

Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)

Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria



PLAN ESTRATÉGICO 2015-2020

CONSULTORA OLGA E. LUCIANO LÓPEZ
Contrato DIDA-CCC-CP-10-2014

APROBADO POR:


NELSIDA MARMOLEJOS
DIRECTORA



Santo Domingo, D.N.
Año 2020

Introducción.

El Plan Estratégico 2015-2020 que se presenta en este documento, resume un proceso de trabajo participativo desarrollado por la DIDA entre agosto de 2014 y marzo de 2015, durante el cual fueron celebrados dos talleres de planificación y numerosas reuniones y encuentros. Este proceso participativo tuvo su punto más alto en el taller celebrado durante los días 6 y 7 de marzo de 2015, durante el cual fueron reformuladas la Misión y la Visión de la DIDA, así como su Objetivo Estratégico, además de actualizar y completar el análisis FODA que se había realizado en el taller celebrado en agosto de 2014.

Elementos constituyentes del Plan Estratégico 2015-2020.

Misión, Visión y Objetivo Estratégico de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados al Sistema dominicano de Seguridad Social (DIDA)

Misión:

Promover el derecho universal y constitucional de las personas a la seguridad social, para su protección en todas las etapas de la vida; ejerciendo su orientación y defensoría, como instancia del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)

Visión:

La población dominicana conoce sus derechos y deberes en materia de seguridad social y se siente respaldada por una institución que le informa, orienta y defiende, para que el SDSS se consolide como un pilar de la protección social.

Valores de la DIDA

Los valores que guían a la DIDA en el cumplimiento de sus funciones esenciales, son los que establece la Ley 87-01, de Seguridad Social:

- Separación de funciones
- Equidad
- Solidaridad
- Libre elección
- Participación

Roles de la DIDA

Según el Art. 29 de la ley 87-01 de Seguridad Social, los roles de la DIDA son:

- Promoción del SDSS

- Orientación sobre el SDSS
- Asesoría legal a los afiliados
- Defensoría legal de los afiliados
- Supervisión del SDSS desde el punto de vista de los afiliados

Objetivo Estratégico de la DIDA:

Se ha contribuido 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.

Matriz de Análisis FODA			
Factores Internos		Factores Externos	
Fortalezas	Debilidades	Amenazas	Oportunidades
Contamos con un mayor presupuesto que ha permitido la expansión de la infraestructura y ampliación de los servicios y plataforma tecnológica	Infraestructura física limitada	Falta de respuesta oportuna por parte de las instituciones con capacidad resolutive ante quejas y reclamos tramitados por la DIDA que afecta la credibilidad institucional.	Apertura de los medios de comunicación hacia la DIDA.
Contar con una planificación estratégica que define objetivos claros, que ha sido alineadas al plan estratégico del sistema 2014-2018, el PNPS 2013-2016 y END	Falta de fluidez de la comunicación y coordinación en el intercambio de informaciones interdepartamental		Excelentes relaciones institucionales bajo acuerdo de colaboración y con las instancias del Sistema y actores de la sociedad
Credibilidad y posicionamiento ante la opinión pública y otras entidades del sistema.	Falta de comunicación oportuna interdepartamental y unificación de criterio en mejora de los procesos		Posibilidad de modificación de la ley 87-01 con la finalidad de corregir situaciones que afectan a la colectividad.
Base legal y funciones definidas por ley, lo que se ha visto fortalecido con las nuevas legislaciones, particularmente la END.	Coordinación interdepartamental deficiente		Que se modifique la ley para la asignación presupuestaria directa de la institución y no a través de del CNSS
Personal identificado con el rol institucional y calificado en el desempeño de sus funciones.	Lentitud para la entrega de insumos e informes para la rendición de cuentas y toma de decisiones.		La existencia y disponibilidad de un marco jurídico que amplía el abanico de herramientas para el
Capital humano especializado en materia de seguridad social.	Limitación de equipos para realizar las actividades de la institución, entre ellos falta de una flotilla vehicular acorde a las necesidades actuales de la institución.		
Inversión de la institución en la capacitación técnica del personal.			

