejor calidad.

6. Recibir, evaluar y canalizar las propuestas de mejoras de los procesos para su implementación en caso de que procedan.
7. Recibir y analizar las propuestas de modificaciones a los procedimientos de las áreas de la institución, así como elaborar informes correspondientes con sus sugerencias.
8. Aplicar herramientas de mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.
9. Velar porque la institución ofrezca servicios de alta calidad, mediante la satisfacción de los clientes/usuarios y la implementación de planes de mejora y Carta de Compromiso con el ciudadano.
10. Velar por la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos y servicios que se ofrecen.
11. Elaborar indicadores de calidad de la gestión por cada unidad organizativa de la institución.
12. Ofrecer apoyo a otras áreas de la institución en la elaboración de instrumentos para la realización de encuestas de preferencia u opinión, en la digitación y el procesamiento de los datos.
13. Medir, de manera continua, la calidad de los servicios ofrecidos, recoger y procesar la información.
14. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

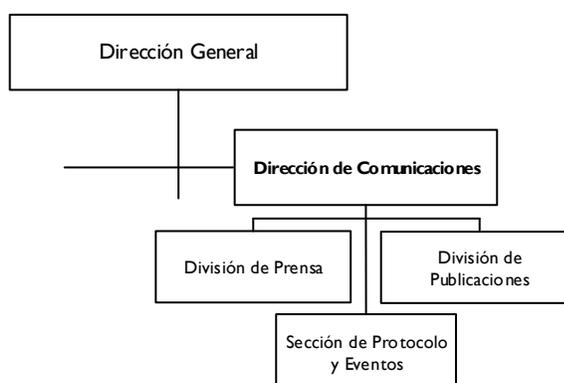
Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Dirección de Comunicaciones
Naturaleza de la Unidad	: Consultiva o Asesora
Estructura Organizativa	: División de Prensa : División de Publicaciones : Sección de Protocolo y Eventos
Relaciones de Dependencia	: Dirección General
Coordinación con	: Todas las unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Orientar a la opinión pública en el conocimiento adecuado de las acciones que realiza la DIDA, a través del flujo de información interna y externa, en base a las políticas trazadas por la Dirección de la Institución.

Funciones Principales:

1. Planificar, diseñar y desarrollar la política y estrategia de comunicación externa e interna de la institución, atendiendo a los lineamientos establecidos por la Dirección.
2. Servir de vocero oficial de la institución, a nivel externo.
3. Coordinar las comparecencias y presentaciones de la máxima autoridad y de otros servidores públicos de la institución ante diversos medios de comunicación.
4. Dirigir y coordinar la realización de entrevistas, conferencias, boletines, revistas y, en general, las actividades de comunicación social de los actos o acontecimientos de la Institución para su difusión en medios de comunicación.

5. Redactar y suministrar a los medios de comunicación informaciones sobre las actividades y ejecutorias de la DIDA.
6. Velar por la difusión y divulgación de material informativo de la institución en medios masivos, así como proporcionar al público solicitante información y orientación sobre las actividades y programas realizados por la DIDA.
7. Garantizar la producción de materiales impresos, sonoros, audiovisuales, electrónicos y otros medios de difusión de la Institución, así como coordinar su edición.
8. Garantizar el sitio Web institucional actualizado con temas sobre seguridad social.
9. Gestionar la imagen y la información gráfica de la Institución.
10. Informar a la ciudadanía los aportes y servicios brindados por la institución a través de revistas, actividades y medios electrónicos.
11. Garantizar la elaboración del Manual de Crisis Comunicacional de la Institución.
12. Proponer la realización de campañas publicitarias que sitúen los objetivos de la institución.
13. Mantener el mural de la institución con informaciones actualizadas.
14. Crear y mantener una red de información electrónica con sectores relacionados con el SDSS, con la población interesada, así como con organismos nacionales e internacionales.
15. Mantener archivo de la documentación sobre seguridad social producida por la DIDA.
16. Mantener cronológico anual de la correspondencia emitida por la DIDA.
17. Garantizar la efectiva organización y ejecución de actividades y eventos propios del área de competencia de la DIDA.
18. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) de Comunicaciones.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Título de la Unidad** : **División de Prensa**
- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Organizativa** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Dirección de Comunicaciones
- Coordinación con** : Dirección de Planificación y Desarrollo,
: Departamento de Orientación
: Departamento de Defensoría
: Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social
: Dirección Administrativa
: Oficinas Regionales y Provinciales

Organigrama:



Objetivo General:

Dirigir y coordinar la cobertura de la prensa televisiva, radial y escrita en las actividades que realiza la institución.

Funciones Principales:

1. Coordinar la cobertura de prensa en las actividades que realice la institución.
2. Coordinar y garantizar la asistencia de la prensa a las actividades donde la máxima autoridad sea invitada como conferencista, charlista, panelista.
3. Redactar informaciones para los medios de comunicación de los eventos realizados por la Institución.
4. Redactar informaciones para la página web (elaboración de resúmenes diarios de noticias acerca de la Seguridad Social)
5. Coordinar con la Dirección la agenda de actividades en los que deba participar con la máxima autoridad.

6. Realizar visitas de cortesía a medios, empresas e instituciones de los diversos sectores de la población, con fines de dar a conocer las funciones y actividades que realiza la DIDA y aclarar dudas sobre publicaciones en los medios.
7. Recibir a las personas que solicitan entrevista con el director(a) sobre derechos y deberes en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
8. Brindar asistencia a representantes de medios de comunicación que acudan a la entidad en busca de información.
9. Redactar notas de prensa y noticias generadas en el SDSS y la DIDA.
10. Coordinar entrevistas para los técnicos de la institución en los diferentes medios de comunicación.
11. Registrar y documentar periodísticamente los insumos de la elaboración de la Memoria Anual de la DIDA, boletines, revistas y otros materiales de promoción.
12. Participar en elaboración de materiales educativos de la institución.
13. Planificar entrevistas para difundir en los medios de difusión de la DIDA.
14. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Prensa.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Título de la Unidad** : **División de Publicaciones**
- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Organizativa** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Dirección de Comunicaciones
- Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar la difusión de las informaciones de la DIDA y del Sistema Dominicano de Seguridad Social, creando contenidos informativos y educativos publicados a través de las principales plataformas digitales, utilizando herramientas como, audio, fotografía, video, Post y demás plataformas que permitan llegar a todos los ciudadanos y los residentes legales en el país.

Funciones Principales:

1. Coordinar y supervisar diseño y diagramación de los órganos de difusión oficiales (Libros, Manuales, Memoria Institucional, Revista, Boletín Digital, ABC del Sistema, Servicio de Noticias, Carta Compromiso al Ciudadano, entre otros).
2. Coordinar y supervisar la elaboración y ejecución del calendario de contenidos (plan de medios), de comunicación digital (internet, redes sociales y portal web) y medios audiovisuales (radio y TV) según la estrategia de comunicación establecidas para los fines y las metas del POA.
3. Coordinar y supervisar el diseño y la diagramación de artes publicitarios (línea grafica institucional, artes para los días conmemorativos y murales, plantillas para disertaciones y socializaciones).
4. Producir y post producir los programas de Radio y TV
5. Monitorear los medios y elaborar informaciones para actualizar las redes sociales y el mural.

6. Garantizar la participación de los técnicos de los diferentes departamentos de la institución, en los programas de los medios de comunicación masivos nacionales.
7. Asegurar que los contenidos de los medios audiovisuales institucionales contribuyan al cumplimiento de los objetivos establecidos en materia de comunicación.
8. Garantizar que las entrevistas realizadas en los programas de Radio y TV tengan difusión interna y externa.
9. Preparar reportajes de difusión sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
10. Garantizar que el material educativo sobre el SDSS sea publicado en las redes sociales y en la red de contactos interinstitucionales, a través del correo electrónico.
11. Velar para que se cumpla el protocolo para la realización de grabaciones en exteriores.
12. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Publicaciones.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Sección de Protocolo y Eventos**

Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección de Comunicaciones

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Establecer los principios protocolares y los procedimientos necesarios para la adecuada planificación, organización e implementación de cualquier acto institucional o ceremonia de la DIDA.

Funciones Principales:

1. Coordinar, organizar y supervisar el correcto desenvolvimiento de actos institucionales, firmas de acuerdos, conferencias, talleres, festejos dentro y fuera de la institución, entre otros.
2. Elaborar y mantener actualizadas las diferentes listas de invitados para eventos nacionales e internacionales.
3. Solicitar, preparar y extender invitaciones para los actos de la institución.
4. Mantener un calendario mensual de actividades a llevarse a cabo en la institución de forma externa e interna y controlando su cumplimiento.
5. Coordinar, con la División de Compras y Contrataciones, la contratación y adquisición de alimentos y otros suministros necesarios para la realización de los eventos de la institución.
6. Coordinar todos los aspectos del protocolo en las visitas que le realicen a la institución organizaciones, funcionarios y personalidades, entre otros.

