

Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social  
Plan Anual del POA  
2011

**Objetivo General:** Contribuir con el avance y consolidación de la protección social en el país.

<b><u>Objetivos específicos</u></b>	<b><u>Indicadores</u></b>
Contribuir con el avance de lograr la cobertura universal de la población dominicana y los residentes legales.	% de la población afiliada al SDSS
Contribuir al acceso integral por parte de los afiliados del PBS	% del PBS que se entrega
Propugnar por la entrega oportuna de las pensiones contempladas en el Sistema, tanto en CCI como en Reparto	Incremento en las pensiones otorgadas
Promover el fortalecimiento y ampliación de la protección a la niñez a través de los programas de Estancias Infantiles	Número de niños beneficiarios/número total de niños con derecho.
Contribuir con el fortalecimiento y la ampliación de los programas de promoción y prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales	Número de empresas con programas de promoción y prevención RL/total de empresas
Promover el establecimiento del Primer Nivel de Atención como puerta de entrada al nuevo Sistema de Salud	Número de ARS con atenciones del primer nivel contratada/total de ARS
Apoyar la articulación de la Red Pública de salud.	Número de hospitales públicos insertado en la red/ el total de hospitales.
Demandar el reconocimiento de los padres como parte del núcleo familiar	Resolución del CNSS emitida y aplicándose
Exigir el acceso de los afiliados a los medicamentos ambulatorios	Incremento de quejas y reclamaciones por medicamentos

	ambulatorios
Propugnar por el acceso de los afiliados a los RD\$90,000.00 para medicamentos oncológicos	Incremento de quejas y reclamaciones por medicamentos ambulatorios
Velar por el conocimiento de los expedientes médicos de parte de la CMR conforme a la reglamentación vigente de evaluación y certificación para pensionarse por discapacidad o indemnizar a los afiliados	% de expediente médico manejado conforme a la reglamentación
Demandar la cobertura en salud de alto costo y nivel de complejidad de los recién nacidos.	Resolución del CNSS emitida y aplicándose
Propugnar por la cobertura de los beneficios del seguro de Riesgos Laborales a los trabajadores móviles u ocasionales que no son registrados en el Sistema.	Número de trabajadores móviles protegidos por SRL/ total de trabajadores móviles.
Demandar que el pago de pensiones de Riesgos Laborales esté acorde con el techo de salario cotizante que establece la ley 87-01	Resolución del CNSS emitida y aplicándose

## MATRIZ DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS DE LA DIDA PARA EL AÑO 2011

Productos/servicios finales e intermedios	Unidad de medida	Metas	Actividades	Responsables
1. Atenciones a solicitudes de Orientaciones y consultas legales.	Miles de Orientaciones	450	1.1 Orientar y asistir a los afiliados sobre los diferentes aspectos de la Ley y sus normas	DOD
	Número de asesorías y consultas	100	1.2 Ofrecer asesorías y consultas legales internas y externas sobre la Ley y sus normas complementarias	CJ
2. Quejas y reclamaciones individuales y colectivas tramitadas.	Número de Quejas y Reclamaciones	9,000	2.1 Recibir, tramitar y dar seguimientos a las quejas y reclamaciones de los afiliados en las diferentes instancias.	DOD
			2.2 Recibir, tramitar y dar seguimientos a las quejas y reclamaciones de los afiliados del Régimen Subsidiado	DOD
			2.3 Adecuar la página web de la DIDA para que a través de ella se reciban reclamaciones y los usuarios puedan darle seguimiento a las mismas.	DOD, TI
	Puntos de asistencias a usuarios habilitados	70	2.4 Firmar un acuerdo con el Despacho de la Primera Dama para que a través de los 70 Centros Tecnológico Comunitarios se puedan recibir y tramitar las quejas de los afiliados al SDSS.	DOD, PROMOCIÓN, TI
		2	Habilitar puntos de asistencias a usuarios del SDSS en La Vega y Bávaro	DOD, PROMOCIÓN, TI
Número de observaciones a la	10	2.5 Hacer observaciones y sugerir modificaciones o creaciones de normas en beneficio de los afiliados, a partir de sus	CJ, DOD,	

