



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

“Año por la Transparencia y el Fortalecimiento Institucional”

**Memoria Institucional**

Año 2010

**Santo Domingo, DN.  
Febrero, 2011**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	1
MEMORIA INSTITUCIONAL AÑO 2010.....	2
Logros más notables .....	2
1. ASISTENCIAS BRINDADAS A LOS USUARIOS.....	4
1.1. Mejorar el acceso a los usuarios que presentan reclamaciones .....	6
1.1.1. Defensorías Colectivas: .....	9
1.1.2. Consultas legales y asesorías médicas .....	9
1.1.3. Socialización con los técnicos 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.....	10
1.1.4 Cumplimiento a la Resolución 189-06 que establece el retorno a reparto de aquellos afiliados que fueron inscrito en una AFP.....	11
2. COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN.....	11
2.1 Campaña sobre beneficios del Seguro Familiar de Salud.....	11
2.1.1. Impresión de material educativo .....	12
2.1.2 La Revista “Seguridad Social .....	12
2.1.3. Programa “La Seguridad Social en Radio”.....	12
2.1.4 Programa “La Seguridad Social en Televisión” .....	12
2.1.5. La Red DIDA.....	13
2.1.6. Participación en los medios de comunicación .....	13
2.1.8. Difusión de testimonios. ....	15
2.2. Operativos Móviles de promoción y orientación.....	16
2.2.1. Cursos de orientación, capacitación y unificación de criterios sobre el SDSS.....	16
2.2.2. Charlas y Conferencias .....	17
2.2.3. Firma de acuerdo institucional.....	17
2.2.4. Promoción y Veeduría Social .....	18
3. INFORMACIONES INSTITUCIONALES PRODUCIDAS POR LA DIDA.....	19
3.1. Defensoría Institucional.....	19
3.1.1 Creación, revisión y actualización de 18 manuales, normativas, formularios y procedimientos internos de organización y método para un mejor desenvolvimiento de la institución: .....	20
3.1.2 Resultados del monitoreo de los servicios que presta la DIDA.....	21
3.2 Implementación sistema de evaluación y monitoreo para medir, desde el punto de vista del usuario, la calidad y oportunidad de los servicios que brindan las AFP las ARS y el SENASA.....	21
3.3 Comisión Técnica de Discapacidad de Pensión y Riesgos Laborales. ....	22
4. DESARROLLO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA INSTITUCIÓN. ....	23
4.1. Mantenimiento y fortalecimiento de la capacidad institucional en el área de personal. ....	24
4.1.1 Capacitación interna.....	24
4.1.2. Aplicación de la Resolución del CNSS No. 192-02 sobre política de incentivo.....	25
4.1.3. Carrera Administrativa.....	25
<b>ANEXOS .....</b>	<b>A</b>

## PRESENTACIÓN

Para el año 2010, la DIDA estableció como objetivo general, **contribuir a que los afiliados tengan un mayor acceso en los beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social.**

El presente documento contiene las principales actividades realizadas por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, DIDA en el año 2010.

Las actividades realizadas en el año 2010, están contenidas en el plan operativo anual del año 2010 y presentado al CNSS.

El informe presenta avances significativos en los servicios prestados por la DIDA, en lo relativo a los doce (12) meses del año 2010, y en algunos casos, además, se incluye un análisis comparativo de la gestión del año 2009 y la del año 2010.

## MEMORIA INSTITUCIONAL AÑO 2010

### Logros más notables

La Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en el marco del proceso de implementación de su Plan de Trabajo del año 2010, desarrolló en todo el año una serie de actividades con actores, sectores y medios de comunicación, con la finalidad de que los mismos se empoderen de la realidad y el funcionamiento de los seguros que conforman el Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como de los problemas identificados por la institución que impiden el acceso oportuno y de calidad a los beneficios que contempla la Ley 87-01.

Dentro de las actividades realizadas, cabe destacar las reuniones con instituciones tales como:

- Presentación al CNSS de las memorias del 2009 y problemáticas que afectan el acceso y disfrute de los beneficios a los afiliados y dependientes al SDSS.
- Foro Ciudadano.
- Las direcciones ejecutivas de las centrales y confederaciones sindicales que están representadas en el Consejo Nacional de Seguridad Social.
- Los medios de comunicación de aquellos lugares donde funcionan las oficinas de la DIDA (Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís, La Romana, San Pedro de Macorís y Barahona).
- La Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).
- Reunión de trabajo con los funcionarios y técnicos de la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura, para evaluar temas e inquietudes identificadas por la DIDA, que son competencias de esta institución.
- Las organizaciones comunitarias que conforman del Comité de Apoyo de la DIDA, en la Provincia de Barahona.
- Reunión con técnicos de la SISALRIL, para evaluar el alcance del aumento de la cobertura de las enfermedades de alto costo y nivel de complejidad, según Resolución del CNSS No. 227- 02 y la Resolución Administrativa No. 177-09 de la SISALRIL.

Producto de la ejecución de esta estrategia y otras acciones de defensoría colectivas, se consiguieron nuevas disposiciones, modificaciones de otras ya existentes, así como temas que el CNSS ha asumido como punto de agenda para ser conocidos y ponderados, a los fines de contribuir a mejorar el bienestar de los afiliados de la seguridad social, entre estos están:

- Cobertura de un millón de pesos para cubrir enfermedades de alto costo para los nuevos afiliados al SDSS.
- Libre acceso al SUIR para que los afiliados puedan consultar a través de las páginas Web de la SIPEN, TSS y DIDA la AFP donde están afiliados.
- Reducción de 15% a 10% el pago por diferencia a los afiliados en servicios de cirugía.
- Obligatoriedad de las ARS a cubrir los medicamentos ambulatorios hasta alcanzar el tope anual de RD\$3,000.00 pesos.

- Liberación en el sistema de todos los afiliados con estatus pendiente en una ARS.
- Puesta en vigencia de la resolución 167-09 sobre traspaso por unificación de núcleo familiar, lo que le permite a los afiliados realizar este proceso directamente en las ARS, sin tener que pasar primero por la DIDA.
- Cobertura en salud de 60 días para los recién nacidos y todos los afiliados cuando su empleador no realice el pago oportuno a la seguridad social.
- Se adecuó el SUIR para que no se registre en la TSS un afiliado por un salario menor al establecido por el Ministerio de Trabajo.
- Afiliación de menores extranjeros hijos de residentes legales cotizantes al SDSS.
- Se modificó la normativa de accidente en trayecto, eliminándose trabas en el acceso al beneficio y ampliándose los riesgos a cubrir.
- Esta sometido al CNSS por parte de la SIPEN la modificación del Contrato Póliza que rige la entrega de beneficios discapacidad y sobrevivencia entre las compañías de seguros y las AFP.
- La Dirección de Pensiones del Ministerio de Hacienda, ha elaborado políticas tendientes a mejorar el acceso a los beneficiario del sistema de reparto, entre lo que se encuentra un anteproyecto de ley de modificación a la Ley 379, el cual garantizará pensiones oportunas.
- El número de afiliados del Régimen Contributivo aumentó en 275 mil 784 y el subsidiado se incrementó en 612 mil 208.
- Las pensiones por discapacidad y sobrevivencia correspondientes al modelo de Cuenta de Capitalización Individual (CCI) aumentaron en 709 y las de reparto en 1403.

## 1. ASISTENCIAS BRINDADAS A LOS USUARIOS, de los cuales se solucionaron y se dieron respuesta a 484 mil 946 casos y problemáticas.

Este resultado evidencia un **98.7%** de efectividad por parte de la DIDA en la solución de problemas e inquietudes de los usuario. El **1.3%** de los casos que permanecen abiertos han sido tramitados a las diferentes instancias del sistema para su conocimiento y aprobación.

El total de asistencias brindadas en el año 2010 fue de **490 mil 912**, registrando una disminución de un **8%** (**42 mil 543**) de asistencias con relación al año 2009, que registró un total de **533 mil 455** asistencias. (Anexo No.1). Esta disminución se debió básicamente a que en el año 2009 se trabajó arduamente en las solicitudes de asistencia por concepto de Traspaso de AFP a Reparto (Ministerio de Hacienda).

Gráfico No. 1



Estas asistencias no incluyen miles de afiliados al SDSS del Régimen Contributivo que fueron informadas de manera escrita a través de la distribución de sueltos y afiches sobre temas como: Cobertura por Accidente en Trayecto, Cirugías y Parto Normal, Cobertura para afiliados y Recién Nacidos, Medicamentos Ambulatorios contra el cáncer, un millón para enfermedades de alto costo y Subsidio de Maternidad y Lactancia, con la realización de actividades de promoción en todo el territorio nacional. Además, de los cientos de miles de afiliados que escucharon la campaña radial sobre los beneficios del Seguro Familiar de Salud que realizamos a finales del año 2010.

Para el año 2010, la DIDA programó dar **400 mil** asistencias, esta meta fue superada en un **22.7%**, equivalente a **90 mil 912** asistencias, lo que refleja el esfuerzo de la

institución para cumplir con la meta programada y la receptividad para asistir a todos los usuarios que requieran ser asistidos.

Las preguntas más frecuentes por la que los usuarios recibieron asistencias se refirieron a:

### **Seguro Familiar de Salud**

- ¿Cuándo podré cambiarme o traspasarme de una ARS?
- ¿En que ARS estoy afiliado?
- ¿Como acceder a los beneficios de maternidad y lactancia
- ¿Cómo solicitar la de baja de un dependiente?
- ¿Cuáles son los documentos necesarios para inscribirse al SFS?
- ¿Como afiliarse al SFS del régimen subsidiado?
- ¿Cómo y donde se reciben las prestaciones del SFS en el Régimen Contributivo?
- ¿Dónde gestionar el subsidio de maternidad y lactancia?
- ¿Cómo afiliarse al SFS en el Régimen Contributivo?

### **Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia**

- ¿En cual AFP estoy afiliado en el SVDS del Régimen Contributivo?
- Información sobre la resolución 189-06 (traspasos CCI a reparto)
- ¿Cuándo van a realizar la devolución de aportes de las AFP?
- ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la pensión por vejez del SVDS?
- ¿Por qué no le llegan los estados de cuenta?
- ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la pensión por sobrevivencia del SVDS?
- ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la pensión por edad avanzada (ley 1896, 379-81 y CCI)?
- ¿Cuál es el procedimiento para solicitar la pensión por discapacidad del SVDS del Régimen Contributivo?