7. Coordinar y apoyar las visitas oficiales que realice la máxima autoridad de la DIDA a otras entidades.
8. Coordinar actos oficiales con las unidades de protocolo y relaciones públicas de otras instituciones del Estado cuando así lo amerite el evento.
9. Supervisar la coordinación del montaje y desmonte de equipos técnicos y resto de materiales utilizado en cualquier evento.
10. Mantener un inventario mínimo de materiales necesarios para los eventos.
11. Realizar funciones afines y complementarias que le sean asignadas por su supervisor inmediato.

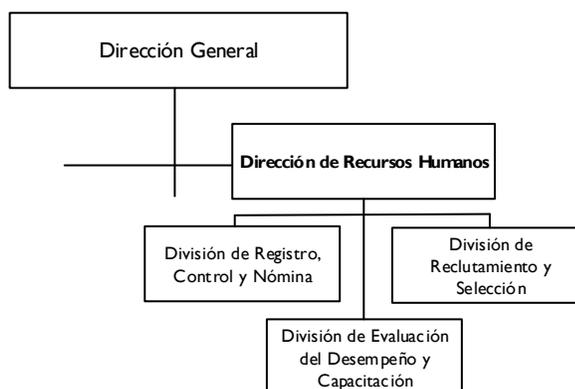
Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección Protocolo y Eventos.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Título de la Unidad** : **Dirección de Recursos Humanos**
- Naturaleza de la Unidad** : Consultiva o Asesora
- Estructura Organizativa** : División de Registro, Control y Nómina
: División de Reclutamiento y Selección
: División de Evaluación del Desempeño y Capacitación
- Relaciones de Dependencia** : Dirección General
- Coordinación con** : Con todas las dependencias de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Implementar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos, que enmarcado en la Ley núm.41-08 y sus reglamentos de aplicación, garantice la existencia de servidores públicos motivados e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Funciones Principales:

1. Planificar, dirigir, organizar y controlar la gestión de los distintos subsistemas de gestión de recursos humanos en coherencia con las disposiciones de la Ley núm.41-08 de Función Pública y las que emanen del Ministerio de Administración Pública.
2. Elaborar Plan de Recursos Humanos, dirigir, coordinar, evaluar, controlar su ejecución, y remitir al Ministerio de Administración Pública los informes relacionados con éste, así como cualquier otra información que le fuere solicitada.
3. Elaborar el Presupuesto de Recursos Humanos en coherencia con la estrategia de la institución.

4. Remitir anualmente el Plan Operativo del departamento, al Ministerio de Administración Pública.
5. Programar, supervisar y coordinar el análisis de los cargos y la definición de los perfiles, de acuerdo a las normas que emita el órgano rector.
6. Programar y coordinar el reclutamiento selección a través de concursos de oposición en los casos que lo requiera para dotar a la institución de personal idóneo.
7. Planificar, dirigir, organizar y controlar la movilidad del personal y las desvinculaciones.
8. Planificar y coordinar la evaluación del desempeño del personal a través de la metodología establecida con la finalidad determinar las necesidades de capacitación y/o adiestramiento, calidad del servicio, entre otros factores.
9. Aplicar la política de retribución que se acuerde con el órgano rector de la función pública.
10. Elaborar y someter a aprobación procedimientos para la reasignación y reclasificación del personal después de la evaluación, en caso que sea necesario.
11. Planificar y coordinar los procesos de inducción, formación y capacitación del personal, en coherencia con la estrategia institucional para asegurar el crecimiento individual y organizacional.
12. Elaborar y aplicar Acuerdos de Desempeño en los cuales los colaboradores certifiquen su compromiso con los objetivos y metas institucionales.
13. Evaluar el clima organizacional y establecer el plan de mejora correspondiente.
14. Mantener el debido registro y control de las acciones de personal.
15. Velar por la prevención, atención y solución de conflictos laborales, así como por la salud y seguridad en el trabajo, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
16. Mantener actualizado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP).
17. Participar en los procesos de racionalización de la estructura organizativa y de los demás procesos que de ello deriven.
18. Mantener actualizada la base de datos que alimenta el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).

19. Proponer a la Dirección de la institución, las mejores prácticas de gestión, en coherencia con lo establecido en la Ley de Función Pública y asesorar en la correcta aplicación de normas, leyes y reglamentos de trabajo.
20. Mantener actualizado el Manual de Descripción de Cargos y el Registro de Elegibles.
21. Fomentar la integración del personal a través de actividades sociales.
22. Velar por el cumplimiento del Código de Ética Pública y del régimen disciplinario.
23. Velar porque se mantenga actualizado el archivo de expedientes del personal, tanto activo como de ex -empleados.
24. Velar por el buen funcionamiento del Seguro Familiar de Salud y el cumplimiento de los demás seguros.
25. Asegurar las tramitaciones de orden administrativo al personal, como: certificaciones, solicitud expedición de carnet de identificación, etc.
26. Elaborar y someter a aprobación, el programa de responsabilidad social que debe cumplir la institución con la comunidad.
27. Realizar cualquier otra función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) de Recursos Humanos.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Registro, Control y Nómina**

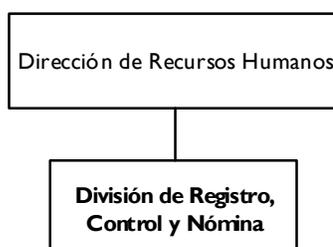
Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Departamento de Recursos Humanos

Coordinación con : Dirección Financiera

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar la elaboración de las diversas nóminas para pagos al personal de la institución teniendo en cuenta las novedades correspondientes dentro del tiempo establecido y las normativas vigentes.

Funciones Principales:

1. Elaborar y procesar todas las nóminas de pago del personal fijo, contratado, período probatorio y de incentivos por evaluación del desempeño en los sistemas establecidos.
2. Mantener actualizada las nóminas del personal fijo, probatorio y nóminas adicionales en la página de la Tesorería de la Seguridad Social TSS.
3. Elaborar y procesar nóminas de pago de viáticos, pasajes, descuentos por cooperativa y pago de parqueos en los sistemas establecidos.
4. Elaborar las nóminas de pagos de prestaciones, vacaciones e indemnizaciones, así como salario de navidad a final de año.
5. Mantener al día las nóminas con las novedades correspondientes.
6. Remitir archivo de nómina pagada al Represente de Acceso a la Información (RAI) con fines de publicar en portal de Transparencia.

7. Recibir solicitudes de pago de prestaciones y revisar los cálculos enviados por el Ministerio de Administración Pública.
8. Mantener archivo electrónico y físico de las nóminas trabajadas.
9. Realizar cualquier otra función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Registro, Control y Nómina.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Reclutamiento y Selección**

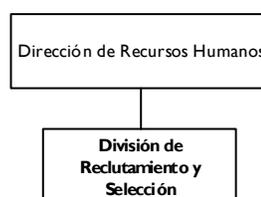
Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Organizativa : Personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección Recursos Humanos

Coordinación con : Todas las áreas de la institución.

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar el reclutamiento y la selección de personal idóneo, procurando que los seleccionados cumplan con los perfiles de los cargos para los cuales fueron evaluados, cumpliendo con los principios de mérito, capacidad, igualdad y no discriminación.

Funciones Principales:

1. Dirigir el proceso de reclutamiento y selección de los nuevos talentos, en función de la planificación anual de Recursos Humanos.
2. Programar y coordinar el reclutamiento y selección del personal, a través de concursos de oposición, para dotar a la institución del personal idóneo.
3. Aplicar pruebas psicométricas de conformidad con el protocolo establecido en la institución y las normativas vigentes para el proceso de reclutamiento y selección en la administración pública.
4. Mantener actualizado el registro de elegibles, a partir de los resultados de la evaluación de los candidatos concursantes.
5. Planificar y organizar la movilidad del personal y las desvinculaciones.
6. Coordinar el proceso de inducción de los nuevos servidores.
7. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su supervisor inmediato.

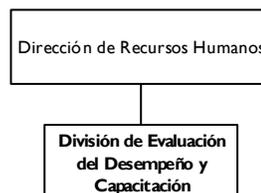
Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Reclutamiento y Selección.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad Capacitación	: División de Evaluación del Desempeño y
Naturaleza de la Unidad	: Consultiva o Asesora
Estructura Organizativa	: Personal que la integra
Relaciones de Dependencia	: Dirección Recursos Humanos
Coordinación con	: Oficinas Regionales : Oficinas Provinciales : Dirección Administrativa

Organigrama:



Objetivo General:

Organizar y ejecutar el proceso de evaluación del desempeño, a fines de contribuir al logro de los objetivos institucionales, así como diseñar y elaborar los planes de estudios, programas de actividades y eventos de formación, capacitación y adiestramiento de los Recursos Humanos.