	normativa		inquietudes y quejas.	PLADES
3. Asesorías médicas	Número de asesorías médicas	N/A	3.1 Ofrecer asesorías médicas a los afiliados a la SS sobre las prestaciones del SFS	PLADES,
4. Tramitación de solicitudes de traspasos de CCI a Reparto.	Número de solicitudes tramitadas.	N/A	4.1 Recibir y tramitar las solicitudes de traspasos de traspasos de CCI a Reparto tramitadas al CNSS.	DOD
	Número de informes	10	4.2 Seguimiento a las reclamaciones de los casos de traspaso de CCI a Reparto	DOD
5. Actualización de los empleados en seguridad social.	Numero de socializaciones	10	5.1 Socializar vía correo electrónico con el personal de los departamentos y oficinas locales de la DIDA las novedades del SDSS, normativas y resoluciones emitidas por las instituciones del SDSS desde el punto de vista de la DIDA.	DOD,
	Temas socializados	N/A		
6. Servicios de información masiva	Número de campañas	3	5.1 Realizar cápsulas educativas sobre el sistema de pensiones, el SFS y el SRL en la radio, televisión a nivel nacional	COMUNICACIONES
	Número de cápsulas colocadas	15		
	Número de ediciones	3	5.2 Edición e impresión de la Revista de la Seguridad Social	COMUNICACIONES
	Cantidad de revistas impresas	1000		
	Número de programas de radios realizados	250	5.3 Producir programas de radio seguridad social en radio	COMUNICACIONES
	Número de programas de TV realizados	50	5.4 Producir programa de Seguridad social en TV	COMUNICACIONES
	Número de programas radio retransmitidos		5.5 Retransmitir los programas de radio de la DIDA en medios de comunicación	COMUNICACIONES

	en el interior del país.		provincial	
	Número de entrevistas de radio y TV dadas	400	5.6 Participación de la DIDA en los medios de comunicación	COMUNICACIONES
	Incremento de usuarios adscritos a la red	10%	5.7 Mantenimiento y ampliación de la red DIDA	COMUNICACIONES
	Número de documentos enviados	10		
	Página rediseñada y aprobada	N/A	5.8 Rediseño de la página Web de la DIDA	COMUNICACIONES
	Número de materiales educativos e informativos impresiones	1,500,000	5.9 Editar e imprimir material educativo sobre el seguro de pensión, SFS para complementar las capsulas educativas	COMUNICACIONES PROMOCION ADMINISTRATIVO
			5.10 Edición e impresión del libro de "Evaluación de 10 años de la Seguridad Social, desde el punto de vista del Usuario".	TODOS
	Número de CD grabados	500	5.10.1 Edición y reedición del CD sobre la "Evaluación de 10 años de la Seguridad Social, desde el punto de vista del Usuario".	COMUNICACIONES
	Número de Charlas y conversatorios	50	6.1 Realización de charlas a nivel nacional con instituciones, empresas y organizaciones, según las solicitudes.	PROMOCION
		50	6.2 Realizar operativos móviles de promoción y orientación en empresas e instituciones	PROMOCION

6. Servicios de promoción	Número de operativos móviles	24	6.3 Operativos de promoción y orientación realizados en los principales centros de salud en las provincias Santo Domingo, Santiago, San Francisco, San Pedro, La Romana y Barahona, cada trimestre	PROMOCION
		50	6.4 Operativos de distribución de materiales en: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresas</li> <li>▪ Instituciones Públicas</li> <li>▪ Centros comerciales</li> <li>▪ Lugares de afluencia de personas (Peajes e intersecciones)</li> <li>▪ Centros de información comunitaria (CIC).</li> <li>▪ Centros de Salud (Públicos y privados)</li> <li>▪ Ferias</li> </ul>	PROMOCION
		3	6.5 Poner en circulación libre de los 10 años de la SS en Santo Domingo, Santiago y Bávaro	TODOS
	Número de eventos realizados	2	6.6 Coordinar y firmar acuerdos de colaboración con instituciones previamente seleccionadas	PROMOCION
		N/A	6.7 Dar seguimiento a las instituciones firmantes las actividades.	
7. Servicios de capacitación	Numero de talleres realizados	5	7.1 Realizar talleres de capacitación, actualización y unificación de criterios sobre el SDSS con los abogados	PROMOCION CJ
		20	7.2 Realizar talleres de capacitación, actualización y unificación de criterios sobre las funciones de los Consejos de Administración Hospitalaria.	PROMOCION