### **Seguro de Riesgo Laboral (SRL)**

- ¿Cual es el procedimiento para reportar un accidente de trabajo del SRL en el Régimen Contributivo?
- ¿Cómo y donde se reciben las prestaciones del SRL en el Régimen Contributivo?
- ¿Cuál es el procedimiento para reportar a la ARL cuando no quieran pagar las prestaciones?
- ¿Cual es el procedimiento para reportar un accidente de trayecto del SRL en el Régimen Contributivo?
- ¿Cuales son las enfermedades que cubre el SRL?
- ¿Cual es el procedimiento para solicitar la pensión por discapacidad del SRL en el Régimen Contributivo?
- ¿Cual es el procedimiento para solicitar la indemnización por discapacidad del SRL en el Régimen Contributivo?
- ¿Cual es el procedimiento para solicitar el reembolso de gastos médicos de un accidente de trabajo del SRL en el Régimen Contributivo?
- ¿Cuales son las prestaciones del SRL en el Régimen Contributivo?

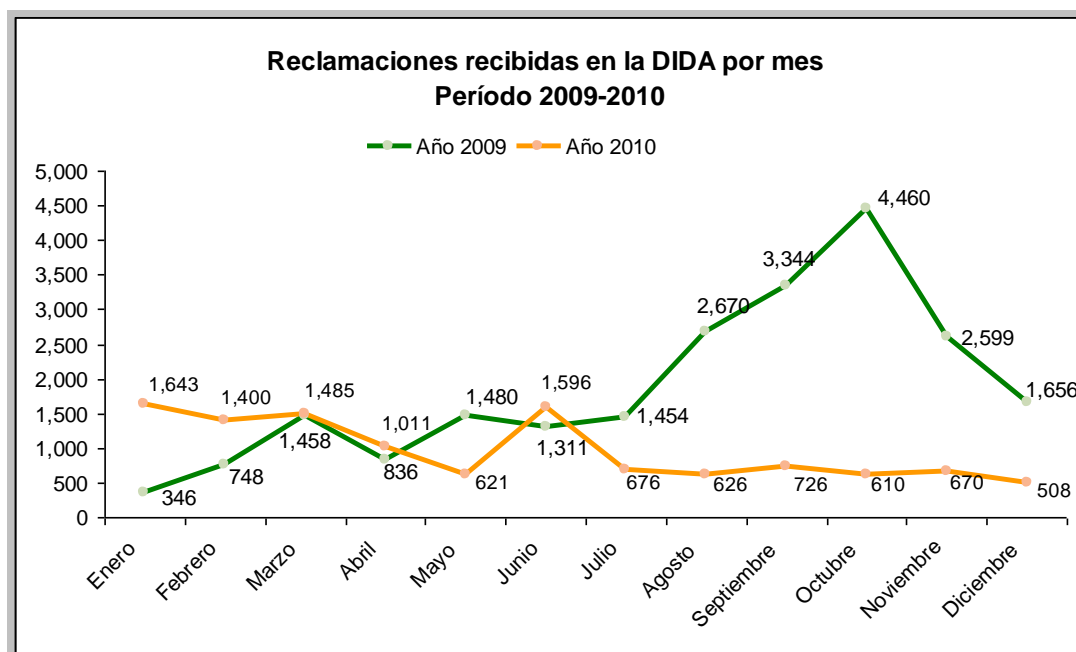
## Sistema Dominicano de Seguridad Social.

- ¿Cómo saber si los empleadores están cotizando por el empleado?
- ¿Cuál es el objetivo del reglamento del subsidio por enfermedad común?
- ¿Dónde está ubicada la DIDA y cuales son sus actividades?
- ¿Cuáles son los procedimientos para solicitar certificaciones a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)?
- ¿Cómo afiliarse al Régimen Subsidiado?
- ¿Cuales son las actividades y/o servicios que realiza la DIDA.

### 1.1. Mejorar el acceso a los usuarios que presentan reclamaciones

En el año 2010 se registraron **11 mil 572** quejas y reclamaciones de afiliados al SDSS, representando una disminución absoluta de **10 mil 790** reclamaciones, al pasar de **22 mil 362** reclamaciones en el año 2009 a **11 mil 572** reclamaciones en el año 2010. (Ver anexo No. 2). Las reclamaciones también fueron impactadas por la disminución en las reclamaciones de traspaso de AFP a Reparto.

Gráfico No. 2



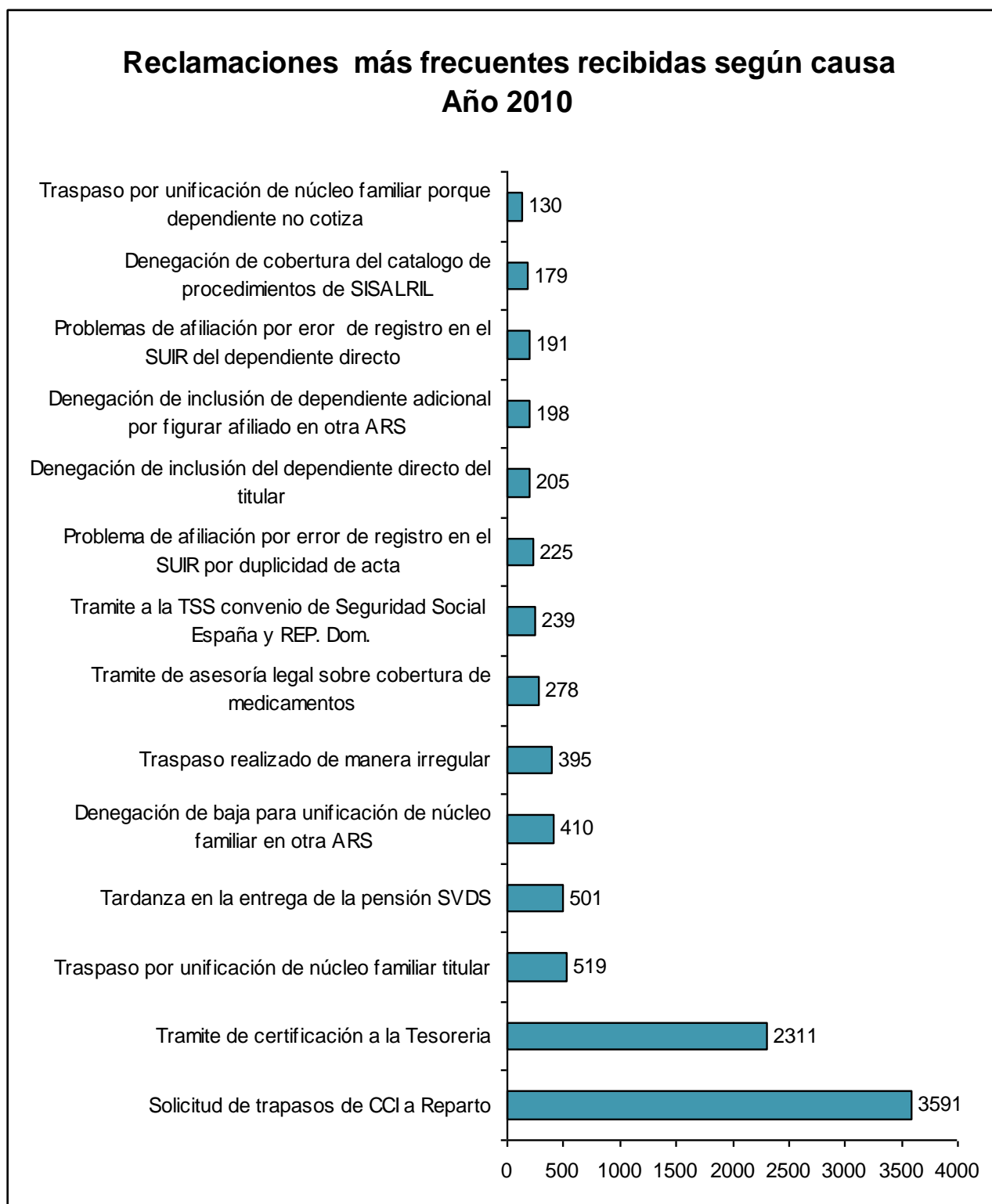
### Reclamaciones más frecuentes recibidas según causas

- Solicitud de traspaso de CCI a reparto por derecho adquirido
- Trámite de certificación a la TSS
- Traspaso por unificación de núcleo familiar titular.
- Tardanza en la entrega de la pensión del SVDS.
- Denegación de baja para unificación de núcleo familiar en otra ARS.
- Traspaso realizado de manera irregular.



- Tramite de asesoría legal sobre cobertura de medicamentos.
- Tramite al la TSS convenio de Seguridad Social España y Rep. Dom.
- Problema de afiliación por error de registro en el SUIR por duplicidad de acta.
- Denegación de inclusión de dependientes directos del titular.
- Denegación de inclusión de dependiente adicional por figurar afiliado en una ARS.
- Problema de afiliación por error de registro en el SUIR del dependiente directo.
- Denegación de cobertura del catálogo de procedimientos de SISALRIL.
- Traspaso por unificación de núcleo familiar porque dependiente no cotiza.

Gráfico No. 3



### 1.1.1. Defensorías Colectivas:

Otros temas que fueron presentados al CNSS y otros a las superintendencias y que están pendientes de solución, son:

- Cobertura de Salud para los dependientes de los pensionados actuales de Finanzas.
- Implementación de la Resolución sobre Reverso de Fondos (casos que por error en la digitación del número de cédula del afiliado registrado en la TSS, sus aportes son acreditados a una cuenta de CCI de otra persona)
- Sistema Previsional para Dominicanos Residentes en el Exterior.
- El Bono de Reconocimiento.
- Devolución de aportes a extranjeros que retornan a su país.
- Situación presentada con Planes Prepagados para afiliados del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo.
- Otorgamiento de las Pensiones Solidarias.
- Reglamento para las Apelaciones en el CNSS.
- Implementación de manera íntegra del Plan Básico de Salud (PBS)
- Reconocimiento de los padres como parte del núcleo familiar.
- Ampliación y mejoramiento del acceso a los beneficios del programa de las Estancias Infantiles.
- Readecuación, actualización y revisión del alcance de la cobertura económica del Seguro de Riesgos Laborales.
- Situación de los trabajadores que recibían subsidios por enfermedad por parte del IDSS (50% del salario) y dicho instituto no descuenta ni reporta los aportes a la TSS.