Funciones Principales:

1. Coordinar el proceso de las evaluaciones del desempeño del personal para contribuir al logro de los objetivos de la institución.
2. Orientar a los responsables de las Unidades Organizativas de la DIDA en la aplicación de evaluaciones del desempeño.
3. Velar que los procedimientos de Evaluación del Desempeño de los servidores se realicen conforme a la metodología y protocolo establecido por el MAP.
4. Realizar charla o taller sobre la metodología de evaluación del desempeño dirigido a todos los servidores de la institución.
5. Elaborar plantilla final de los acuerdos de desempeño y remitir informe al MAP.

6. Mantener actualizado el indicador del subsistema de evaluación del desempeño establecido en el SISMAP.
7. Elaborar informe general de las evaluaciones de desempeño.
8. Identificar las necesidades de formación y coordinar el proceso de capacitación de los empleados de la institución, tanto interna como externa.
9. Coordinar actividades de capacitación a través del INAP, u otras entidades.
10. Coordinar el plan de capacitación anual de la institución de conformidad con las necesidades de las distintas áreas y los recursos requeridos para capacitación del personal, tanto en el país como en el extranjero y recomendar propuestas de acceso.
11. Coordinar la realización de las evaluaciones de las actividades de capacitación interna realizadas.
12. Establecer relaciones con entidades educativas nacionales e internacionales.
13. Participar en la selección de los candidatos beneficiarios de becas, cursos o especialización a realizarse en el plano nacional o internacional.
14. Mantener actualizada la base de datos de capacitaciones del personal de la DIDA.
15. Realizar funciones afines y complementarias que le sean asignadas por su supervisor inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Dirección Jurídica
Naturaleza de la Unidad	: Consultiva o Asesora
Estructura Organizativa	: División de Litigios : División de Elaboración de Documentos Legales
Relaciones de Dependencia	: Dirección General
Coordinación con	: Con todas las dependencias de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Asesorar a la máxima autoridad de la DIDA y demás áreas de la institución en los asuntos administrativos, civiles, penales y laborales, con estricto cumplimiento a las normas vigentes.

Funciones Principales:

1. Prestar continuamente asistencia o asesoría jurídico-legal, en temas de la Ley núm.87-01 y su Reglamento de Aplicación a la Dirección y a todas las áreas de la institución, con miras a la toma de decisiones adecuadas.
2. Realizar y revisar los estudios jurídicos, las resoluciones, los reglamentos, los convenios, proyectos de ley y de decretos y otros documentos legales relacionados con las actividades y operaciones de la Institución.
3. Analizar casos de orden legal y emitir opinión sobre los mismos.
4. Elaborar los contratos, acuerdos o convenios a ser suscritos por la Institución con personas jurídicas o morales y mantener registro y control de los mismos.
5. Velar por la actualización del registro y el archivo de leyes, decretos, convenios, contratos y demás documentos jurídicos de la Institución.
6. Intervenir en reclamaciones y litigios que puedan afectar los intereses de la Institución.

7. Dar seguimientos a los contratos suscritos por el Estado dominicano, a través de la Institución, con organismos internacionales.
8. Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos de su competencia.
9. Supervisar la preparación de los textos de las circulares, oficios, boletines y otros documentos de carácter legal que se proponga emitir la Institución
10. Formular sugerencias que puedan contribuir al mejoramiento de las bases normativas de la DIDA.
11. Representar o incoar acciones ante los tribunales y darle seguimiento a los asuntos legales que sean referidos por las diferentes unidades organizativas de la Institución al área jurídica.
12. Analizar y dar seguimiento a las notificaciones que por acto de alguacil sean recibidas por la Institución.
13. Elaborar y tramitar los documentos y las estadísticas que sean requeridos por disposiciones superiores y los establecidos en procedimientos de la institución.
14. Elaborar las respuestas a las consultas y casos especiales que le sean remitidas por la Dirección.
15. Participar en los Comités de la institución, a fin de colaborar en la toma de decisión, desde el punto de vista jurídico.
16. Conocer todas las Resoluciones y Reglamentos emitidos por las instancias del SDSS y, en caso de ser necesario, elaborar observaciones a las mismas, si afectan los derechos de los afiliados.
17. Asegurar que los formularios y reportes evidencien que cumplen con una normativa legal aplicable.
18. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) Jurídico (a)

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: División de Litigios
Naturaleza de la Unidad	: Consultiva o Asesora
Estructura Organizativa	: El personal que la integra
Relaciones de Dependencia	: Dirección Jurídica
Coordinación con	: Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Representar a la DIDA en todas las demandas y los procesos de índole judicial que sea necesario, así como a cualquier funcionario público que sea demandado en el ejercicio de sus funciones dentro de la institución.

Funciones Principales:

1. Representar a la DIDA y sus miembros cuando sean citados ante el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo de la República.
2. Analizar y dar seguimiento a las notificaciones, que por acto de alguacil, sean recibidas por la institución.
3. Dar seguimiento a las reclamaciones realizadas por los (as) servidores(as) en función de las disposiciones de la Ley de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.
4. Apoyar en la elaboración de proyectos de resoluciones, contratos y documentos de carácter legal.
5. Mantener un registro y archivo de los procesos donde la institución sea parte demandada o demandante.

6. Elaborar respuestas a las consultas externas recibidas en la institución sobre aspectos del Sistema Dominicano de Seguridad Social y normas afines (SDSS).
7. Realizar acciones de Defensorías Colectivas en mejora y reconocimiento de los derechos de los afiliados al SDSS y en procura de la implementación de los beneficios contemplados en la Ley núm.87-01 y sus normativas.
8. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Litigios.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Elaboración de Documentos Legales**

Naturaleza de la Unidad : Consultiva o Asesora

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección Jurídica

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Dirigir y coordinar los procesos de elaboración de convenios, contratos, actas, acuerdos, anteproyectos de iniciativas de leyes, de decretos, propuestas de reformas de leyes y otros asuntos jurídicos, relativos al quehacer institucional.

Funciones Principales:

1. Dirigir y coordinar los procesos de elaboración de documentos legales: Convenios, Acuerdos, Contratos y Actas.
2. Elaborar los contratos para ser suscritos por la institución con personas jurídicas o morales, y mantener registro y control de los mismos.
3. Elaborar anteproyectos de iniciativas de leyes, normativas y otros asuntos jurídicos relativos al quehacer de la DIDA.
4. Realizar las defensorías individuales y elaborar respuesta a casos especiales remitidos desde la Dirección.
5. Realizar observaciones a las leyes, proyectos de normas y normativas emitidas respecto a la Seguridad Social y de aspectos que sean competencia de la institución, elaborados por otros poderes e instancias administrativas del Estado.

6. Dar seguimiento a los contratos suscritos por el Estado dominicano, a través de la institución, con organismos internacionales.
7. Supervisar la preparación de los textos de las circulares, oficios, boletines y otros documentos de carácter legal que se proponga emitir la institución.
8. Formular sugerencias que puedan contribuir al mejoramiento de las bases normativas de la institución en su quehacer administrativo.
9. Elaborar y tramitar los documentos y las estadísticas que sean requeridos por el órgano rector, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo
10. Realizar observaciones a las leyes, proyectos de normativas emitidas respecto a la Seguridad Social y de aspectos que sean competencia de la institución, elaborados por otros poderes e instancias administrativas del Estado.
11. Manejar los aspectos jurídicos de los proyectos nacionales e internacionales desarrollados desde la institución
12. Brindar asesoría jurídica a la Dirección y a todas las dependencias de la DIDA sobre las normas de la Administración Pública, en general y leyes afines.
13. Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos de la institución.
14. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

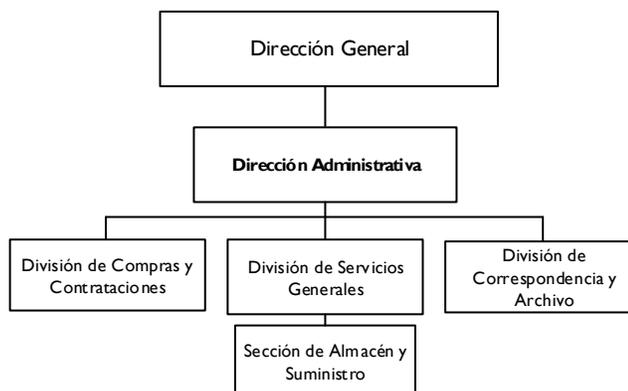
Encargado (a) División de Elaboración de Documentos Legales.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

4.2 UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO

- Título de la Unidad** : **Dirección Administrativa**
- Naturaleza de la Unidad** : Auxiliar o de Apoyo
- Estructura Organizativa** : División de Compras y Contrataciones
: División de Servicios Generales
: División de Correspondencia y Archivo
- Relaciones de Dependencia** : Dirección General
- Coordinación con** : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Planificar, organizar, supervisar y controlar las actividades administrativas de la DIDA.

