

Copia  
de recursos  
humanos  
plades  
- 252-21



23 de febrero de 2021

0004699

**Carolina Serrata Méndez**  
**Directora General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)**  
**Su Despacho.-**

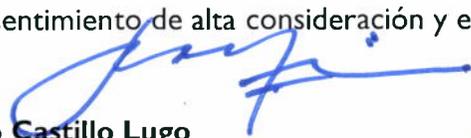
Distinguida Directora Serrata:

Adjunto a la presente, le remitimos la **Resolución Núm. 001-2021**, que aprueba la **modificación de la estructura organizativa** de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y que ha sido refrendada por este Ministerio de Administración Pública (MAP).

Aprovechamos la ocasión para solicitarle instruir a las unidades correspondientes para que la misma sea implementada de inmediato en todas sus partes, no solo en el aspecto organizacional, sino en lo relativo a la gestión de recursos humanos y los cambios en nómina.

Valoramos los esfuerzos que la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) ha venido realizando para el logro de los objetivos institucionales y por consiguiente, del Estado que representamos.

Con sentimiento de alta consideración y estima, le saluda atentamente,

  
**Darío Castillo Lugo**  
**Ministro de Administración Pública**



DCL/vlp-esg  
DDO

Cc: Dirección de Análisis del Trabajo y Remuneraciones (MAP)

## Resolución Núm. 01-2021

### Que aprueba la modificación de la estructura organizativa de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

1

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 5 de la Ley número 13-20, del 07 de febrero de 2020 modifica el artículo número 29 de la Ley número 87-01 del 09 de mayo de 2001 que crea la DIDA, y la transforma en Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), una entidad pública autónoma y descentralizada, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica a cargo de la provisión de información y gestión de reclamos y quejas de los afiliados;

**CONSIDERANDO:** Que la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), de acuerdo al artículo 5, de la Ley Núm. 13-20, del 07 de febrero de 2020, que modifica el Art. 29 de la Ley Núm. 87-01, tiene las atribuciones de: Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes; recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final; asesorar, acompañar y promover asistencia jurídica a los afiliados en sus recursos amigables contenciosos, por denegación de prestaciones; 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 Salud (ARS) y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL);

**CONSIDERANDO:** Que la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), se encuentra en un proceso de reestructuración atendiendo a la nueva categoría de Dirección General establecida en el Art. 5 de la Ley 13-20 de fecha 7 de febrero de 2020.

**CONSIDERANDO:** Que la estructura organizativa de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), sensor del Sistema Dominicano de Seguridad Social, debe estar orientada en función de la misión, objetivos y estrategias institucionales, tomando en cuenta las modernas corrientes de gestión;

**CONSIDERANDO:** Que la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia sus funciones tradicionales y asumir nuevos roles tendientes a elevar los niveles de eficiencia de sus servicios;

**CONSIDERANDO:** Que la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), como sensor del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), debe contar con una estructura organizativa que le permita ejecutar sus actividades de manera óptima, a los fines de lograr sus objetivos planteados, entre estos desempeñar de manera eficiente y oportuna el rol de promotor, educador y portador de las informaciones en materia de seguridad social mediante el establecimiento de una Escuela Nacional de la Seguridad Social.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008, en su Artículo 8, Numerales 11 y 12, faculta a la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública, a revisar y aprobar los manuales de procedimientos y de organización, y los organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la Administración Pública;

**VISTOS:**

- Constitución Política de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015, Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015;
- Ley Núm. 13-20, del 07 de febrero de 2020, que fortalece la Tesorería de la Seguridad (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado a la Seguridad Social (DIDA);
- Ley Núm. 87-01, del 9 de mayo de 2001, Gaceta Oficial Núm. 10086, del 1 de agosto de 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS);
- Ley Núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública-SEAP, hoy Ministerio de Administración Pública;
- Ley Núm. 247-12, Ley Orgánica de Administración Pública, que establece los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos y entes que conforman la Administración Pública del Estado;
- Ley Núm. 42-01, del 08 de marzo de 2001, Ley General de Salud;
- Ley Núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, del 13 de abril de 2004;
- Ley Núm. 567-05, del 13 de diciembre de 2005, de Tesorería Nacional;
- Ley Núm. 423-06, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, del 17 de noviembre de 2006;
- Ley Núm. 449-06, del 06 de diciembre de 2006, que modifica la Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.