### 1.1.2. Consultas legales y asesorías médicas

#### Consultas legales

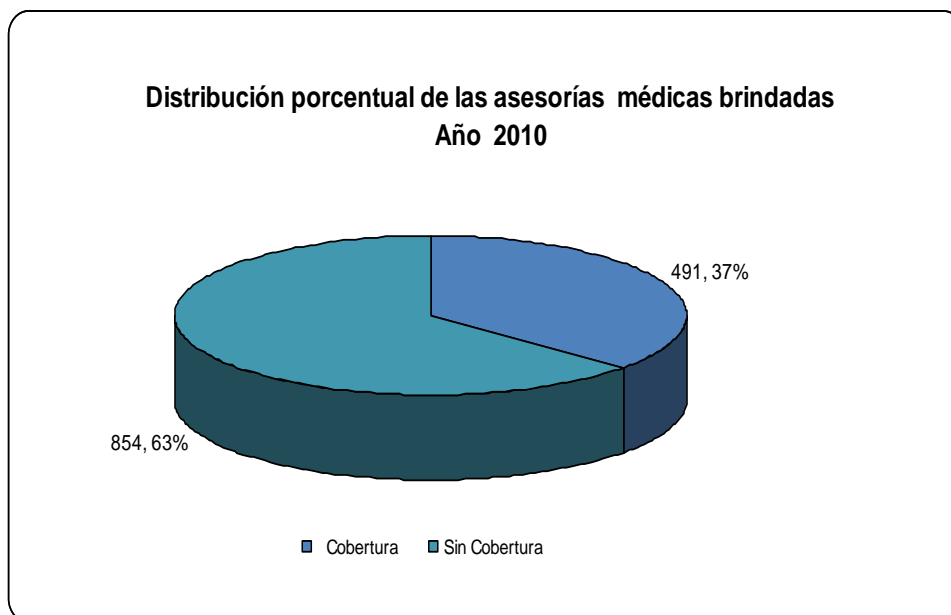
Se realizaron **81** consultas legales sobre casos especiales de empresas, de las cuales **16** consultas corresponden al primer trimestre, **19** consultas al segundo trimestre, **22** al tercer trimestre y **24** en el último trimestre, cortado a diciembre del presente año 2010.

#### Consultas médicas

En el año 2010, el área médica ofreció **mil 345** asesorías médicas a usuarios en cuatro áreas fundamentales de la salud: cirugías, medicamentos, laboratorios y medios diagnósticos, incrementándose en un **92.1%** con relación al año 2009 cuando solo se ofrecieron **700** asesorías.

El **84%** de las asesorías están relacionadas con el área de cirugías y medicamentos, debido fundamentalmente a falta de cobertura del PDSS en algunos aspectos. Los casos sin cobertura representan un porcentaje significativo de **63%**.

**Grafico No. 4**



### **1.1.3. Socialización con los técnicos 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.**

Con el propósito de mantener actualizados a nuestros recursos humanos que trabajan directamente con los afiliados, se socializaron **seis (6)** resoluciones emitidas por el CNSS y **cuatro (4)** por la SISALRIL, más nueve (9) defensorías colectivas en conversatorios realizados con el personal de la DIDA Central y las oficinas locales en San Francisco de Macorís, Santiago, San Pedro de Macorís, La Romana, y Barahona.

#### ***Resoluciones del CNSS***

- **Resolución No.225-05** d/f 3/12/09 que modifica la Resolución del Consejo Nacional de Seguridad Social No. 211-04 aprobada en fecha 25 de junio del año 2009, que incluye al Seguro Familiar de Salud (SFS) del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social a los Pensionados por Discapacidad de dicho Régimen.
- **Resolución No. 219-02** d/f 10/09/2009 que aprueba el incremento del Per-cápita del Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo de RD\$620.00 a RD\$661.91.
- **Resolución No. 227-01** d/f 21/12/2009 que aprueba el incremento del Per-cápita de RD\$661.91 a RD\$691.48.
- **Resolución No. 227-02** d/f 21/12/2009 que incrementa la cápita de RD\$691.48 a RD\$721.48.
- **Resolución No. 220-04** d/f 15/10/2009 que crea una Comisión Especial para el estudio de la Propuesta del Plan Piloto del Régimen Contributivo Subsidiado, a fin de incorporar de forma gradual a los distintos segmentos de la población de trabajadores por cuenta propia.

- **Resolución No. 229-01** d/f 15/01/2010 que fija en RD\$6,481.00 el monto de Salario Mínimo Nacional para calcular el límite superior del salario mínimo cotizable del Régimen Contributivo.

#### *Resoluciones de la SISALRIL*

- **Resolución Administrativa No. 174-09** d/f 23/9/2009 que regula los procesos de Cambio de estatus y/o cambio de ARS de los afiliados por caso de excepción.
- **Resolución Administrativa No. 175-09** d/f 5/10/2009 sobre la prohibición de cobro indebido por parte de las PSS a los Afiliados del Régimen Contributivo.
- **Resolución Administrativa No. 176-09** d/f 23/11/2009 sobre el proceso de traspaso de ARS por causa de retraso, suspensión o negación de los Servicios de Salud a los Afiliados al Régimen Contributivo del SFS.
- **Resolución Administrativa No. 177-09** d/f 30/12/2009 sobre la incorporación de las nuevas coberturas en el PDSS aprobadas por el CNSS mediante Resolución no. 227-02 de fecha 21 de diciembre del año 2009.

### **1.1.4 Cumplimiento a la Resolución 189-06 que establece el retorno a reparto de aquellos afiliados que fueron inscrito en una AFP.**

En el año 2010 se realizaron ocho (8) reuniones (**No. 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 y 30**), con la participación de la Asociación Dominicana de Administradores de Fondos de Pensiones (ADAFP), la Superintendencia de Pensiones (SIPEN) y la DIDA.

Al 30 de mayo del presente año se conocieron **2 mil 312** solicitudes de traspaso de CCI a Reparto, se aprobaron **2 mil 293** y se rechazaron **19** solicitudes. En el mes de noviembre del mismo año se convocó una reunión para conocer el listado No. **44** de casos; la reunión fue suspendida.

Se elaboró un informe al CNSS y la comisión que está conociendo los casos de traspasos que hemos remitido para aprobación especial. En el informe se indica las situaciones a las que responden las diferentes solicitudes remitidas y los problemas que identificamos, si estas se aprueban sin la garantía de que la Secretaría de Estado de Hacienda asegure que va a pagar las pensiones. En este informe proponemos que todas las solicitudes sean pre-analizadas por la SEH para determinar si les corresponde la pensión y luego que sea esta quien trámite la solicitud.

## **2. COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN.**

### **2.1 Campaña sobre beneficios del Seguro Familiar de Salud**

En los meses de noviembre y diciembre del presente año, se lanzó al aire **una (1)** campaña sobre beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS), Resolución 227-02, en las que se colocaron **1,971** cuñas en radio (883 cuñas en el Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo y **1,088** cuñas en el interior del país (Ver anexo No. 10). En el mes de noviembre se colocaron **1,265** cuñas y en el mes de diciembre **706** cuñas.

### **2.1.1. Impresión de material educativo**

En apoyo a esta campaña, se imprimieron y distribuyeron más de **dos (2) millones** de material educativo para apoyar la campaña sobre beneficios del Seguro Familiar de Salud (SFS), Resolución 227-02, y orientar sobre otros beneficios del Seguro de Riesgos Laborales. (Sobre Cobertura por Accidente en Trayecto):

- 500 mil sobre Cobertura por Accidente en Trayecto
- 500 mil sobre Cirugías y Parto Normal
- 500 mil sobre cobertura para afiliados y Recién Nacidos
- 300 mil sobre Medicamentos Ambulatorios Contra el Cáncer
- 300 mil sobre 1 millón para Enfermedades de Alto Costo
- 300 mil sobre Subsidio de Maternidad y Lactancia.

**Para la campaña, se elaboraron nueve (9) cápsulas sobre los siguientes temas:**

- Aumento cobertura enfermedades de alto costo de 500 mil a 1 millón de pesos.
- Incorporación de 372 nuevos medicamentos al PDSS.
- ARS pagarán 90% por cirugías
- Madres no pagarán diferencia por recibimiento del bebe en partos normales.
- Cobertura de 90% a cargo de las ARS en transfusiones de sangre y sus derivados.
- Cobertura adicional de RD\$90 mil para medicamentos ambulatorios contra el cáncer.
- ARS pagarán atenciones de salud por accidente de tránsito.
- Cobertura para padres.
- Enfermedades de alto costo y complejidad.

En los últimos dos años, la DIDA ha contado con seis (6) medios de difusión institucional a través de los cuales se suministra información oportuna a los afiliados, estos medios son:

### **2.1.2 La Revista “Seguridad Social**

La Revista “**Seguridad Social**”. Se distribuyó dos (1) edición de la Revista Seguridad Social, órgano de divulgación de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), año III, octubre, noviembre y diciembre 2009 y año IV No. 1 Julio 2010.

### **2.1.3. Programa “La Seguridad Social en Radio”**

Programa de radio “**La Seguridad Social en Radio**” que se transmite cinco (5) veces a la semana por la Emisora Dominicana FM. En el primer trimestre se realizaron **55** programas, en el segundo trimestre se realizaron **54** programas, en el tercer trimestre **57** programas y en el cuarto trimestre **51** programas, para un acumulado en el periodo de **217** programas de Seguridad Social en radio (Anexo 5).

### **2.1.4 Programa “La Seguridad Social en Televisión”**

Programa de televisión “**La Seguridad Social en Televisión**”, que se transmite los sábado al medio día por CERTV. En el primer trimestre se realizaron **11** programas, en el segundo trimestre se realizaron **7**, en el tercer trimestre **12** programas y en el cuarto y

trimestre **13** programas, para un acumulado en el periodo de **43** programas de Seguridad Social en televisión (Anexo 5).

### 2.1.5. La Red DIDA

La **RED DIDA**, que es una base de datos (e-mail), a la cual se envía información oportuna a través de la Intranet, cuenta en la actualidad con **2 mil 800** direcciones electrónicas a los cuales se les enviaron **10** documentos en el año 2010. Para el mismo periodo del año 2009, habían registradas **2 mil 300** direcciones electrónicas, reflejándose un crecimiento absoluto de **500** direcciones en el año 2010.