Funciones Principales:

1. Velar por la correcta aplicación de los procedimientos administrativos de la Institución.
2. Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, en su condición de órgano rector.
3. Mantener el control de inventario de los Activos Fijos de la Institución.
4. Garantizar que los expedientes de pagos se remitan completos al departamento Financiero cumpliendo con las disposiciones establecidos.
5. Asegurar que se lleve un adecuado sistema de trámite de correspondencia y archivo de documentos en la institución.

6. Garantizar la prestación de servicios de transporte a las diferentes áreas de la institución.
7. Velar por la adecuada recepción, custodia y suministro de materiales y equipos a todas las dependencias de la institución, así como su adecuado uso.
8. Velar por el mantenimiento de la planta física, así como del mobiliario y los equipos de la Institución.
9. Garantizar la seguridad y custodia de las instalaciones físicas y los equipos de la institución.
10. Asegurar el proceso de reproducción de documentos (fotocopias) a las diferentes áreas de la institución que lo requieran.
11. Manejar los fondos de la Caja Chica de acuerdo al límite y procedimiento establecidos.
12. Autorizar las solicitudes para la elaboración de los cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.
13. Asegurar un adecuado control del sistema de inventario, y registro y descargo de activo fijo de la institución.
14. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) Administrativo (a).

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Compras y Contrataciones**

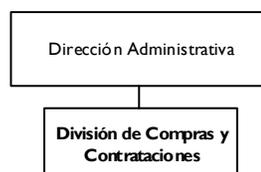
Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección Administrativa

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar que la adquisición de bienes, obras, servicios y contrataciones para la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), cumplan con los requerimientos de la Ley núm.340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, con sus modificaciones en la Ley núm.446-06.

Funciones Principales:

1. Participar en la elaboración del presupuesto anual para la contratación de bienes, obras y servicios de la institución, conforme a las normas y metodologías que al respecto dicte la Dirección de Contrataciones Públicas y las políticas del Ministerio de Hacienda.
2. Recibir, clasificar y tramitar órdenes de compras de materiales, equipos de oficina y servicios, de acuerdo al Plan de Compras y Contrataciones aprobado.
3. Coordinar y supervisar el proceso de cotización de bienes y servicios solicitados por las diferentes unidades de la institución.
4. Garantizar y mantener una lista de proveedores y suplidores de bienes y servicios.
5. Asegurar que los suplidores invitados reúnan los requisitos establecidos por la Ley y el Reglamento correspondiente.
6. Preparar las licitaciones de compras o contrataciones de servicios, según las normas establecidas y gestionar su publicación en el Portal de Compras del Gobierno.

7. Garantizar y mantener actualizado el registro de pago de las obligaciones contraídas por la Institución.
8. Participar en el Comité de Compras, como está establecido en la Ley núm. 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, con sus modificaciones en la Ley núm. 446-06,
9. Supervisar que las compras realizadas sean recibidas en el almacén, según especificaciones, tiempo y cantidades solicitadas.
10. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Compras y Contrataciones.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Servicios Generales**

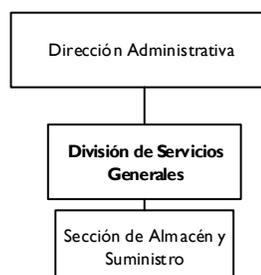
Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : Sección de Almacén y Suministro

Relaciones de Dependencia : Dirección Administrativa

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar la higiene y buen estado de la planta física, equipos y mobiliario, así como proporcionar adecuados servicios de transporte y suministro de materiales a todas las áreas de la DIDA.

Funciones Principales:

1. Elaborar plan de mantenimiento de limpieza de las instalaciones físicas, mobiliario, equipos de la institución.
2. Asegurar el servicio de transporte para la realización de las actividades institucionales.
3. Velar porque se ofrezca un adecuado servicio de almuerzo, café, agua, o cualquier otro brindis, al personal y visitantes de la institución.
4. Garantizar el mantenimiento y reparación de la flotilla vehicular, así como el trámite de placas, matrículas, seguros y revistas.
5. Velar por que se realicen los traslados de mobiliarios y equipo requeridos.
6. Realizar los descargos de mobiliarios y equipos que se hayan dado de baja por ser irreparables y realizar los trámites correspondientes

7. Garantizar el mantenimiento y reparación de las instalaciones físicas (carpintería, pintura, electricidad, plomería), mobiliarios y equipos.
8. Velar por mantener el inventario de materiales y equipos necesarios para el buen desenvolvimiento de las labores institucionales controlar su uso racional y solicitar la compra cuando llegue a los niveles establecidos
9. Supervisar el adecuado estado físico del área de los almacenes, a fin de proteger el material gastable, equipos y mobiliario que adquiera la Institución.
10. Procurar que se realice el mantenimiento a las fotocopiadoras, sumadoras, impresoras, escáner y otros, solicitando al Departamento Administrativo la contratación y el pago por la realización de dicho servicio.
11. Asegurar la reproducción de documentos institucionales (copias).
12. Realizar los traslados de mobiliarios y equipos, a solicitud del personal directivo de la institución.
13. Supervisar la apertura y cierre de las dependencias de la entidad.
14. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Servicios Generales.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Sección de Almacén y Suministro**

Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : División de Servicios Generales.

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Coordinar, controlar y programar la recepción y custodia de materiales y equipos, garantizando la distribución y entrega de los mismos a las áreas de la DIDA.

Funciones Principales:

1. Recibir los materiales y equipos adquiridos por la institución, controlando que lo recibido se corresponda con lo comprado tanto en calidad como en cantidad
2. Almacenar y custodiar los bienes de manera adecuada, de acuerdo a la naturaleza de los mismos.
3. Realizar la distribución o entrega, de acuerdo a las solicitudes aprobadas.
4. Garantizar la oportuna solicitud de reposición de materiales y equipos.
5. Asegurar el mantenimiento diario de los registros de recepción, despachos y existencias en el almacén
6. Realizar inventarios periódicos de los materiales en existencia y mantener actualizados los mismos.
7. Asegurar y controlar el mantenimiento mínimo de existencia de materiales y equipos almacenados, de acuerdo con su uso.
8. Mantener la seguridad de los bienes almacenados.

9. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Almacén y Suministro

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Correspondencia y Archivo**

Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Departamento Administrativo

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Velar por la recepción, registro y trámite de las correspondencias internas y externas y manejo eficiente de los archivos de documentos de la institución.

Funciones Principales:

1. Implementar sistemas de correspondencias y archivo y garantizar la efectividad de los mismos.
2. Gestionar y controlar la recepción de la correspondencia que ingresa a la institución.
3. Clasificar y registrar todas las correspondencias, expedientes y asuntos administrativos.
4. Garantizar que se coloque las numeraciones y fechados de las correspondencias internas y externas.
5. Velar por la actualización del registro de correspondencias recibidas y despachadas.
6. Supervisar y controlar el despacho de la correspondencia y otros documentos que se elaboren en la institución y llevar un control en la entrega de los mismos.
7. Mantener un archivo debidamente organizado de los distintos documentos de la institución, así como conservar un cronológico de todas las correspondencias que ingresen o se generen en la misma.
8. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Correspondencia y Archivo

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Dirección Financiera
Naturaleza de la Unidad	: Auxiliar o de Apoyo
Estructura Organizativa	: Departamento de Contabilidad
Relaciones de Dependencia	: Dirección General
Coordinación con	: Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Dirigir, supervisar y controlar todas las actividades financieras de la DIDA, de acuerdo a las normas y procesos establecidos.

Funciones Principales:

1. Aplicar las políticas relacionadas con los recursos financieros de la institución, tomando en consideración las directrices trazadas por los correspondientes órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
2. Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que rigen el Sistema Financiero.
3. Velar por un adecuado registro contable de todas las transacciones económicas y financieras de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental.
4. Mantener informada diariamente a la Dirección sobre la disponibilidad financiera.
5. Coordinar, con la Dirección de Planificación y Desarrollo, la elaboración y formulación del presupuesto anual, conforme a las prioridades de la institución, señaladas por la Dirección General.