		5	7.3 Entrenar el personal de los Centro de Tecnológico Comunitarios para recibir las quejas y reclamaciones de los afiliados al régimen subsidiado.	PROMOCION
		1	7.4 Realizar conferencia electrónica internacional sobre Seguridad Social	Comunicación
		Numero de encuentros	4	7.5 Encuentro con comunicadores a nivel regional
8. Veeduría social en el Régimen Subsidiado	Número de Encuentros realizados	50	8.1 Organizar y realizar encuentros alrededor de las UNAP y Centros de Salud que ofrecen servicios al Régimen Subsidiado a través de las oficinas locales.	PROMOCION
	Número de Inspecciones	140	8.2 Organizar y realizar las inspecciones de UNAP y Centros de Salud que ofrecen servicios al Régimen Subsidiado a través de las oficinas locales.	
9. Informaciones institucionales producida por la DIDA Suplidas oportunamente	Número de estudio realizados	1	Presentar el informe de la Encuesta de Gasto en salud y satisfacción de los afiliados del RC dentro del SDSS	PLADES
		2	9.2 Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de salud en el régimen contributivo y subsidiado.	
		1	9.3 Estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las AFP	
		N/A	9.4 Informes de monitoreo de los servicios ofrecidos por las AFP a partir de informaciones publicados por la SIPEN	
	Número de Planes	1	9.5 Preparar el plan operativo del año 2011	

		4	9.4 Preparar planes operativos trimestrales	
		1	9.13 Formular plan y presupuesto del 2012	
	Número de Informes	12	9.6 Preparar informes de gestión mensuales	
		12	9.6 Preparar informes de estadísticos mensuales	
		4	9.7 Preparar informes estadísticos trimestrales para el CNSS.	
		4	9.8 Preparar informes de gestión trimestrales para el CNSS.	
		1	9.9 Preparar informes de gestión para el Ministerio de la Presidencia.	
		4	9.10 Preparar informes de seguimiento y evaluación del plan para el primer y segundo trimestre.	
		1	9.11 Preparar informe memoria anual 2010	
		1	9.12 Preparar informe estadísticos anual 2010.	
10. Participación institucional en las Comisiones Técnicas de Discapacidad del SVDS y el SRL.		Número de participaciones en la comisiones técnicas de discapacidad de	48	10.1 Participación en las Comisiones Técnicas de Discapacidad de pensiones

	SIPEN y SISALRIL			
	Número de Informes presentados	N/A		
	Número de expedientes analizados.	12	10.2 Participación en las Comisiones Técnicas de Discapacidad de riesgos laborales	PLADES
12. Fortalecimiento de los procesos internos de la institución	Catálogos revisados y actualizados	1	12.2 Revisar y actualizar el catálogo de preguntas y causas de reclamaciones en el sistema de defensoría de la DIDA	PLADES
	Propuesta elaborada		12.3 Elaborar una propuesta para la articulación integral de los servicios que se ofrecen a los usuarios de la DIDA.	
	Número de manuales		12.4 Actualizar manuales de procedimientos, funcionamiento, flujo gramas y documentación de departamentos y oficinas locales	
13. Monitoreo de las actividades internas de la institución	Número de Informes	4	13.1 Preparar informes trimestrales de seguimiento, control y monitoreo de los planes	PLADES
			13.2 Preparar informes de control mensuales	
		4	13.3 Realizar evaluación trimestral sobre la calidad de los servicios de la DIDA a través de los buzones de sugerencias	