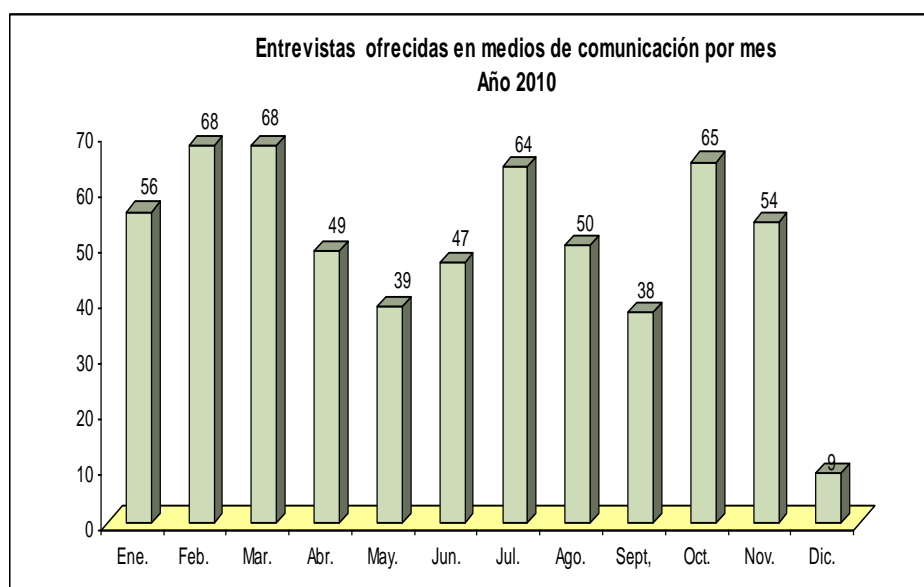
La **RED de servicios de noticias**, que es una base de datos de e-mail a los cuales diariamente se les envía las noticias nacionales e internacionales sobre seguridad social. En el año 2010 se enviaron **256** servicios de noticias.

La **pagina Web de la DIDA**, a través de la cual se publican informaciones institucionales de la DIDA. El portal de la DIDA fue visitado en el año 2010 por **81 mil 393** personas y las consultas telefónicas a través del \* GOB ascendieron a **61 mil 025**.

### 2.1.6. Participación en los medios de comunicación

En el año 2010, realizamos **607** intervenciones en programas interactivos y de entrevistas, representado un crecimiento absoluto de **263** entrevistas con relación al año 2009 que fue de **444**. De las **607** entrevistas, **259** fueron en televisión, **334** en radio y **14** en la prensa. (Ver anexo No.6)

**Gráfico No. 5**

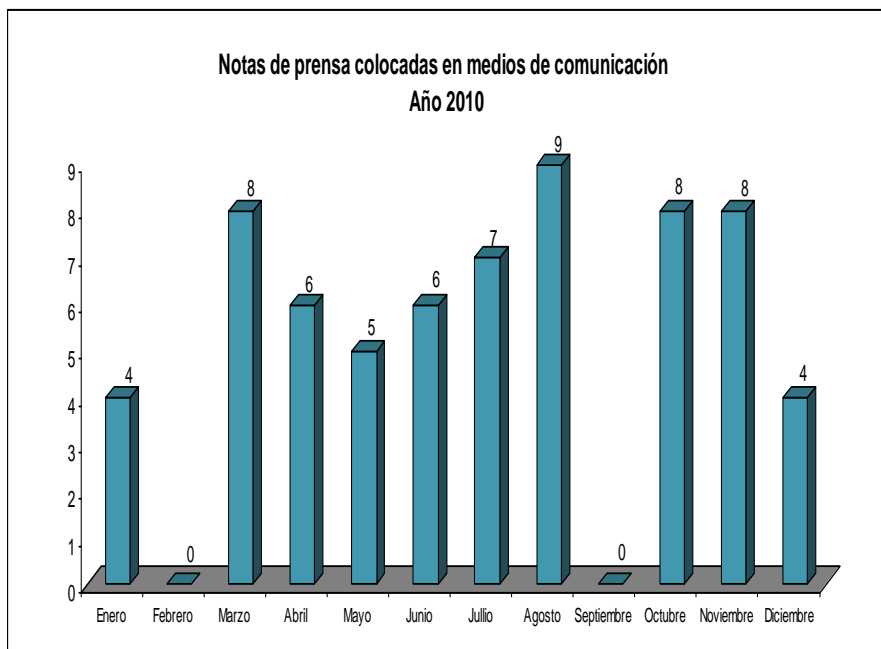


### 2.1.7. Publicación de notas de prensa

En el primer trimestre publicamos **12** notas de prensa y de agenda, en el segundo trimestre publicamos **17**, en el tercer trimestre publicamos **16** y en el ultimo

cuatrimestre **20** notas de prensa en los medios de comunicación de mayor cobertura a nivel nacional. Las notas de prensa publicadas en el año se elevaron a **65** notas de prensa. (Ver anexo No. 7).

**Gráfico No. 6**



### **Temas publicados en las notas de prensa**

- Curso abogados DIDA en Procuraduría
- Declaraciones Gerente General del CNSS.
- Encuentro UNAP Los Cocos
- Firma de acuerdo DIDA- FENAMUTRA
- Viaje de la Directora de la DIDA y rueda de prensa en Santiago
- Viaje de la Directora DIDA y ruedas de prensas en SPM y La Romana
- Nota declaraciones directora PROMESE.
- UNAP Los Mulos La Romana
- Taller abogado y jueces en SPM y Santiago
- Reconocimiento de Meteorología a don Rosendo López.
- Charla al personal de Educación de SPM
- Feria del Libro
- Estudiantes visitan oficina local La Romana
- Declaraciones DIR DIDA contrato CNSS-aseguradoras vulnera derechos afiliados 60 años (no derecho a pensión discapacidad y sobrevivencia).
- Curso Excel a personal DIDA
- Conferencia de la Directora en la XIII Feria Del Libro.
- Nota reconocimiento feria salud SID/MERCASID
- Reconocimiento de la Directora en la Escuela Nacional de la Judicatura
- Nota declaraciones presidente ADARS en programa SS en radio
- Nota Resolución 240-08 del CNSS



- Estudiantes de enfermería visitan la DIDA
- Nota curso taller abogados-jueces en la Romana
- Nota de Prensa sobre inauguración de UNAP 48 y 49 del sector Pueblo Nuevo, Barahona.

#### 2.1.8. Difusión de testimonios.

Con la difusión de testimonios, la DIDA da a conocer los resultados de la Defensoría individual y la solución de problemas que presentan los afiliados en cuanto al acceso de los diferentes seguros, y que en su gran mayoría la población no los conoce; en ese sentido se difundieron varios testimonios en el programa de Televisión de la DIDA, correspondientes a dos afiliados que por medio de nosotros se le resolvieron sus reclamaciones, entre los mas relevantes citamos:

- Al señor **José Rafael Lara Bordas** se le gestionó cobertura ante denegación por enfermedad catastrófica.
- La DIDA gestionó ante la ARLSS la entrega de los recursos, al señor **Moisés Peralta Ogando**, por concepto de licencias y cobertura médica. A este señor le amputaron la pierna izquierda como consecuencia de ser atropellado por un chofer de carro público.
- A **Minerva de la Cruz** de 17 años, nativa de El Seibo. Fue diagnosticada con problemas cardíacos y referida a Corazones Unidos. La DIDA le gestiona la inclusión en el SFS del Régimen Subsidiado porque era afiliada de su padre, quien falleció, y por tal razón a ella no le daban cobertura.
- **Lucrecia Feliz**, nativa de Barahona, afiliada del SFS del Régimen Subsidiado, la operaron “sin pagar un centavo”.
- Otro caso a considerar es el del **Sr. Cornelio del Rosario**, quien el día 24/11/10 sufrió un accidente de tránsito en horas no laborables, pero su ARS luego de autorizar la cobertura, la revocó, por considerar que el afiliado venia de trabajar. En ese sentido gestionamos con el Hospital Provincial de la Romana la certificación de ingreso en emergencia del afiliado, el cual posteriormente remitimos como prueba a la ARS. Actualmente el afiliado se encuentra recibiendo los servicios de salud a través de la ARS que se encuentra afiliado como dependiente de su esposa. Luego de nuestra gestión el afiliado se le realizo una cirugía en una de sus piernas, teniendo que utilizar material de osteosíntesis cubierto por su ARS.
- El **Sr. Ramón Sarmiento Fulgencio**, quien sufrió un accidente de Riesgos Laborales en agosto del 2006 y aunque depositó su *de alta* en la ARLSS el 11/02/2008, hasta el momento de hacer contacto con nuestra institución no había recibido una respuesta definitiva sobre su caso, por lo que comenzamos el proceso de verificación y posteriormente nos comunicamos con la ARL y con la CMR, por lo que días después el afiliado fue contactado para ser evaluado, en el día de hoy (15/11/10) el afiliado fue llamado por nuestro orientador Eladislao Capellán, a los fines de que el citado afiliado se pusiera en contacto con la ARL para recibir los resultados de su evaluación. Finalmente el afiliado quedó satisfecho con nuestra gestión.
- **Solenny Reyes Lizardo**, cedula No. 056-0119356-7, provincia Duarte. La afiliada dio a luz en fecha 27/03/2010, presentando preclampsia. La recién nacida- Lía Shannel Núñez Reyes- nació con bajo peso y prematura, por lo que, estuvo ingresada en el área de neonatología. Su reclamación radicó en que luego

de transcurridos los 30 días (ya que era el tiempo de cobertura de los recién nacidos) la ARS Humano le interrumpe la los servicios, a pesar de que la menor no ha salido de su estado y estaba validada. En este caso se logró la ampliación de la cobertura, la cual fue otorgada en base a la disponibilidad catastrófica que poseía la niña al nacer.

- **Ramón de Jesús Valerio**, cédula No. 034-0019249-2, Santiago. Su niña estaba interna en el Centro Médico Cibao UTESA de Santiago; la ARS Colonial le negó la cobertura porque la empresa no realizó el pago correspondiente al período 09-2010, a pesar de la entrada en vigencia del Decreto 324-010, nuestra intervención como DIDA logró que la niña recibiera la cobertura que le correspondía por el decreto.
- A **Juan Ventura Uceta**, cédula No. 094-0014516-6, Santiago, Villa González, quien sufrió un accidente en trayecto en agosto 2010, la ARL le niega cobertura por no poseer licencia de conducir. La oficina de la DIDA en Santiago con apoyo de la DIDA Central, realizaron varias gestiones logrando que actualmente la ARL reevalúe el caso para realizar el reembolso

## 2.2. Operativos Móviles de promoción y orientación

Para el año 2010 a través de los Operativos Móviles de Promoción y Orientación, registramos **3 mil 382** asistencias, entre reclamaciones y orientaciones, que hemos canalizado en **48** operativos móviles realizados en **28** empresas privadas del sector turístico, agrícola, industrias azucarera, industria de alimentos, servicios y zona franca y **20** instituciones del estado. (Ver anexo No. 8)

En ese mismo sentido, participamos en **1** feria y realizamos **225** operativos de distribución de material educativo a usuarios del Régimen Contributivo en todo el territorio nacional. (Ver anexo No.8)

Miles de afiliados al SDSS del Régimen Contributivo fueron informadas de manera escrita a través de la distribución de miles de sueltos y afiches sobre temas como: Cobertura por Accidente en Trayecto, Cirugías y Parto Normal, Cobertura para afiliados y Recién Nacidos, Medicamentos Ambulatorios Contra el Cáncer, 1 millón para Enfermedades de Alto Costo y Subsidio de Maternidad y Lactancia con la realización de actividades de promoción en todo el territorio nacional.