6. Realizar las actividades necesarias para gestionar la aprobación del presupuesto de la institución por parte de los organismos correspondientes.
7. Elaborar y presentar los Estados Financieros mensualmente para ser remitidos a las instancias correspondientes.
8. Mantener control de la ejecución del presupuesto, en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo.
9. Garantizar el adecuado funcionamiento del módulo de operación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
10. Supervisar que se cumplan las normas y procedimientos establecidos para la captación de recursos que recibe la institución a través de donaciones y/o aportes y mantener un adecuado control de los mismos.
11. Velar por la recepción y custodia de los fondos y valores que ingresen a la institución, así como los desembolsos que se efectúen.
12. Velar por la elaboración y seguimiento de las nóminas de pago de la institución.
13. Velar por la elaboración, control y registro de cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.
14. Aprobar, conjuntamente con la máxima autoridad de la institución, los compromisos y libramientos correspondientes a los recursos presupuestarios, fondos disponibles y recursos extrapresupuestarios.
15. Garantizar un adecuado registro y descargo de activo fijo.
16. Atender los requerimientos de las diferentes auditorías financieras internas y externas.
17. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) Financiero (a)

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Departamento de Contabilidad**

Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Departamento Financiero

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar el registro contable de todas las transacciones económicas y financieras de la DIDA, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental y proporcionar información adecuada que sirva de base para la toma de decisiones.

Funciones Principales:

1. Llevar registro y control de todos los ingresos, egresos, cuentas por pagar y demás operaciones contables de la institución, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. Mantener actualizados los registros y controles de las operaciones contables de la entidad.
3. Participar en la elaboración anual del anteproyecto de presupuesto de la entidad, de acuerdo con las normas establecidas.
4. Llevar control de los cheques expedidos y compromisos pendientes de pago de la institución.
5. Mantener al día los asientos de las cuentas de Ingresos y Egresos.
6. Revisar los documentos soporte de los cheques y libramientos a ser tramitados.
7. Realizar las coordinaciones de los fondos asignados y aprobados.

8. Mantener, el control de los activos de la institución actualizando el inventario en materia de compra, ubicación, depreciación y retiro.
9. Realizar y procesar las solicitudes de gastos, a fin de tramitarlas a las instituciones correspondientes para fines de aprobación, llevando el control de todos los libramientos hasta que sean pagados.
10. Llevar control sobre todas las operaciones del Sistema de Seguridad Social y Salud Ocupacional.
11. Mantener actualizado el inventario de todos los bienes muebles existentes con las informaciones concernientes a ubicación, empleado a quien está asignado, descripción, fecha y valor de adquisición, condición y valor en libro de la institución.
12. Preparar el cierre del ejercicio fiscal, a los compromisos, libramientos, pagos anulados, devueltos, reintegros de todas las operaciones registradas o no en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), conteniendo los detalles del gasto de fondos disponibles de bienes muebles, entre otros.
13. Administrar las solicitudes de traslado y reparación (salida y entrada) así como el descargo de los bienes muebles previa aprobación de las instancias correspondientes.
14. Preparar todos los informes financieros y contables que soliciten las autoridades de la DIDA, así como los estados financieros que reflejen los activos, pasivos y el patrimonio de la institución.
15. Informar a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) todos los movimientos en el inventario, a través del sistema previsto para registro.
16. Solicitar, controlar y tramitar libramientos, asignaciones de fondos y otras operaciones, a la Dirección General de Presupuesto.
17. Presentar informes al CNSS, a la Contraloría del CNSS, a la Contraloría General, a la Dirección General de Presupuesto, al Banco Central, sobre el desenvolvimiento económico de la institución
18. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento de Contabilidad.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación**

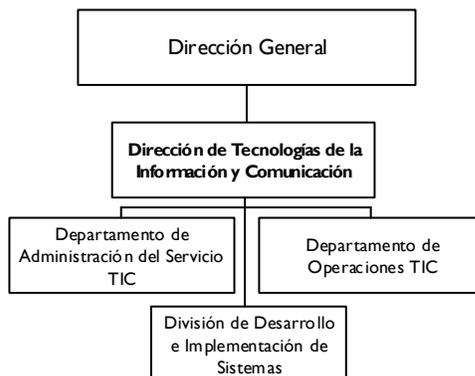
Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : Departamento de Administración del Servicio TIC
: Departamento de Operaciones TIC
: División de Desarrollo de Sistemas

Relaciones de Dependencia : Dirección General

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Diseñar y administrar las aplicaciones y la infraestructura tecnológica de la DIDA y de las actividades relacionadas con la planificación, definición de estrategias, dirección y arquitectura de tecnologías de la información, velando por el adecuado uso de los recursos de la información y de las comunicaciones, así como el debido soporte y mantenimiento de los servicios y equipos.

Funciones Principales:

1. Proponer las políticas, normas y criterios para la planificación, definición de estrategias y dirección de la arquitectura de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
2. Diseñar, implantar y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimiento en materia de TIC en la DIDA.
3. Garantizar un adecuado control y aseguramiento de la calidad y seguridad de los sistemas.

4. Proponer y administrar todas las actividades relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y soporte de los programas y sistemas que apoyan los procesos esenciales de la DIDA.
5. Disponer de los servicios de tecnologías de la información y de telecomunicaciones que soliciten las diferentes unidades organizativas de la institución.
6. Gestionar y administrar las licencias de software y realizar su distribución entre las unidades organizativas que las requieran.
7. Proveer soporte técnico a los usuarios de las aplicaciones, la información y la infraestructura TIC de la DIDA.
8. Desarrollar y administrar aplicaciones de TIC que contribuyan al logro de las metas de la DIDA, asegurando la calidad de la plataforma y la información que se genera.
9. Definir las políticas y los estándares informáticos necesarios para facilitar el desarrollo, usabilidad, accesibilidad, interoperabilidad y controles de seguridad de los sistemas.
10. Diseñar los planes de contingencia y definir políticas adecuadas de respaldo a la base de datos de la DIDA para afrontar casos de emergencias.
11. Fomentar la integración a diferentes redes de informaciones nacionales e internacionales mediante el internet para permitir el acceso a distintas bases de datos en línea.
12. Garantizar y mantener actualizado un sistema de información integral que automatice las operaciones y procesos de la DIDA, fomentando la comunicación interna mediante el uso intensivo de las TIC.
13. Asegurar y gestionar todas las actividades relacionadas con la operación y administración de la infraestructura tecnológica (servidores, bases de datos, redes), así como el aseguramiento de la continuidad de las operaciones
14. Implementar la infraestructura de TIC que permita a la Institución alcanzar sus metas estratégicas y promover el Gobierno Electrónico, mediante el intercambio, acceso y uso de la información por los usuarios internos y externos.
15. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Departamento de Administración del Servicio TIC**

Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar el soporte técnico a la infraestructura tecnológica, incluyendo el soporte funcional y mesa de ayuda a los usuarios de los servicios TIC, así como el desarrollo e implementación de sistemas y aplicaciones de la DIDA.

Funciones Principales:

1. Garantizar las actividades de soporte técnico a la infraestructura tecnológica, soporte funcional y mesa de ayuda a los usuarios de los servicios TIC.
2. Garantizar la asistencia y el soporte necesario a todos los usuarios de los sistemas, para el uso de las aplicaciones en forma correcta y homogénea, garantizando la operación y la gestión eficiente de todas las funciones comprendidas en la Institución.
3. Asegurar respuesta rápida a las consultas e incidentes provenientes de los usuarios internos y/o externos de las aplicaciones, permitiendo realizar la asistencia, el seguimiento y cierre de los mismos.
4. Gestionar la elaboración de informes y estadísticas de solicitudes tramitadas y servicios de soporte.
5. Velar que se cumplan los procedimientos establecidos para la implementación de nuevos sistemas o modificaciones a los existentes hasta que estén en funcionamiento.

6. Realizar las acciones y actividades necesarias para que los sistemas desarrollados puedan ser implementados en la institución, de acuerdo al cronograma del trabajo establecido.
7. Garantizar que se mantenga en funcionamiento los elementos de red y comunicación que soportan las operaciones de la institución.
8. Promover el entrenamiento y asesoría a los usuarios de los sistemas en el manejo de los mismos.
9. Velar por la elaboración o modificación de los reportes y consultas emitidos por los Sistemas de la Institución, a solicitud de los usuarios internos y externos.
10. Garantizar el procesamiento, análisis y publicación de la información estadística de los sistemas informáticos que administra la institución, generando los reportes y las estadísticas apropiadas para la toma de decisiones.
11. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le asigne su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento de Administración del Servicio TIC

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Departamento de Operaciones de TIC**

Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Operar y administrar la infraestructura tecnológica, tales como servidores, base de datos, redes, así como el seguimiento de la continuidad de las operaciones.