		12	13.4 Realizar informes de monitoreo mensuales de las inspecciones y encuentro en las UNAP	PROMOCION
		12	13.5 Realizar informes de monitoreo de los programas de radio	PLADES
	Número de visitas	N/A	13.6 Realizar visitas de supervisión y control a las oficinas locales	TODOS
	Numero de informes	N/A	13.7 Seguimientos a proyectos internos en y fuera de la institución	PLADES
	Taller Realizado	2	13.8 Taller de evaluación y revisión POA 2011	PLADES
14. Robustecer, ampliar y mantener la capacidad instalada en tecnología e informática de la DIDA	Programas elaborados y puestos en ejecución	N/A	14.1 Seguimiento a la implementación del SISAA	TI SI
			14.2 Elaboración de programas informáticos para apoyar el trabajo operativo de la institución. (Estadísticas, Solicitud reclamaciones Internet, Reestructuración pagina Web)	
	Número de Licencias registradas	2	14.3 Adquisición de nuevas licencias de software. (Oracle)	
	Número de Equipos adquiridos	N/A	14.4 Ampliación capacidad de almacenamiento en disco, para base de datos. (Storage)	TI
	Consultoría Realizada	N/A	14. 5 Seguimiento a la Consultoría para “Levantamiento propuesta de la estructura tecnológica de los recursos humanos, procedimientos y políticas de seguridad para el Departamento de TI y de SI”	SI
	Número de Licencias registradas		14. 6 Mantenimiento de servicios de comunicación y licenciamiento de	

			software y Seguridad Informática	
	Número de servidores adquiridos	1	14.7 Adquisición de equipos de informática	TI
	Numero de teléfonos adquiridos	10	14.8 Adquirir equipos de telefonía IP	SI
15. Mantenimiento y fortalecimiento de la capacidad institucional en el área de RR HH	Número de participaciones en programas de capacitación	200	15.1 Desarrollar programas de capacitación interna a fin de seguir mejorando en servicios y la cualificación profesional de nuestros empleados.	RR HH
	Número de cursos y talleres impartidos, según temas	6		
	Número de personal evaluado.	120	15.2 Aplicar la resolución 190-02 del CNSS que establece la normativa sobre políticas de incentivo para empleados de las entidades de las entidades pertenecientes al SDSS.	
	Evaluación de desempeño	120		
	Número de evaluaciones	N/A	15. 3 Evaluación Y contratación de candidatos de nuevo ingreso en la institución	
	Número de informes	N/A	15.5 Supervisión y seguimiento al desempeño laboral	
	Número de informe de asistencia	12	15.6 Control de asistencia del personal	

	Documentación requerida	N/A	15. 7 Incorporación del personal a la carrera administrativa	
	Número de empleados incorporados	N/A		
16. Mantenimiento y fortalecimiento de la capacidad institucional en el área financiera, jurídica y administrativa	Número de Informes	12	16.1 Elaborar y presentar informes financieros y ejecución presupuestaria mensual	FINANCIERO
	Número de Informes	4	16.2 Elaboración de la evaluación de la ejecución presupuestaria trimestral dirigida al CNSS, Contraloría de la SS, Cámara de Cuentas y Contraloría General de la RD	PLADES
	Número de Informes		16.3 Elaborar y presentar informes de auditoria y control interno	FINANCIERO AUDITORIA
	Número de contratos revisados	N/A	16.4 Elaboración y revisión de contratos de la DIDA con suplidores de bienes y servicios	PLADES
	Numero de acciones realizadas	N/A	16.5 Mantener el adecuado funcionamiento administrativo y operativa de la institución	ADMINISTRATIVO
	Número de Informes presentados	N/A	16.6 Realizar acciones de Defensorías institucionales, con el objetivo de defender a la DIDA en los tribunales y frente a las demás instituciones públicas y privadas, en los casos que sea necesario.	CJ