Lineas de Acción del POA 2015 para las Funciones Esenciales de la DIDA, articuladas con la Misión, Visión y el Objetivo Estratégico definidos en el Plan Estratégico 2015-2020				
Información y Orientación	Asesoría Legal	Defensoría Legal	Estudios Técnicos	Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario
Promover el SDSS e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes, bajo el paradigma del Estado Social y Democrático de Derecho.	Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, conforme a los procedimientos y recursos establecidos por la ley 87-01 y sus normas complementarias.	Fortalecer los servicios de Defensoría Legal a los afiliados según la Ley 87-01 y sus normas complementarias	Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios a los afiliados y difundir sus resultados dentro y fuera del SDSS.	Supervisar y evaluar la calidad y la oportunidad de los servicios a los afiliados del SDSS
Lineas de Acción del POA 2015 relacionadas con la Gestion Institucional y los Servicios de Apoyo				
Dirección y Coordinación Intra e Interinstitucional	Planificación y Desarrollo	Administración y Finanzas	Tecnología de la Información	Recursos Humanos
Garantizar la coherencia de la gestión institucional con las políticas nacionales y con las directrices emanadas del CNSS	Asistir a la Dirección de la DIDA y a toda la institución en la formulación de las políticas, planes, programas y proyectos de la institución, en coherencia con las políticas nacionales y del SDSS.	Desarrollar los servicios de apoyo administrativo y financiero con transparencia, eficacia y eficiencia, conforme a la misión y a las prioridades de la DIDA.	Desarrollar la plataforma tecnológica de manera oportuna y racional, para fortalecer y ampliar los productos y servicios derivados de la misión institucional.	Gestionar los recursos humanos de la DIDA según los principios de la ley 41-08 de Función Pública: mérito, igualdad de acceso, estabilidad en los cargos de carrera, equidad retributiva, flexibilidad organizacional, irrenunciabilidad a los derechos y prerrogativas, y tutela judicial.

Matriz de productos y servicios, según Art. 29 de la ley 87-01.

En correspondencia con la Constitución, con el mandato de las leyes 87-01 sobre Seguridad Social y 1-12 de la END 2030, y en articulación con el PNPSP 2017-2020 y con el Plan Estratégico del SDSS, la DIDA ha definido la siguiente matriz de productos, que servirá para orientar la ejecución del POA, de 2016 en adelante:

Según el Art. 29 de la ley 87-01, se pueden diferenciar las cinco líneas de acción que corresponden a las funciones esenciales de la DIDA, y que se articulan armónicamente con la Misión, la Visión y el Objetivo Estratégico definido en el Plan Estratégico 2015-2020.

Código	Producto (3)	Clasificación	Prioridad	Unidad de Medida	Descripción	Usuario
	Información y orientación	Servicio		Número de campañas publicitarias	<i>Basado en Art. 29 a) de ley 87-01: Promover el SDSS e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes.</i>	Población general
				Número de material informativo producido.		Población en general
				Número de charlas y talleres realizados	Asimismo, el Plan Estratégico del SDSS, aprobado por Resolución No. 334-03, del CNSS, del 30/01/2014 propone en su <u>cuarto</u> <u>Lineamiento</u> <u>Estratégico</u> <i>"Desarrollar una Cultura de Seguridad Social como factor de derecho humano</i>	Afiliados y empresas
				Número de usuarios informados y orientados		Afiliados

Código	Producto (3)	Clasificación	Prioridad	Unidad de Medida	Descripción	Usuario
					y de protección constitucional". Bajo el mismo, se asigna a la DIDA la responsabilidad de "Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a sus deberes y derechos a la Seguridad Social."	
	Asesoría legal	Servicio		Número de personas asistidas	Basado en Art. 29 c) de ley 87-01: Asesorar a los	Afiliados
				Número de abogados capacitados en procedimientos y recursos establecidos por la ley 87-01 y sus normas complementarias.	afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la ley 87-01 y sus normas complementarias.	Abogados
				Número de asistencias a departamentos de recursos humanos de empresas sobre procedimientos establecidos por la ley 87-01 y sus normas complementarias.	Bajo el Plan Estratégico del SDSS, la DIDA debe "Crear mecanismos para facilitar el acceso	Empresas