Funciones Principales:

1. Garantizar el mantener la integridad y seguridad de los servidores y sistemas que soportan las operaciones de la institución.
2. Administrar las bases de datos, la programación, resolución de problemas y otros servicios técnicos relacionados con las mismas.
3. Velar por el mantenimiento a la información requerida sobre elementos de configuración de la infraestructura de TIC.
4. Asegurar el monitoreo periódico de la configuración de los sistemas en el entorno de producción, a fin de compararla con la información almacenada para corregir posibles discrepancias.
5. Garantizar que se mantenga en funcionamiento los elementos de red y comunicación que soportan las operaciones de la institución.
6. Gestionar los riesgos que podrían afectar severamente la prestación de los servicios tecnológicos, a fin de reducir y planificar la rápida restauración de los mismos, en casos de desastres.

7. Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento Operaciones TIC

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Desarrollo e Implementación de Sistemas**

Naturaleza de la Unidad : Auxiliar o de Apoyo

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar las actividades relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y soporte de los programas y sistemas que apoyan los procesos esenciales de la institución y supliendo soluciones que permitan dar cumplimiento a los objetivos planteados de una manera eficiente.

Funciones Principales:

1. Investigar, evaluar y desarrollar los sistemas de información que permiten soportar y mejorar las actividades de la institución.
2. Analizar los procesos para su automatización, el levantamiento de los requerimientos, el desarrollo de las aplicaciones, la generación de documentación asociada, la ejecución del proyecto y la coordinación de la transición e implementación.
3. Definir los temas arquitectónicos y lineamientos de los procesos de construcción de software institucional.
4. Realizar mantenimiento a los sistemas de información institucionales.
5. Velar por el correcto funcionamiento de las aplicaciones informáticas desarrolladas internamente, realizando mantenimientos correctivos oportunamente.
6. Contribuir a la debida implementación de mejores prácticas, estándares de desarrollo y procedimientos de calidad.

7. Realizar otras tareas afines y complementarias conforme a la naturaleza del departamento.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Desarrollo e Implementación de Sistemas

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

4.3 UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS

Título de la Unidad : **Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social**

Naturaleza de la Unidad : Sustantiva u Operativa

Estructura Organizativa : Departamento de Promoción del SDSS
: Departamento de Capacitación sobre el SDSS

Relaciones de Dependencia : Dirección General

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Planificar, dirigir y coordinar la ejecución de las actividades de promoción del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y de los programas de capacitación a los afiliados, a nivel nacional.

Funciones Principales:

1. Garantizar la preparación de los programas para los eventos de información, educación y capacitación solicitados por los diferentes sectores de la sociedad, en todo el territorio nacional.
2. Garantizar los programas de actividades de promoción del SDSS que se realizan en las provincias y municipios.
3. Promover programas de Capacitación a nivel nacional y definir campañas promocionales.
4. Aprobar contenidos para materiales de promoción del SDSS.
5. Velar por la realización de acuerdos de colaboración con instituciones y organizaciones de la sociedad en cada región del país, a fines de promover y desarrollar el SDSS.

6. Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Departamento de Promoción del SDSS
Naturaleza de la Unidad	: Sustantiva u Operativa
Estructura Organizativa	: El personal que la integra
Relaciones de Dependencia	: Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social
Coordinación con	: Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Proponer y ejecutar estrategias de difusión orientadas a la promoción del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Funciones Principales:

1. Velar que se cumpla el programa de las actividades de promoción del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en las provincias y municipios: (charlas, talleres, ferias, conferencias, operativos y otros medios de promoción directa).
2. Sugerir contenidos para materiales de promoción del SDSS.
3. Velar que se mantenga el nivel requerido de inventario de los materiales de promoción.
4. Velar que se realice el registro y análisis de las inquietudes de los participantes en los eventos, las que servirán de insumo para materiales de promoción y para datos estadísticos.
5. Garantizar el seguimiento a los puntos fijos de distribución de materiales establecidos, así como ubicar nuevos puntos.
6. Garantizar y mantener contactos y acuerdos de colaboración con instituciones y organizaciones de la sociedad en cada región del país, a fines de promover y desarrollar el SDSS.

7. Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado/(a) Departamento de Promoción del SDSS.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Título de la Unidad** : **Departamento de Capacitación sobre el SDSS**
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa
- Estructura Organizativa** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social
- Coordinación con** : Oficinas Regionales, Provinciales, Dirección Administrativa

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar la capacitación y educación, a nivel nacional, sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social a requerimiento de empleados, empleadores públicos y privados y organizaciones sociales.

Funciones Principales:

1. Coordinar y supervisar las actividades de capacitación, a través de cursos, talleres y charlas sobre seguridad social, a nivel nacional.
2. Velar por la elaboración y cumplimiento de los programas de capacitación sobre el SDSS dirigidos a la población en general interesada en la materia.
3. Sugerir propuestas de contenidos para materiales de información y promoción del Sistema Dominicano de Seguridad Social, producto de las inquietudes de los participantes en las actividades de capacitación.
4. Garantizar el registro y análisis de las inquietudes de los participantes en los eventos para datos estadísticos.
5. Velar que se cumpla el calendario de distribución de material educativo o promocional sobre el SDSS a nivel nacional.
6. Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento de Capacitación sobre el SDSS.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS**

Naturaleza de la Unidad : Sustantiva u Operativa

Estructura Organizativa : División de Monitoreo de la Calidad de los Servicios del SDSS
: División de Investigación y Estudios Técnicos sobre el SDSS

Relaciones de Dependencia : Dirección General

Coordinación con : Dirección de Planificación y Desarrollo,
: Dirección Jurídica
: Dirección de Orientación y Defensoría,
: Dirección de Promoción del Sistema de la Seguridad Social

Organigrama



Objetivo General:

Monitorear y realizar estudios de la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Riesgo de Salud (ARS), de las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), las Unidades de Atención Primaria (UNAP), Hospitales y Centros de Adultos Mayores, en la entrega de las prestaciones e informaciones a los afiliados.

Funciones Principales:

1. Dirigir y coordinar estudios, encuestas y sondeos sobre la calidad de los servicios de las prestadoras de servicios de salud (ARS) y de las administradoras de pensiones (AFP).
2. Velar que se registren los resultados de los estudios, encuestas y sondeos, para el análisis y elaboración de informes de resultados correspondiente.
3. Establecer procedimientos operativos de manera conjunta con las distintas entidades e instituciones para garantizar la eficacia de los servicios prestados por los centros de primer

nivel de atención (CPNA) y segundo nivel de salud (Hospitales) y Centros para Adultos Mayores.

4. Dirigir levantamientos para determinadas situaciones en Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) en cuanto a la calidad del servicio y trato que les brindan a los afiliados.
5. Planificar encuentros con los usuarios del SDSS, próximo de las Unidades de Atención Primaria, a nivel nacional, para escuchar y levantar sus quejas y reclamaciones sobre el servicio recibido con fines de que sean solucionados.
6. Administrar y resguardar con apoyo de las áreas correspondientes, las bases de datos, de estudios, encuestas y sondeos, así como información que se genere, estableciendo los controles necesarios para su resguardo, acceso y utilización.
7. Recopilar y analizar las informaciones en materia de Seguridad Social, para diseñar y desarrollar modelos de investigación e implementar las estrategias y acciones del Sistema de Gestión de Calidad.
8. Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Monitoreo de la Calidad de los Servicios del SDSS**

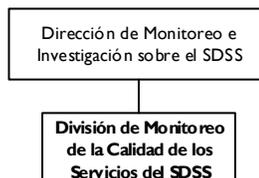
Naturaleza de la Unidad : Sustantiva u Operativa

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Coordinación con : Dirección de Planificación y Desarrollo,
: Dirección Jurídica
: Dirección de Orientación y Defensoría,
: Dirección de Promoción del Sistema de la Seguridad Social

Organigrama:



Objetivo General:

Fomentar, dirigir y coordinar las actividades de monitoreo de la calidad y oportunidad en la entrega de las prestaciones e informaciones a los afiliados.