### 2.2.1. Cursos de orientación, capacitación y unificación de criterios sobre el SDSS.

En el período bajo análisis impartimos **diez (10)** cursos y talleres y se capacitaron **476** profesionales de las áreas del derecho (abogados y jueces), periodistas, comunicadores y estudiantes de Santiago, San Pedro de Macorís, La Romana, SFM, Barahona, San Juan de la Maguana, La Romana y el Distrito Nacional. En relación al mismo periodo del año 2009, hubo una disminución de diez **(10)** cursos y talleres, al pasar de veinte **(20)** talleres en el año 2009 a diez **(10)** talleres en el año 2010.

#### **Los cursos y/o talleres realizados, fueron:**

- Taller de unificación de criterios dirigido a **43** Jueces y abogados, impartido en el Palacio de Justicia de Santiago.
- Taller de unificación de criterios dirigido a **41** Jueces y abogados de San Pedro de Macorís.

- Taller de actualización y unificación de criterios sobre el SDSS, dirigido a **24** periodistas y comunicadores de Santiago.
- Taller de capacitación, actualización u unificación de criterios sobre el SDSS, dirigido a **52** jueces y abogados de la provincia Duarte.
- Taller de información, actualización y unificación de criterios sobre el SDSS, dirigido a **39** abogados laboristas y jueces de La Romana.
- Curso taller de información sobre la Ley 87-01, dirigido a **35** estudiantes de ciencias políticas y jurídicas de la UASD.
- Curso-taller de orientación, actualización y unificación de criterios sobre el SDSS, impartido a **106** abogados y jueces de Barahona.
- Taller de orientación dirigido a **18** comunicadores de las ciudades de San Juan y Elías Piña.
- Taller impartido a **53** miembros del Colegio de Abogados de la Provincia Duarte, municipio SFM. Salón de capacitación Medina y Asociados, Municipio San Francisco de Macorís
- Curso Taller impartido a **65** abogados y jueces de Azua, desarrollado en el local del Restaurante Lounge Zurich, de la ciudad de Azua de Compostela, el viernes 15/10/10 conjuntamente con el Colegio de Abogados de la provincia.

En el caso de los abogados, se busca que ellos puedan fundamentar mejor sus demandas relacionadas con la seguridad social y de esta manera obtener mejores resultados en los fallos que obtienen, y estos puedan convertirse en buenas jurisprudencias que posteriormente puedan ser utilizadas como modelos para futuras demandas.

### 2.2.2. Charlas y Conferencias

Se orientaron de manera directa **8 mil 326** personas con la realización de **120** charlas, esto representa un aumento de **10** charlas en relación al mismo periodo, al pasar de **110** charlas en el año 2009 a **120 charlas** en el año 2010 (ver anexo No. 12). Las charlas fueron distribuidas de la siguiente manera:

- Treinta y tres (**34**) en Distrito Nacional.
- Tres (**3**) en Azua.
- Treinta y cuatro (**36**) en Santiago.
- Quince (**16**) San Francisco de Macorís.
- Dieciséis (**16**) San Pedro de Macorís
- Dos (**2**) en San Juan de la Maguana
- Tres (**3**) en Higüey
- Dos (**2**) La Romana
- Ocho (**8**) Barahona.

### 2.2.3. Firmas de acuerdo institucional

La DIDA y la Federación de Nacional de Mujeres Trabajadoras (FENAMUTRA) firmaron un acuerdo de colaboración para promover el desarrollo del SDSS, y de esta manera contribuir a que los afiliados tengan mayor acceso a los beneficios mediante la coordinación y ejecución de acciones que ayuden a difundir la Ley 87-01 y a crear

interlocutores en los segmentos poblacionales afiliados al sistema, como forma de velar por su buen desempeño.

Las trabajadoras y la población en general recibirán orientaciones e informaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) a través de la Federación Nacional de Mujeres Trabajadoras (FENAMUTRA).

La acción se deriva de un convenio firmado entre la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la FENAMUTRA, por el que ambas entidades acordaron canalizar las informaciones concernientes a la seguridad social a los grupos aglutinados en la organización sindical.

#### **2.2.3.1 Acuerdo de Colaboración entre la DIDA y la Cámara de Comercio de la Vega.**

Acuerdo de colaboración firmado en Santiago entre la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) y la Cámara de Comercio de La Vega, el 8 de octubre del año 2010.

#### **2.2.4. Promoción y Veeduría Social**

Más de **4 mil 700** afiliados del Régimen Subsidiado fueron atendidas sus reclamaciones y denuncias, a través de la realización de **29** encuentros alrededor de las Unidades de Atención Primaria (UNAP) y centros de salud públicos de Barahona, Batoruco, Azua, Romana, SFM, Hato Mayor, Salcedo, Santiago, el Seibo, Higüey, SPM, Independencia y Pedernales (Ver Anexo No. 11). En ese mismo sentido, realizamos **142** inspecciones para verificar el funcionamiento de las UNAP y los centros de salud públicos, desde el punto de vista del afiliado, distribuidas de las siguientes maneras:

- Seis (**6**) en San Juan de la Maguana
- La Romana (**13**) La Romana
- Dos (**2**) en La Altagracia
- Diecisiete (**18**) en San Pedro de Macorís
- Veinticuatro (**24**) en San Francisco de Macorís
- Doce (**12**) en Azua
- Tres (**3**) en el Distrito Nacional
- Treinta y siete (**37**) en Santiago
- Veintisiete (**27**) en Barahona.

Los encuentros y las inspecciones alrededor de las UNAP realizados en el año 2010 ascienden a **171**.

Problemas más comunes y frecuentes encontrados en las inspecciones de las UNAP.

- Falta de medicamentos de usos continuo
- Baños en mal estado.
- Locales en mal estado (En algunos casos hay filtraciones).
- Interrupciones eléctricas frecuentes.
- Los equipos para apoyo tecnológico lucen en malas condiciones.
- Los medicamentos (vacunas) carecen de refrigeración.

- Falta de personal médico y enfermeros
- Falta de abanicos.
- Bomba de agua dañada.
- No hay inversor, lo que suspende muchos procedimientos.
- En la UNAP Palmar de Ocoa, Azua, el médico pasante que asistía terminó su gestión y aun no le habían asignado otro, carece de medicamentos esenciales, no tiene inversor, la nevera solo funciona con luz eléctrica, por lo que las vacunas están en neveritas con hielo. La estructura está en buen estado.
- En las demás, hay carencia de medicamentos, deficiencias en la energía eléctrica (Inversores y plantas de emergencias dañadas).

#### **2.2.5. Participación en Ferias**

- Participación de forma activa en la **XIII Feria Internacional del Libro** conjuntamente con el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS)
- Participación en la Feria organizada por el Consejo Patronal de la Republica Dominicana (COPARDOM)

### **3. INFORMACIONES INSTITUCIONALES PRODUCIDAS POR LA DIDA.**

- Se elaboró y se remitió al CNSS el plan estratégico del año 2010 de la DIDA, así como el cronograma de trabajo de los 4 trimestres del año.
- Se realizaron reuniones de socialización del plan estratégico, a nivel de todos los departamentos y oficinas locales de la DIDA, lo que ha permitido un conocimiento integral de todos los empleados y la alineación de las acciones a la estrategia de la institución.
- Entregado el informe de gestión del año 2009 y el informe estadístico del mismo período.
- Entregados todos los informes de gestión trimestrales, así como los informes estadísticos de igual período.
- Se presentó en formato digital (DVD) la memoria de la institución del año 2009.
- Informes de monitoreo, control y evaluación realizados y entregados.
- Realizada la evaluación del POA correspondiente al año 2009 y la de medio término correspondiente al año 2010.
- Contactos permanentes con la asistente de la Oficina de la Procuradora del Paciente de Puerto Rico, para dar seguimiento acuerdo internacional.
- Envío de carta al Defensor del Paciente de Madrid dando seguimiento al acuerdo internacional de colaboración.
- En el período bajo estudio, participamos en más de **80** reuniones y eventos externos relacionados con la marcha y el desarrollo del Sistema Dominicano de la Seguridad Social, donde la DIDA tuvo una destacada presencia.

#### **3.1. Defensoría Institucional**

- Seguimiento Acto No. 760 d/f 21/4/10, citando a la DIDA a comparecer a la audiencia con motivo del Recurso de Amparo interpuesto por el Licdo. Aquiles Machuca.
- Conceptualización sobre cumplimiento de la DIDA a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación.
- Recibimos la Resolución No. 303-SS-2010 d/f 31/5/2010 de la Segunda Sala de la Cámara Penal de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, declarando inadmisibile el recurso de apelación interpuesto por el Lic. Machuca y compartes en contra de la DIDA, CNSS, SISALRIL y TSS y el Acto No 488-2010 d/f 11/6/2010 de la citada Cámara notificándonos el Recurso de Casación incoado por los citados señores en contra de la Resolución No. 303-SS-2010, para que poder presentar nuestro Memorial de defensa ante la Suprema Corte de Justicia en un plazo de cinco (5) días.
- Remitir el Memorial de Defensa al tribunal Penal
- Elaborar un Documento detallado contentivo del Marco legal que sustenta los mecanismos de control y transparencia creados para las instituciones del Estado, los cuales forman parte de la modernización del Estado y de la implantación de una cultura de la calidad en la Administración Pública, el cual deben cumplir las instituciones del Estado. Se remitió a la Directora por correo.
- Comunicación de la Suprema Corte de Justicia fijando una Audiencia para el 26/1/2011 para conocer el recurso de casación interpuesto por Doris V. Santana.
- Comunicación No. 863 de la TSS comunicando sobre la demanda interpuesta por la CNTD a la TSS. Acto o. 701-10.