Código	Producto (3)	Clasificación	Prioridad	Unidad de Medida	Descripción	Usuario
					a la información y defensoría oportuna para la población afiliada al Sistema."	
	Defensoría Legal	Servicio		Número de defensorías asumidas	<i>Basado en Art. 29 b) de ley 87-01: Recibir reclamaciones y</i>	Afiliados
				Número de expedientes tramitados	<i>quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final.</i>	CNSS, SIPEN, SISALRIL
					<i>Bajo el Plan Estratégico del SDSS, la DIDA debe "Crear mecanismos para facilitar el acceso a la información y defensoría oportuna para la población afiliada al Sistema."</i>	
	Estudios de opinión sobre el SDSS	Producto		Cantidad de estudios realizados	<i>Basado en Art. 29 d) de ley 87-01: Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las AFP, del Seguro Nacional</i>	Consejo Dominicano de la Seguridad Social (Gerencia General), SIPEN,
				Número de encuestas realizadas		

Código	Producto (3)	Clasificación	Prioridad	Unidad de Medida	Descripción	Usuario
					<i>de Salud (SNS) y las ARS, y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión del afiliado.</i>	SISALRIL y afiliados.
	Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario.	Producto		Número de encuentro con participación de la población.	<i>Basado en Art. 29 e) de ley 87-01: Supervisar, desde el punto de vista del usuario, el funcionamiento del SDSS.</i>	Consejo Dominicano de la Seguridad Social (Gerencia General), SIPEN, SISALRIL y afiliados.
				Número de acciones de monitoreo realizadas.		
				Número de informes de supervisión realizados.		

A partir de los trabajos desarrollados con posterioridad al taller de planificación estratégica realizado en marzo, se han actualizado los productos, la línea de base y las metas a alcanzar en el marco del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) hasta 2020, así como los correspondientes al Plan Estratégico del SDSS, como se muestra en las tablas que siguen:

Actualización correspondiente al PNPSP 2017-2020:

Producto	Unidad de Medida	2015 (Línea de Base)	2017	2018	2019	2020	Institución Responsable
Información y asesoría legal	Personas asistidas (Miles)	987,047	1,248,614	1,373,475	1,642,358	1,650,000	DIDA
Servicios de defensoría legal	Defensorías asistidas (Miles)	19,616	24,818	27,300	38,220	42,000	DIDA

Responsabilidades asignadas a la DIDA, en el marco del cuarto Lineamiento Estratégico del Plan Estratégico del SDSS:

No.	Indicador	Institución responsable	Lineamiento estratégico	Objetivo estratégico	Iniciativa estratégica
30	% de población con conocimientos sobre los derechos y deberes a la Seguridad Social	DIDA	4. Desarrollar una Cultura de Seguridad Social como factor de derecho humano y de protección social	4.a. Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a sus deberes y derechos a la seguridad social	4. a.1. Universalizar el conocimiento de la población respecto de sus derechos y deberes en el Sistema
31	1) % de quejas y reclamaciones resueltas. 2) % de población satisfecha con	DIDA		4.a. Asegurar a la población la provisión efectiva de información en torno a sus deberes y derechos a la seguridad social	4. a.2. Crear mecanismos para facilitar el acceso a la información y defensoría oportuna para la población afiliada al Sistema

	la calidad y oportunidad de los servicios del Sistema				
--	---	--	--	--	--

Actualización de productos correspondientes al Plan Estratégico del SDSS hasta 2020:

Producto	Unidad de Medida	2015 (Línea de Base)	2017	2018	2019	2020	Institución Responsable
Información y asesoría legal	Personas asistidas (Miles)	987,047	1,248,614	1,373,475	1,642,358	1,650,000	DIDA
Servicios de defensoría legal	Defensorías asistidas (Miles)	19,616	24,818	27,300	38,220	42,000	DIDA
Estudio de opinión sobre el SDSS	Cantidad de estudios realizados	2	2	0	0	1	DIDA
	Cantidad de encuestas realizadas		1	3	3	3	
Supervisión del SDSS, desde el punto de vista del usuario	Supervisiones realizadas	517	505	570	385	300	DIDA
	Número de encuentros con participación de la población	63	50	60	40	40	DIDA