Funciones Principales:

1. Realizar encuestas para medir la calidad y oportunidad de los servicios y prestaciones a los afiliados en Hospitales, Centros de Primer Nivel de Atención CPNA, Prestadores de Servicios de Salud públicos y Privados, a nivel nacional.
2. Coordinar encuentros Comunitarios próximos a los Centros de Primer Nivel de Atención CPNA.
3. Medir la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios ofrecidos por las Administradoras de Riesgo de Salud (ARS).
4. Velar por la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios ofrecidos por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
5. Medir la calidad y oportunidad de los servicios brindados por el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

6. Medir la calidad y la oportunidad en la prestación de servicios ofrecidos por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
7. Asegurar que los productos del SDSS cumplan con los requisitos de calidad establecidos.
8. Analizar y elaborar informes de los resultados de las encuestas y sondeos realizados.
9. Realizar otras actividades afines y complementarias relacionadas con las funciones del área.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Monitoreo de la Calidad de los Servicios del SDSS.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Título de la Unidad** : **División de Investigación y Estudios Técnicos sobre el SDSS**
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa
- Estructura Organizativa** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS
- Coordinación con** : Dirección de Planificación y Desarrollo,
: Dirección de Orientación y Defensoría,
: Dirección de Promoción y Capacitación del SDSS

Organigrama:



Objetivo General:

Fomentar, dirigir y coordinar las actividades de investigación o estudios sobre el funcionamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Funciones Principales:

1. Realizar estudios técnicos relacionados con el desempeño del Sistema Dominicano de la Seguridad Social, incluyendo aquellos que se realicen con empresas externas.
2. Garantizar el registro de los resultados de estudios, encuestas y sondeos.
3. Elaborar análisis con las informaciones en materia de Seguridad Social, para el diseño de estrategias y acciones para la mejora de la calidad.
4. Asegurar la difusión de los resultados de estudios para contribuir a la decisión informada del afiliado.
5. Identificar áreas de mejoras en la entrega de la prestación de servicios a los afiliados.
6. Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **Dirección de Orientación y Defensoría**

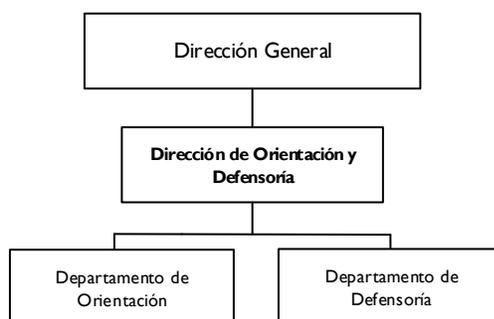
Naturaleza de la Unidad : Sustantiva u Operativa

Estructura Organizativa : Departamento de Orientación
: Departamento de Defensoría

Relación de Dependencia : Dirección General

Coordinación con : Todas las unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Desarrollar y ejecutar instrumentos para la operación del sistema de Orientación y Defensoría de los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), así como ejecutar el procedimiento de Recepción y Registro de Quejas y Reclamaciones para darle seguimiento hasta su resolución final

Funciones Principales:

1. Garantizar el cumplimiento de los mandatos legales en beneficio de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
2. Velar que se ofrezca la asistencia y servicios a los afiliados sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas por los diferentes medios de comunicación establecidos (teléfono, presencial, correo electrónico, redes sociales, carta en físico).
3. Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los servicios solicitados por los afiliados, de acuerdo al medio de contacto utilizado.
4. Garantizar que se reciban, tramiten y se dé seguimiento a las quejas y reclamaciones de los afiliados en las diferentes instancias a las que deben remitirse según el caso.

5. Revisar y analizar normativas sobre el SDSS y en caso necesario, observaciones cuando violen derechos de los afiliados.
6. Sugerir modificaciones o creación de normativas en beneficio de los afiliados, a partir de las inquietudes y quejas recibidas.
7. Registrar necesidades de informaciones masivas a la población afiliada, a partir de las quejas e inquietudes recibidas.
8. Propiciar recursos amigables o contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos establecidos en la Ley núm.87-01 y sus normativas complementarias.
9. Garantizar que se realicen los registros de las asistencias en los sistemas establecidos.
10. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Director (a) de Orientación y Defensoría.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Título de la Unidad** : **Departamento de Orientación**
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa
- Estructura Organizativa** : Sección de Asistencia Telefónica
: Sección de Asistencia Presencial
: Sección de Asistencia a Afiliados en Prestadoras de Servicios de Salud
: Sección de Servicios en Línea
- Relaciones de Dependencia** : Dirección de Orientación y Defensoría
- Coordinación con** : Todas las unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar la asistencia a los afiliados al SDSS en sus necesidades de orientación e información, así como de recibir las quejas, reclamos y solicitudes de gestiones que requirieran por las vías telefónica, personal en las oficinas o ante los representantes en prestadoras de servicios de salud.

Funciones Principales:

1. Garantizar el cumplimiento de los mandatos legales en beneficio de los afiliados desde el área de Orientación.
2. Garantizar la asistencia y servicios de información y orientación a los afiliados sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas, por vía telefónica, presencial en oficinas de la DIDA a nivel nacional o ante los representantes en prestadoras de servicios de salud.
3. Garantizar que se reciban las quejas y reclamaciones de los afiliados de las diferentes instancias del SDSS.

4. Velar que se remitan al área de Defensoría todas las quejas, reclamos o gestiones legales que se reciban por cualquiera de las secciones que dependen de esa división.
5. Realizar observaciones y sugerir modificaciones o creación de normas en beneficio de los afiliados, a partir de las inquietudes y quejas recibidas.
6. Registrar necesidades de informaciones masivas a la población afiliada, a partir de las quejas e inquietudes recibidas.
7. Garantizar el registro de todas las actividades realizadas en los sistemas establecidos.
8. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento de Orientación

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Título de la Unidad** : **Sección de Asistencia Telefónica**
- Naturaleza de la Unidad** : Sustantiva u Operativa
- Estructura Organizativa** : El personal que la integra
- Relaciones de Dependencia** : Departamento de Orientación
- Coordinación con** : Todas las áreas la Dirección de Orientación y Defensoría

Organigrama:



Objetivo General:

Brindar asistencia, vía telefónica o correo electrónico, para satisfacer las necesidades de la población sobre aspectos relacionados con el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Funciones Principales:

1. Garantizar el servicio de orientación a los afiliados sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas complementarias, vía telefónica o correo electrónico institucional.
2. Recibir las quejas y reclamaciones de los afiliados de las diferentes instancias que se ponen en contacto en la institución vía telefónica o vía correo electrónico institucional.
3. Velar que se remitan al área de defensoría todas las quejas, reclamos o gestiones legales que se reciban vía telefónica o vía correo electrónico institucional.
4. Detectar necesidades de informaciones masivas a la población afiliada, a partir de las inquietudes recibidas por la vía telefónica.
5. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Asistencia Telefónica.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Sección de Asistencia Presencial
Naturaleza de la Unidad	: Sustantiva u Operativa
Estructura Organizativa	: El personal que la integra
Relaciones de Dependencia	: Departamento de Orientación
Coordinación con	: Todas las áreas del Departamento de Orientación y Defensoría

Organigrama:



Objetivo General:

Brindar asistencia a las personas que visitan las oficinas de la DIDA, a nivel nacional para satisfacer sus necesidades sobre aspectos relacionados con informaciones, orientaciones o defensorías sobre el SDSS.

Funciones Principales:

1. Garantizar el servicio a los afiliados sobre diferentes aspectos de la Ley núm.87-01 y sus normas complementarias que visitan las distintas oficinas de la institución.
2. Recibir y registrar las quejas y reclamaciones al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) de los afiliados que visitan las oficinas de la institución.
3. Remitir al área de defensoría todas las quejas, reclamos o gestiones legales recibidas de los afiliados.
4. Detectar necesidades de informaciones masivas a la población afiliada, a partir de las quejas e inquietudes recibidas de forma presencial.
5. Orientar sobre los recursos amigables o contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos establecidos en la Ley núm.87-01 y sus normas complementarias.

6. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Asistencia Presencial.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad de Servicios : **Sección de Asistencia a Afiliados en Prestadoras**

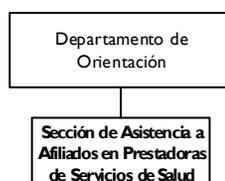
Naturaleza de la Unidad : Sustantiva u Operativa.

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Departamento de Orientación

Coordinación con : Dirección de Orientación y Defensoría

Organigrama:



Objetivo General:

Brindar asistencia a los afiliados sobre aspectos relacionados con el SDSS en los puntos de información en las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), a nivel nacional.

Funciones Principales:

1. Garantizar que se brinde el servicio de orientación a los afiliados sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas complementarias en los diferentes Puntos de Información que la institución instale en Prestadoras de Servicios de Salud.
2. Velar que se reciban las quejas y reclamaciones de los afiliados al SDSS de las diferentes instancias en los Puntos de Información instalados en las Prestadoras de Servicios de Salud.
3. Garantizar el manejo adecuado de las quejas, reclamos o gestiones de los afiliados de las diferentes instancias en los diferentes Puntos de Información.
4. Velar que se detecten necesidades de informaciones masivas a la población afiliada, a partir de las quejas e inquietudes recibidas en los Puntos de Información de la DIDA de las Prestadoras de Servicios de Salud.
5. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Asistencia a Afiliados en Prestadoras de Servicios de Salud.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Sección de Servicios en Línea
Naturaleza de la Unidad	: Sustantiva u Operativa.
Estructura Organizativa	: El personal que la integra
Relaciones de Dependencia	: Departamento de Orientación
Coordinación con	: Dirección de Orientación y Defensoría

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar la asistencia a servicios a distancia, mediante el uso de nuevas aplicaciones tecnológicas, como página web institucional, enlaces interconectados de instituciones enmarcadas en el proyecto de Transformación Digital, chat en línea, redes sociales y/o correos electrónicos, a los fines de ofrecer soluciones de fácil acceso a los usuarios y afiliados del Sistema Dominicano de la Seguridad Social, (SDSS).