### **3.1.1 Creación, revisión y actualización de 18 manuales, normativas, formularios y procedimientos internos de organización y método para un mejor desenvolvimiento de la institución:**

- Normativas de funcionamiento matricial de las oficinas locales.
- Se trabajó en el organigrama interno del departamento de Orientación y Defensoría
- En proceso de elaboración manual de procedimiento del Departamento de Comunicaciones.
- En proceso elaboración manual de procedimiento de las oficinas locales
- Elaboración de las nuevas descripciones de puestos de Planificación y Desarrollo (PLADES), de la Encargada de Supervisión del Servicio al Usuario, de la Coordinadora del área de Orientación, Coordinadora de Defensoría y Call Center.
- Modificación del formulario de encuestas a usuarios.
- Elaboración de formulario para compras directas del Departamento de Administración.
- Actualización del borrador del manual de Planificación y Desarrollo (PLADES).
- Borrador del manual de procedimientos de Promoción.
- Borrador de encuesta de clima organizacional.
- Elaboración de material de apoyo para charla y estructura de la DIDA para personal nuevo.
- Actualización del Manual de Archivo de Documentos con fines de adecuarlo al Sistema de Documentación Virtual (SDV) en cuanto a la forma de archivar los documentos en físico por el número que aparece 25en el sistema digital.

- Elaboración del Manual de Procedimientos del departamento de Promoción.
- Elaboración del procedimiento de archivo de documentos del departamento de Planificación y Desarrollo.
- Elaboración manual de procedimiento del departamento de Comunicaciones.
- En proceso de elaboración manual de procedimiento de las oficinas locales.
- Elaboración de la Normativa de funcionamiento matricial de las oficinas locales.
- Se actualizó el organigrama interno del departamento de Orientación y Defensoría en coordinación con la Encargada de dicho departamento.

Elaboración de las siguientes descripciones de puestos en coordinación con recursos humanos:

- Encargada de Supervisión Calidad del Servicio al Usuario
- Coordinadora de Orientación
- Coordinadora de Defensoría
- Coordinadora del Call Center,
- Analista de Pensiones
- Analista de Riesgos Laborales
- Asistente Administrativa del departamento de Promoción.
- Presentación a la Directora del Organigrama y Manual de Organización con las modificaciones sugeridas.

### **3.1.2 Resultados del monitoreo de los servicios que presta la DIDA**

Se realizaron doce (12) monitoreos de los servicios que ofrece la DIDA. En una muestra de **6 mil 656** personas que visitaron las oficinas de la DIDA en este período expresaron su nivel de satisfacción a nivel nacional sobre los servicios recibidos en la DIDA a través de los buzones de sugerencias. (Ver anexo No.9). El desempeño fue el siguiente:

- Un **96%** expresó que el servicio es excelente y bueno.
- Un **93%** expresó que lo atendieron de inmediato o en menos de una hora.
- Un **74%** contestó que le fue resuelto el problema de forma satisfactoria y un **20%** dijo que solo le fue resuelto en parte.

**3.2 Implementación sistema de evaluación y monitoreo para medir, desde el punto de vista del usuario, la calidad y oportunidad de los servicios que brindan las AFP las ARS y el SENASA.**

La DIDA dando cumplimiento al artículo 29 de la Ley 87-01, específicamente en el **acápito d**, ha elaborado los siguientes informes:

- Informe de monitoreo de pensiones cortado al 31 de diciembre 2009.
- Seguimiento mensual al monitoreo sobre el comportamiento de las AFP. (Se realiza a través de datos obtenidos por los boletines electrónicos que emite la SIPEN).

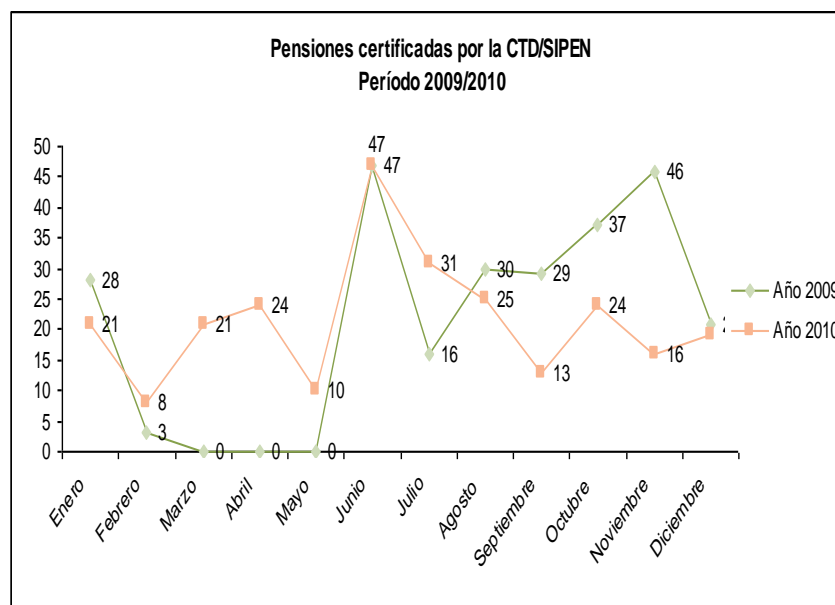
**En el primer semestre se trabajó en la preparación del monitoreo de las ARS, el cual incluye varias tipos de técnicas de investigación, entre ellas:**

- Monitoreo del Seguro Familiar de Salud (SFS), Régimen Contributivo
- Preparación de esquema de procesamiento de la información
- Pre-selección de las informaciones a solicitar (SISALRIL, TSS y ARS)
- Pruebas de informaciones resultantes del procesamiento de las posibles informaciones a entregar.
- Preparación de los formularios de levantamiento de informaciones de campo
- Construcción de estructura para el levantamiento de la información de campo
- Presentación de los instrumentos y su articulación a la dirección.
- Adecuaciones de los instrumentos según observaciones de la dirección
- Preparación de borrador de comunicación para la solicitud de las informaciones.
- Realización del levantamiento de información para la encuesta sobre gastos de bolsillos en el Seguro Familiar de Salud con una muestra de **659** afiliados titulares.

### 3.3 Comisión Técnica de Discapacidad de Pensión y Riesgos Laborales.

Como miembros de la Comisión Técnica de Discapacidad de Pensión y Riesgos Laborales, en el año 2010, se logró la aprobación de **259** pensiones por la CTD de Pensión, de las cuales **165** fueron por discapacidad total y **94** por discapacidad parcial. Con relación al año 2009, se muestra una disminución de dos (2) casos aprobados. (Ver anexo No. 3)

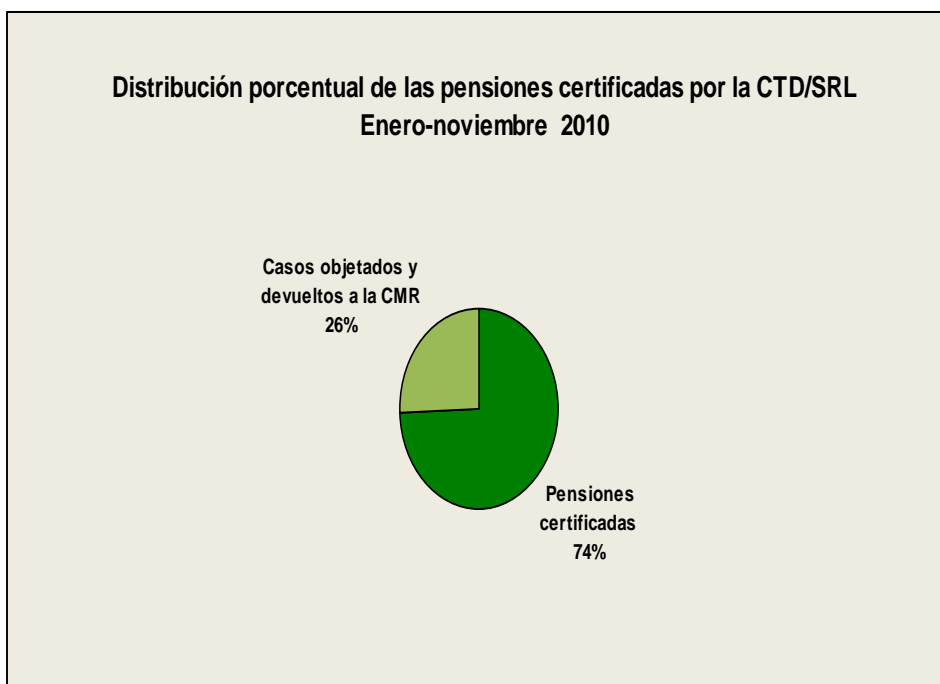
**Gráfico No. 7**



En ese mismo sentido, se logró la aprobación de **197** pensiones por la Comisión Técnica de Discapacidad del Seguro de Riesgos Laborales (SRL), de **266** casos conocidos. La DIDA forma parte de ambas comisiones. (Ver anexo No. 4).



**Grafico No. 8**



#### **4. DESARROLLO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA INSTITUCIÓN.**

El Departamento de Tecnología Informática trabajó en la elaboración de aplicaciones con la finalidad de proveer a los departamentos correspondientes de herramientas eficaces que les permitan agilizar las solicitudes y/o casos de los afiliados en el menor tiempo posible, garantizando así la calidad del servicio ofrecido y elevando la imagen Institucional, estas son:

- Módulo del sistema de Consultoría Jurídica.
- Módulo de control de permisos en el sistema de Recursos Humanos.
- Módulo de control de calidad, desarrollo, migración de datos y puesta en operatividad.
- Módulo de orientación en operación

- Módulo de defensoría en operación
- En cuanto al SISAA, se ha avanzado en los siguientes puntos: Prueba de lógica de codificación. Entrenamiento al personal (Call Center, Orientadores y supervisores). Manual operativo de usuarios, Puesta en producción. Realizada la evaluación y auditoría de código, que consiste en revisión de la funcionalidad operativa de todo el sistema y la revisión para la normalización de los códigos y entrega del informe de resultado a la dirección.

#### 4.1. Mantenimiento y fortalecimiento de la capacidad institucional en el área de personal.

Las políticas de fortalecimiento institucional, la capacitación y formación del recurso humano, así como el disfrute de incentivo al personal juegan un rol importante en el desempeño de las funciones de la DIDA. Sobre el Departamento de Orientación y Defensoría, se registraron cambios que favorecen la supervisión del personal:

- Se designó un supervisor para el Call Center.
- Un supervisor para Defensoría,
- Un supervisor para el servicio de orientación personalizada.
- La encargada tendrá un asistente que apoyará en la supervisión de las oficinas locales.