- Ley Núm. 498-06, del 27 de diciembre del 2006, que instituye el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y deroga la Ley Núm. 55, del año 1965 y el Decreto Núm. 685-00, del año 2000;
- Ley Núm. 5-07, del 05 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado;
- Ley Núm. 10-07, del 08 de enero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno;
- Decreto Núm. 468-05, que aprueba y establece el Manual General de Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo, de octubre del 2005;
- Decreto Núm. 668-05, del 12 de diciembre de 2005, que declara de interés nacional la profesionalización de la función pública;
- Decreto Núm. 527-09, que aprueba el Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial del Sector Público;
- Resolución Núm. 186-02 del Consejo Nacional de Seguridad Social, del 12 de junio de 2008 que aprueba el Reglamento sobre Procedimiento de Información, Orientación y Atención de Quejas y Reclamaciones de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA);
- Resolución Núm. 05-09, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 4 de marzo del 2009, que modifica el Instructivo para el Análisis Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público;
- Resolución Núm. 194-2012, del 01 de agosto de 2012, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información (OAI);
- Resolución Núm. 14-2013, del 11 de abril de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD);
- Resolución Núm. 51-2013, del 3 de diciembre de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC);
- Resolución Núm. 30-2014, del 01 de julio de 2014, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Jurídicas en el Sector Público;
- Resolución Núm. 1-2014, del 30 de julio de 2014, que aprueba la estructura organizativa de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), dependencia del Consejo Nacional de la Seguridad Social;
- Resolución Núm. 068-2015, del 01 de septiembre del 2015, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos del Sector Público;
- Resolución Núm. 001-2018, del 03 de mayo de 2018, que modifica la estructura organizativa de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), dependencia del Consejo Nacional de la Seguridad Social.

*Handwritten signature*



## La Directora General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

En uso de sus facultades legales, dicta la siguiente:

### RESOLUCIÓN

**ARTÍCULO 1:** Se aprueba la modificación de la estructura organizativa para la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), integrada por las siguientes unidades organizativas:

#### UNIDADES DE MÁXIMA DIRECCIÓN:

- Dirección General

#### UNIDADES CONSULTIVAS O ASESORAS:

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



## UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO:

- **Dirección Administrativa, con:**
  - División de Compras y Contrataciones
  - División de Servicios Generales), con:
    - 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

**ARTÍCULO 2:** A los fines de lograr coherencia, uniformidad y claridad en la estructura organizativa de esta institución, se establecen cuatro (4) niveles jerárquicos identificados por las siguientes nomenclaturas, conforme las normas trazadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y lo estipulado en el art. 27, de la Ley Núm. 247-12, del 9 de agosto del 2012, Orgánica de Administración Pública:

1. Dirección
2. Departamento
3. División
4. Sección

**ARTÍCULO 3:** Se *modifica* el *nivel jerárquico* del Departamento de Planificación y Desarrollo por *Dirección de Planificación y Desarrollo*, siguiendo los lineamientos de la Resolución Núm. 14-2013, del 11 de abril de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD); se *modifica* el *nivel jerárquico* de sus *dependencias*:

- a. División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, por *Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos*.
- b. División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, por *Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión*.

**ARTÍCULO 4:** Se *modifica* el *nivel jerárquico* del Departamento de Comunicaciones por *Dirección de Comunicaciones*, y de su dependencia, Sección de Prensa, por *División de Prensa*; se *crean* las siguientes *unidades organizativas* bajo su *dependencia*, siguiendo los lineamientos del Decreto Núm. 668-05, del 12 de diciembre de 2005, que integra y coordina las áreas transversales del sector público:

- a. **División de Publicaciones**, la cual tendrá la responsabilidad de crear contenidos informativos y educativos sobre el Sistema Dominicano de la Seguridad Social, publicados a través de las principales plataformas digitales, utilizando herramientas como: audio, fotografía, video, post.
- b. **Sección de Protocolo y Eventos**, con el objetivo de establecer los principios protocolares y los procedimientos necesarios para la planificación, organización y coordinación de eventos y actos institucionales de la DIDA.

**PÁRRAFO:** Se *integran* las *funciones* de la Sección de Audiovisuales a la **División de Publicaciones**, en virtud de su naturaleza afin y semejante; por lo cual dicha **Sección** queda *suprimida*.

**ARTÍCULO 5:** Se *modifica* el *nivel jerárquico* del Departamento de Recursos Humanos, por **Dirección de Recursos Humanos** y se *crean* las **siguientes unidades organizativas bajo su dependencia**, siguiendo los lineamientos de la Resolución Núm. 068-2015, del 01 septiembre del 2015, que aprueba los Modelos de Estructuras Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos del Sector Publico:

- a. **División de Reclutamiento y Selección**, con el objetivo de garantizar el proceso de reclutamiento y selección de personal idóneo, alineado a descripciones de cargos y perfiles de competencias definidas.
- b. **División de Evaluación del Desempeño y Capacitación**, responsable de organizar y ejecutar el proceso de evaluación del desempeño del personal, 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 y capacitación y adiestramiento de los Recursos Humanos, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y otras entidades de capacitación.

**PÁRRAFO:** Se *modifica* la *nomenclatura* y el *nivel jerárquico* de la Sección de **Nómina** por **División de Registro, Control y Nómina**, dependencia de la Dirección de Recursos Humanos.



**ARTÍCULO 6:** Se *modifica* el *nivel jerárquico* del Departamento Jurídico, por *Dirección Jurídica*, y de sus dependencias: Sección de Litigios por *División de Litigios* y de la Sección de Elaboración de Documentos Legales por *División de Elaboración de Documentos Legales*, siguiendo los lineamientos de la Resolución Núm. 30-2014, del 01 de julio de 2014, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Jurídicas en el Sector Público.