Funciones Principales:

1. Garantizar el servicio a distancia de las asistencias demandadas por los afiliados sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas complementarias a través de la sección de “Servicios” del portal institucional www.dida.gob.do
2. Cumplir con todos los protocolos de atención establecidos por la Dirección de Orientación y Defensoría, de acuerdo al tipo de servicio solicitado y vía de prestación.
3. Recibir las quejas y reclamaciones de los afiliados que se ponen en contacto en la institución del portal institucional www.dida.gob.do o vía correo electrónico, registrarlas oportunamente y remitirlas al área de defensoría para su tramitación y seguimiento.
4. Recibir y registrar las gestiones administrativas, quejas y reclamaciones canalizadas por el departamento de promoción que han sido sometida por los usuarios a través de las redes sociales o correo electrónico.
5. Brindar asistencia de orientación, información y seguimiento de casos vía chat en línea habilitado en la página web institucional.

6. Cumplir con los plazos de respuestas establecidos en las normas que rigen los servicios a través de TIC (NORTIC), así como los plazos institucionales de conformidad con los protocolos internos y carta de compromiso vigente.
7. Detectar necesidades de informaciones masivas a la población afiliada, a partir de las inquietudes recibidas por la página web, chat en línea y correo electrónico y realizar propuesta de promoción y campañas educativas.
8. Reportar al Departamento de Orientación cualquier anomalía o novedad que afecte a los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social que sea detectada por las inquietudes o denuncias realizadas a través de los medios a distancia que brinda asistencia.
9. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Servicio en Línea

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Departamento de Defensoría
Naturaleza de la Unidad	: Sustantiva u Operativa
Estructura Organizativa	: División de Asistencia Jurídica a los Afiliados : Sección de Protección Social
Relaciones de Dependencia	: División de Orientación y Defensoría
Coordinación con	: Departamento de Orientación y Defensoría

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar la defensoría de los casos de quejas y reclamaciones recibidas de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social, hasta su resolución final y analizar las políticas públicas para el desarrollo del régimen subsidiado y servicios de adultos mayores u otros servicios de carácter social que reciben los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Funciones Principales:

1. Garantizar el cumplimiento de los mandatos legales en beneficio de los afiliados para la defensoría de los casos presentados por los afiliados.
2. Velar que se brinde asistencia a los afiliados sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas complementarias en casos de defensoría.
3. Garantizar que se reciban, tramiten y dar seguimientos a las quejas y reclamaciones de los afiliados en las diferentes instancias hasta su solución final.
4. Velar se realicen observaciones y sugerir modificaciones o creación de normas en beneficio de los afiliados, a partir de sus inquietudes y quejas.
5. Velar que se detecten necesidades de defensas masivas a la población afiliada al SDSS, a partir de los casos de quejas y reclamaciones para defensoría recibidos en la división de Defensoría.

6. Propiciar recursos amigables o contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos establecidos en la Ley núm.87-01 y Ley núm.13-20 y sus normas complementarias.
7. Formular normas y políticas en beneficio de los afiliados más vulnerables.
8. Coordinar el seguimiento de las defensorías sobre los servicios en materia de Seguridad Social.
9. Dirigir y evaluar los planes, programas y proyectos de Protección Social.
10. Formular la ejecución y evaluar estrategias de promoción de la calidad de vida, de los adultos mayores.
11. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Departamento de Defensoría.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad : **División de Asistencia Jurídica a los Afiliados**

Naturaleza de la Unidad : Sustantiva u Operativa

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de Dependencia : Departamento de Defensoría

Coordinación con : Dirección de Orientación y Defensoría

Organigrama:



Objetivo General:

Atender todo lo relacionado con las defensorías para los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social; recibir, tramitar, las reclamaciones, quejas, denuncias por escrito, sometidas por los afiliados y darles seguimiento hasta su resolución final.

Funciones Principales:

1. Garantizar la defensoría a los afiliados al SDSS sobre los diferentes aspectos de la ley y sus normas por denegación de beneficios.
2. Garantizar la recepción y trámite a las quejas y reclamaciones de los afiliados, en los casos de defensorías, recibidos en las oficinas de la DIDA.
3. Dar seguimiento a los casos de defensorías tramitados a las diferentes instancias del SDSS hasta que se solucione y comunicar el resultado a los interesados.
4. Formular observaciones y sugerir modificaciones o creación de normas en beneficio de los afiliados, a partir de sus inquietudes y quejas.
5. Propiciar recursos amigables o contenciosos por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos establecidos en la Ley núm.87-01 y sus normas complementarias.
6. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) División de Asistencia Jurídica a los Afiliados

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Sección de Protección Social
Naturaleza de la Unidad	: Sustantiva u Operativa
Estructura Organizativa	: El personal que la integra
Relaciones de Dependencia	: Departamento de Defensoría
Coordinación con	: Dirección de Orientación y Defensoría

Organigrama:



Objetivo General:

Estudiar y analizar las políticas públicas para el desarrollo del Régimen Subsidiado, de los servicios de Estancias Infantiles y de los servicios para los Adultos Mayores, con la finalidad de mejorar el servicio que reciben los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

Funciones Principales:

1. Estudiar y analizar políticas públicas, a fin de garantizar el cumplimiento de los mandatos legales en beneficio de los afiliados.
2. Realizar observaciones y sugerir modificaciones o creación de normas en beneficio de los afiliados, a partir de los resultados del análisis y estudio de las políticas relacionadas con el Régimen Subsidiado.
3. Garantizar que los resultados de los hallazgos tanto de las supervisiones como de los encuentros alrededor de las UNAP sean tramitados a los organismos correspondientes y darles seguimiento con fines de solución de los problemas.
4. Garantizar que se realicen las notificaciones y dar seguimiento a las defensorías que se realizan sobre los servicios que brinda el Estado en materia de seguridad social.
5. Detectar necesidades de informaciones masivas a la población afiliada a partir de las quejas e inquietudes recibidas de los afiliados al Régimen Subsidiado.

6. Coordinar los planes, programas y proyectos de Protección Social.
7. Evaluar estrategias de promoción de la calidad de vida, de los adultos mayores.
8. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Protección Social.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

4.4 UNIDADES DESCONCENTRADAS

Título de la Unidad	: Oficinas Regionales
Naturaleza de la Unidad	: Sustantiva u Operativa
Estructura Organizativa	: Oficinas Provinciales
Relaciones de Dependencia	: Dirección General
Coordinación con	: Todas las Unidades de la institución

Organigrama:



Objetivo General:

Garantizar el funcionamiento general de las Oficinas Provinciales y velar por el desarrollo de las mismas.

Funciones Principales:

1. Garantizar el cumplimiento de los planes anuales de las oficinas provinciales.
2. Controlar y distribuir los materiales educativos destinados para las actividades de promoción de la región.
3. Velar por la administración del almacén regional que incluye material gastable de oficina, suministro de alimentos, bebidas etc.
4. Garantizar la tramitación de las solicitudes de reposición de caja chica, pago de alquileres, mantenimiento de las Oficinas Provinciales a tiempo a la oficina central.
5. Dar seguimiento a los expedientes de quejas y reclamaciones registrados en las oficinas provinciales.
6. Supervisar las operaciones realizadas por las oficinas provinciales correspondiente, garantizando el óptimo cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

7. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Oficina Regional.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Título de la Unidad	: Oficinas Provinciales
Naturaleza de la Unidad	: Sustantiva u Operativa
Estructura Organizativa	: El personal que la integra
Relaciones de Dependencia	: Oficina Regional
Coordinación con	: Todas las Unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Contribuir a la promoción del SDSS en la localidad correspondiente, así como servir de instrumento efectivo de información, comunicación, orientación, asesoría y defensoría de los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Funciones Principales:

1. Garantizar la ejecución del sistema de comunicación, información, orientación y defensoría en las diferentes localidades, de conformidad con los beneficios y derechos consagrados en cada uno de los regímenes y seguros correspondientes.
2. Ejecutar el programa de promoción del Sistema Dominicano de Seguridad Social, destinado a las regiones y provincias del país.
3. Garantizar la recepción, atención y registro de las quejas y reclamaciones de los usuarios en su demarcación, de acuerdo al sistema establecido.
4. Garantizar la asesoría y defensoría a los usuarios, dando seguimiento a los expedientes hasta su resolución final.
5. Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Estructura de Cargos:

Encargado (a) Oficina Provincial.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

DEBAJO DE ESTA LINEA NO HAY NADA ESCRITO