##### 4.1.1 Capacitación interna.

En el año 2010, **130** técnicos y funcionarios de la DIDA recibieron capacitación y formación en nueve (**9**) cursos-talleres en temas como: Calidad en el Servicio al Cliente, Derechos Fundamentales en la Nueva Constitución, Atención al Cliente y de Inducción, Proceso de Comunicación, Excel Básico y Documentación Virtual. Los cursos impartidos fueron:

- Cuarenta y tres (**43**) funcionarios y técnicos de la DIDA participaron en el mes de febrero, en el curso-taller “**Calidad en el Servicio al Cliente**”, impartido por el INFOTEP.
- Diecisiete (**17**) técnicos y funcionarios de la DIDA participaron en el curso de post grado “**Los Derechos Fundamentales en la Nueva Constitución**”, impartido por el Colegio de Abogados.
- Quince (**15**) técnicos de la DIDA participaron en el Seminario sobre Atención al Cliente.
- Once (**11**) técnicos de la DIDA participaron en el curso-taller sobre Inducción.
- Se capacitaron a los miembros del call center en el manejo de los Proceso de comunicación, Clasificación de los tipos de llamadas, Normas generales ante el teléfono, Característica de la Voz, Cumplimiento del protocolo telefónico, Tratamiento de las objeciones y reclamaciones, Técnicas para superar las objeciones.
- Once (**11**) funcionarios y técnicos de la DIDA participaron en dos (**2**) curso-taller “**Excel Básico**”. Impartido por la DIDA en el mes de abril y mayo 2010.

- Treinta y tres (33) técnicos y funcionarios de la DIDA participaron en el dos (2) curso sobre “**Documentación Virtual**” impartido por la DIDA en el mes de mayo 2010.

#### **4.1.2. Aplicación de la Resolución del CNSS No. 192-02 sobre política de incentivo.**

Con la aprobación de la normativa de incentivos laborales para los empleados del SDSS (GGCNSS, DIDA, TSS, CGCNSS), la DIDA aplicó la evaluación del personal, entregando en los meses de marzo y septiembre del presente año sus compensaciones económicas a todo el personal evaluado. En el primer trimestre se hicieron **118** evaluaciones de desempeño del personal, lo mismo aconteció en el tercer trimestre con igual número de evaluaciones. El total de evaluaciones en el período es de **236** evaluaciones de personal.

#### **4.1.3. Carrera Administrativa**

Con el objetivo de garantizar más estabilidad laboral de los empleados de esta institución, en enero del año 2010 se iniciaron los trabajos para que todo el personal que labora en la DIDA ingrese a la Carrera Administrativa, la cual toma en cuenta el ingreso de personal calificado por mérito, estabilidad en el empleo, capacitación, así como en caso de despido injustificado el pago de la indemnización correspondiente. En ese sentido hemos avanzado en los siguientes puntos:

- Actualización del organigrama de la DIDA.
- Actualización del Manual de Organización y Funciones.
- En proceso de conclusión de la “Carta Compromiso con el Ciudadano” en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
- Informe de progreso de los trabajos para ingresar a la carrera administrativa en coordinación con RRHH.
- Actualización borrador del manual de clasificación de puestos de acuerdo a grupos ocupacionales de la DIDA, acorde al Manual de Cargos del gobierno, aprobado por el Poder Ejecutivo y elaboración de las descripciones de cada puesto con el esquema oficial.
- Informe de progreso a la Directora de los trabajos para ingresar a la carrera administrativa en coordinación con RRHH.
- Presentación a la Directora del Organigrama y Manual de Organización con las modificaciones sugeridas.

## **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Asistencias a usuarios por mes según medios utilizados**  
**Periodo: Enero-Diciembre, Año 2010**

<b>Medios utilizados</b>	<b>Ene.</b>	<b>Feb.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>May.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Sept.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>
Vía telefónica.	16,204	19,871	20,570	15,783	14,155	15,424	12,612	12,943	12,442	15,901	17,813	12,379	<b>186,097</b>
Seguimiento de casos.	9,304	12,453	16,753	11,588	9,336	12,666	8,683	10,520	8,654	7593	9,300	12,335	<b>129,185</b>
Personalizadas.	6,789	7,475	8,442	7,207	6,568	7,604	6,285	6,355	6,416	6210	7,118	3,320	<b>80,729</b>
Visitas al portal.	8008	10,244	8,884	8456	7236	8355	5,400	5,700	4,900	5294	4,932	4,924	<b>81,393</b>
Vía Promoción	734	376	2,552	1,126	1,524	1,515	1265	520	924	260	863	764	<b>12,423</b>
Correo electrónico	27	34	41	38	48	41	50	59	37	30	<b>33</b>	19	<b>555</b>
Programa de radio TV	0	66	64	68	54	68	48	29	22	51	66	11	<b>449</b>
Consultas Legales	1	3	12	6	5	8	9	4	9	8	13	3	<b>81</b>
<b>Total general</b>	<b>41,067</b>	<b>50,522</b>	<b>57,318</b>	<b>44,272</b>	<b>38,926</b>	<b>45,681</b>	<b>34,352</b>	<b>36,130</b>	<b>33,404</b>	<b>35,347</b>	<b>40,138</b>	<b>33,755</b>	<b>490,912</b>

**Anexo 2**  
**Cuadro de Reclamaciones Registradas por mes**  
**Periodo 2009/ 2010**

<b>Meses</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Enero</b>	346	1,643
<b>Febrero</b>	748	1,400
<b>Marzo</b>	1,458	1,485
<b>Abril</b>	836	1,011
<b>Mayo</b>	1,480	621
<b>Junio</b>	1,311	1,596
<b>Julio</b>	1,454	676
<b>Agosto</b>	2,670	626
<b>Septiembre</b>	3,344	726
<b>Octubre</b>	4,460	610
<b>Noviembre</b>	2,599	670
<b>Diciembre</b>	1656	508
<b>Totales</b>	<b>22,362</b>	<b>11,572</b>

Fuente: Base datos DIDA

<b>Anexo No 3</b>																
<b>Pensiones Certificadas según Discapacidad por AFP</b>																
<b>Periodo: Enero-Diciembre 2010</b>																
<b>AFP</b>	<b>Meses</b>												<b>Total</b>	<b>Tipo Discapacidad</b>		
	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>		<b>Total</b>	<b>Parcial</b>	
Scotia																
Creceer	5	1	6	4	1	10	9	3	2	6	1	2	50	38	12	
Popular	11	4	7	11	5	16	10	9	2	2	3	12	92	56	36	
Reservas	2	1	2	4	1	10	6	9	5	3	1	0	44	25	19	
Siembra	3	2	6	3	3	10	6	4	4	12	11	3	67	43	24	
Banco Central	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	
Romana	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	4	2	2	
<b>Total General</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>259</b>	<b>165</b>	<b>94</b>	

Fuente: Base datos DIDA.

<b>Anexo No. 4</b>															
<b>Casos Evaluados por la CMR y Certificados por la CTD-SRL</b>															
<b>Período: Enero-Diciembre 2010</b>															
<b>Tipo de Discapacidad</b>	<b>Casos Evaluados</b>														
	<b>Meses</b>														
	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>Total</b>		
Indemnización con Salarios	25	26	17	10	0	13	14	8	17	4	0	0	134		
Discapacidad 50% salario base	5	10	2	3	0	9	2	1	8	2	7	0	49		
Discapacidad 70% salario base	0	4	1	0	0	1	2	1	4	0	1	0	14		
Casos sin beneficios por tener discapacidad menor a 15%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Pensión por gran discapacidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>Total Casos Aprobados</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>197</b>		
Objetado, apelado o devuelto a la CMR	1	2	4	1	0	3	20	7	9	11	11	0	69		
<b>Total Casos Evaluados</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>266</b>		

Fuente: Base datos DIDA.

<b>Anexo No.5</b>					
<b>Programas Seguridad Social Difundidos</b>					
<b>Periodo: Enero-Diciembre, 2010</b>					
<b>Programas</b>	<b>Trimestres</b>				<b>Acumulado del Período</b>
	<b>Primer</b>	<b>Segundo</b>	<b>Tercer</b>	<b>Cuarto</b>	
Seguridad Social en Televisión	11	7	12	13	43
Seguridad Social en Radio	55	54	57	51	217
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>61</b>	<b>69</b>	<b>64</b>	<b>260</b>

Fuente: Base datos DIDA.

**Anexo 6**  
**Entrevistas en medios de comunicación**  
**Período: Enero-Diciembre 2010**

<b>Medios de comunicación</b>	<b>MESES</b>												<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
	<b>Ene.</b>	<b>Feb.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>May.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Sept.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>		
Radio	25	23	24	13	13	13	24	28	25	30	34	7	259	43
Televisión	31	45	41	36	26	33	40	21	13	27	19	2	334	55
Prensa	0	0	3	0	0	1	0	1	0	8	1	0	14	2
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>65</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>607</b>	<b>100</b>

Fuente: Base datos DIDA

**Anexo No. 7**  
**Notas de Prensa Colocadas en Medios de Comunicación**  
**Período Enero-Diciembre 2010**

<b>Meses</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Enero	4	6
Febrero	0	0
Marzo	8	12
Abril	6	9
Mayo	5	8
Junio	6	9
Julio	7	11
Agosto	9	14
Septiembre	0	0
Octubre	8	12
Noviembre	8	12
<b>Total General</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
	<b>65</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos DIDA.



**Anexo No. 8**  
**Actividades de Promoción por oficina**  
**Periodo: Enero-Diciembre 2010**

Actividades realizadas	Oficinas									Total
	D. N.	STGO.	S. F. M.	S. P. M.	LA ROMANA	BARAHONA	AZUA	HIGUEY	S J M	
Operativos distribución de materiales	32	29	25	15	14	87	13	5	5	225
Inspecciones UNAP	3	37	24	18	13	27	12	2	6	142
Charlas y conversatorios	34	36	16	16	2	8	3	3	2	120
Operativos móviles de orientación y defensoría	14	8	2	7	3	7	3	2	2	48
Reuniones con organizaciones	25	4	3	0	0	0	0	0	0	32
Encuentros UNAP	0	2	2	7	5	9	1	2	1	29
Encuentros con organizaciones	7	7	1	2	0	2	0	0	0	19
Talleres y cursos	1	2	2	1	1	1	1	0	1	10
Acuerdos firmados	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Encuentro con encargados de RRHH	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Participación en ferias	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>118</b>	<b>127</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>141</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>629</b>

Fuente: Base datos DIDA.