**ARTÍCULO 7:** Se *modifica* el *nivel jerárquico* del Departamento Administrativo, por *Dirección Administrativa*, y de sus dependencias: Sección de Compras y Contrataciones, por *División de Compras y Contrataciones*; Sección de Archivo y Correspondencia, por *División de Archivo y Correspondencia*, siguiendo los lineamientos del Decreto Núm. 668-05, del 12 de diciembre de 2005, que integra y coordina las áreas transversales del sector público.

**ARTÍCULO 8:** Se *modifica* el *nivel jerárquico* del Departamento Financiero, por *Dirección Financiera* y de su dependencia, División de Contabilidad por *Departamento de Contabilidad*.

**ARTÍCULO 9:** Se *modifica* el *nivel jerárquico* del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación por *Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación*; se *realizan los siguientes cambios a sus dependencias*, siguiendo los lineamientos de la Resolución Núm. 51-2013, del Ministerio de Administración Pública (MAP), del 3 de diciembre de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Sector Público:

- a. Se *modifica* el *nivel jerárquico* de la División de Operaciones TIC, por *Departamento de Operaciones TIC*.
- b. Se *modifica* la *nomenclatura* y el *nivel jerárquico* de la División de Administración del Servicio TIC y Desarrollo de Sistemas, por *Departamento de Administración del Servicio TIC*.
- c. Se *crea* la **División de Desarrollo e Implementación de Sistemas**, con el objetivo de garantizar el diseño, desarrollo, implementación y soporte de los programas y sistemas que apoyan los procesos institucionales.

**ARTÍCULO 10:** Se *modifica* la *nomenclatura* y el *nivel jerárquico* del Departamento de Promoción del Sistema de la Seguridad Social por *Dirección de Promoción y Capacitación del Sistema de la Seguridad Social*; se *realizan* los siguientes *cambios* a sus *dependencias*.



- a. Sección de Capacitación a los Afiliados, por **Departamento de Capacitación sobre el SDSS**.
- b. **Se crea el Departamento de Promoción del SDSS**, con el objetivo de promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes.

**ARTÍCULO 11:** Se **modifica** la **nomenclatura** y el **nivel jerárquico** del Departamento de Supervisión, Monitoreo e Investigación, por la **Dirección de Monitoreo e Investigación sobre el SDSS** y se **crean** las siguientes **unidades organizativas** bajo su **dependencia**:

- a. **División de Monitoreo de la Calidad de los Servicios del SDSS**, con el objetivo de monitorear el funcionamiento del Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) y la calidad y oportunidad en la entrega de las prestaciones e informaciones a los afiliados.
- b. **División de Investigación y Estudios Técnicos sobre el SDSS**, con el objetivo de garantizar la investigación o estudios sobre el funcionamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

**ARTÍCULO 12:** Se **modifica** el **nivel jerárquico** del Departamento de Orientación y Defensoría por **Dirección de Orientación y Defensoría**, y de sus dependencias: División de Defensoría, por **Departamento de Defensoría**; División de Orientación, por **Departamento de Orientación**.

**PÁRRAFO I:** Se **crea** la **Sección de Servicios en Línea**, bajo la **dependencia** del **Departamento de Orientación**, con el objetivo de garantizar la asistencia a los servicios publicados en la página web institucional, así como en los enlaces interconectados de instituciones enmarcadas en el proceso de República Digital, chat en línea, redes sociales y/o correo electrónico.

**PÁRRAFO II:** Se **modifica** la **nomenclatura** de la **Sección de Asistencia Personalizada**, por **Sección de Asistencia Presencial**, dependencia del Departamento de Orientación, a fin de adecuarla a la naturaleza de sus funciones.

**PÁRRAFO III:** Se **crea** la **División de Asistencia Jurídica a los Afiliados**, bajo la dependencia del **Departamento de Defensoría**, con el objetivo de asesorar, acompañar y promover asistencia jurídica a los afiliados en sus recursos legales y amigables contenciosos fuera del ámbito administrativo de las instancias del Sistema Dominicano de Seguridad Social, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos.



**PÁRRAFO IV:** Se *integran* las funciones de la *Sección de Defensoría de los Afiliados al Departamento de Defensoría*, en virtud de su naturaleza afín y semejante, por lo cual, dicha *Sección* queda *suprimida*.

**ARTÍCULO 13:** En los casos que, como consecuencia de la implantación de esta nueva estructura organizativa se requiera de la reubicación de un servidor de carrera, deberán realizarse las coordinaciones correspondientes con la Dirección de Sistemas de Carrera del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**ARTÍCULO 14:** Con el objetivo de facilitar la implantación de la reorganización interna, la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), actualizará y pondrá en vigencia los Manuales de Organización y Funciones, y de Cargos Clasificados, con la asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**ARTÍCULO 15:** Conforme a los cambios señalados mediante la presente Resolución, el organigrama de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) se consigna anexo a la misma.

**DADA:** En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los cuatro (04) días, del mes de febrero del año dos mil veintiuno (2021), año 177 de la Independencia y 158 de la Restauración de la República.

Aprobada por:

**Carolina Serrata Méndez**

**Directora General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)**



**Refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP):**

**Darío Castillo Lugo**  
**Ministro de Administración Pública**



# Organigrama de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