**Anexo No. 9**  
**Valoración de los usuarios sobre los servicios recibidos**  
**Periodo: Enero-Diciembre 2010**

Clasificación	Meses												Totales	%
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
<b>Servicio solicitado</b>														
Información	342	476	345	385	337	231	272	248	312	402	462	349	4161	63
Reclamación	90	74	62	54	31	31	38	41	56	61	65	27	630	9
Quejas	14	9	14	8	6	3	3	11	7	9	10	6	100	2
Gestion	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0
Gestion-Intermediacion	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
No Responde	283	249	246	168	158	126	111	73	104	93	107	44	1762	26
<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>808</b>	<b>667</b>	<b>615</b>	<b>532</b>	<b>391</b>	<b>425</b>	<b>374</b>	<b>480</b>	<b>565</b>	<b>644</b>	<b>426</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>
<b>Tiempo de espera</b>														
De inmediato	354	284	296	268	261	248	229	254	343	408	473	361	3779	57
Menos de 1 hora	307	425	298	318	251	131	163	100	119	125	127	64	2428	36
De 2 a 3 horas	42	79	48	8	18	10	27	12	13	28	27	1	313	5
No responde	26	20	25	21	2	2	6	8	5	4	17	0	136	2
<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>808</b>	<b>667</b>	<b>615</b>	<b>532</b>	<b>391</b>	<b>425</b>	<b>374</b>	<b>480</b>	<b>565</b>	<b>644</b>	<b>426</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>
<b>Le fue resuelto el problema</b>														
Si, muy bien	459	550	453	447	408	298	303	284	374	464	511	374	4925	74
Solo en parte	200	185	152	128	108	75	100	70	68	77	92	43	1298	20
No me lo resolvieron	43	30	29	14	7	10	13	8	14	16	13	6	203	3
No responde	27	43	33	26	9	8	9	12	24	8	28	3	230	3
<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>808</b>	<b>667</b>	<b>615</b>	<b>532</b>	<b>391</b>	<b>425</b>	<b>374</b>	<b>480</b>	<b>565</b>	<b>644</b>	<b>426</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>
<b>Como le pareció el servicio</b>														
Excelente	518	605	471	486	431	309	349	312	391	474	539	379	5264	79
Bueno	170	170	152	107	87	75	59	48	69	65	79	35	1116	17
Regular	29	22	34	20	11	6	14	11	15	24	11	11	208	3
Malo	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0
No responde	12	11	10	2	3	1	3	2	4	2	15	1	66	1
<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>808</b>	<b>667</b>	<b>615</b>	<b>532</b>	<b>391</b>	<b>425</b>	<b>374</b>	<b>480</b>	<b>565</b>	<b>644</b>	<b>426</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>

Fuente: Base datos DIDA.

**Anexo No. 10**  
**Cuñas Colocadas en Medios de Comunicación**  
**Periodo: Enero-Diciembre 2010**

Temas de Campañas	1 Trimestre		2 Trimestre		3 Trimestre		4 Trimestre		Total
	TV	Radio	TV	Radio	TV	Radio	TV	Radio	
Campaña Beneficios del SFS ( Res. 227-02	0	0	0	0	0	0	0	1,971	1,971
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,971</b>	<b>1,971</b>

Fuente: Base datos DIDA.

Anexo No. 11				
Relación de Encuentros Alrededor de las UNAP				
Periodo: Enero-Diciembre Año 2010				
Encuentros	UNAP	Asistencias	Provincia	Fecha
1	Unap Piedra Linda III		Romana	-
1	Unap 71, La Haya		Barahona	11/02/2010
1	Unap Naranja Dulce	180	SFM	18/02/2010
1	Unap Yerba Buena	126	Hato Mayor	24/02/2010
1	Unap DM Enriquillo		Barahona	25/02/2010
1	Unap Los Cocos, Guaymate		Romana	24/02/2010
1	Unap Ojo de Agua	148	Salcedo	04/03/2010
1	Unap Villa Liberación y Otra Banda	242	Santiago	10/03/2010
1	Unap I y II Uvilla	400	Barahona	11/03/2010
1	Unap Los Mulos, Villa Hermosa		Romana	11/03/2010
1	Unap Magarin	71	El Seibo	17/03/2010
1	Unap I y II, Galvan	700	Bahoruco	25/03/2010
1	Unap Las Yayas		Azua	25/03/2010
1	Sector Pueblo Nuevo	180	Barahona	01/04/2010
1	Escuela Copa-Bombita	100	Barahona	30/06/2010
1	Unap de Cucama y María Trinidad Sánchez		Romana	29/06/2010
1	Liceo Secundario "José Pérez Ramírez", Municipio de Paraíso	400	Barahona	22/07/2010
1	Batey Montecristi, Municipio Ramón Santana.	96	SPM	22/07/2010
1	UNAP de Caleta	1	Romana	29/07/2010
1	Centro Atención Primaria Cienfuegos		Santiago	28/08/2010
1	UNAP El Manchado	222	Hato Mayor	19/08/2010
1	Centro Comunal Matachalupe		Higüey	22/09/2010
1	Iglesia Episcopal de Santa Fe	89	SPM	09/09/2010
1	UNAPs Cabeza de Toro, Municipio de Neyba, Provincia Bahoruco	1000	Bahoruco	29/10/2010
1	Encuentro en la comunidad El Llano	315	Elías Piña	26/11/2010
1	UNAP La Montañita, Villa Central, Escuela Básica "Anaima Tejeda"	100	Barahona	21/11/2010
1	UNAP Cayacoa, Capilla San Rafael de del KM 47½ Carretera Mella, Cruce de Cayacoa	227	SPM	02/11/2010
1	UNAP Paraje Honduras, Centro Comunal Paraje Honduras.	120	SPM	26/11/2010
<b>29</b>				<b>4717</b>

Fuente: Base datos DIDA.

**Anexo No. 12**

<b>Listado de Empresas e Instituciones Beneficiarias de Charlas y Conversatorios de Orientación</b>			
<b>Período: Enero-Diciembre 2010</b>			
<b>Oficinas</b>	<b>Charlas</b>	<b>Instituciones</b>	<b>Beneficiarios</b>
<b>DN</b>	<b>34</b>	Conversatorio Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	12
		Conversatorio Colegio San José Obrero, Provincia Sto Dgo Este.	15
		Dirección General de Aduanas	71
		Conversatorio Colegio San José Obrero, Provincia Sto Dgo Este.	4
		Conversatorio Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	12
		Estudiantes de 8vo. Semestre de Contabilidad (UASD)	5
		Dirección General de Aduanas	50
		Conversatorio Resulting	2
		Consejo Nacional para la Niñez (CONANI)	18
		Comité Olímpico Dominicano (COD).	30
		Procuraduría General de la Republica	114
		Auditorium Museo de Historia Natural, Plaza de la Cultura	300
		Consejo Nacional de <b>Estancias Infantiles</b>	18
		AILA	770
		Mercasid	118
		Bienes Nacionales	49
		Oficina Regional de Salud de San Cristóbal	26
		Dirección General de Contrataciones Publicas	38
		CDEEE	37
		Consejo Nacional de Drogas	29
		Contrataciones publicas	0
		Dirección General de Pasaportes	6
		AMD	23
		Hotel Discovery del Distrito Nacional	50
		Plan Social de la Presidencia	35
		ARLSS	0
		Domicen	0
		IAD	60
		Instituto Agrario Dominicano (IAD)	75
		<b>Sub Total</b>	<b>1967</b>
<b>Santiago</b>	<b>36</b>	Procuraduría Gral. de Puerto Plata	73
		Encargados de RRHH miembros de ADOARH	26
		Maestros pensionados de de Moca	34
		Empleados de planta Rafey-Coraasan	22
		Banco Agrícola	8
		SENASA – Mao	18
		Pastor Abajo, Bella Vista, Santiago	32
		Coop. Servicios Múltiples Juan XXIII sobre los Beneficios de la Ley 87-01.	30
		Club de Madres de Hato Mayor, Stgo.	96
		Super Pola	30
		Sirena-c/Del Sol, Stgo.	29
		Hospital José Ma. Cabral y Báez	49
		Sirena-c/Del Sol, Stgo.	19
		Sirena-c/Del Sol, Stgo.	30
		Escuela de Villa Liberación, Santiago	18
		Hospital José Ma. Cabral y Báez, Santiago	58
		Hospital José Ma. Cabral y Báez, Santiago.	63
		Salón principal Corporativo 1,Matanzas, Santiago	25
		Hospital de Villa González	49

		Grupo Ramos.	25
		Zona Franca Espaillat Mera, Santiago	45
		Zona Franca Espaillat Mera, Santiago	20
		Hospital Municipal de Tamboril, Santiago	45
		Sub Centro de Salud San José de Las Matas	30
		Sub Centro de Salud de Jánico	35
		Hospital Municipal de Navarrete	26
		Salón de actos del Hospital Estrella Ureña, Santiago	87
		Base del DNI en Villas María, Santiago	36
		Ayuntamiento de Villa Bisonó-Navarrete	61
		CEFASA-Gurabo, Santiago	33
		Melania's	11
		Multiusos PC Precision, Zona Franca Santiago	40
		Multiusos PC Precision, Zona Franca Santiago	226
		única Dr. Bonilla, Santiago	65
		ndicato Nacional de Operadores de Máquinas Pesadas-SINOMAPE; las Matas de Santa cruz	54
		ndicato Nacional de Operadores de Máquinas Pesadas-SINOMAPE; Mao	25
		<b>Sub Total</b>	<b>1137</b>
<b>SFM</b>	<b>16</b>	Obispado de San Francisco de Macorís, Provincia Duarte.	20
		Empresas de ADEPINOL, San Francisco de Macorís	20
		Universidad Católica Nordestana (UCNE) San Francisco de Macorís	21
		ASOCHOVIFRAN	19
		Cuerpo de Bomberos	33
		Aeropuerto el Catey, Provincia Samaná	43
		Aeropuerto el Catey, Provincia Samaná	45
		Universidad UAPA del Municipio de Nagua, Prov. María Trinidad Sánchez.-	33
		Universidad ITECO, Municipio Cotui, Prov. Sánchez Ramírez.	37
		Local del CND, San Francisco de Macorís	23
		Hogar de Ancianos América Esp	24
		Salón de Conferencia del Ayuntamiento de Nagua	106
		Escuela Manuel María Castillo,	34
		Pensionados del Sector Educativo de Tenares.-	20
		Centro Universitario Regional del Nordeste CURNE	70
		Hotel Macorix	10
		<b>Sub Total</b>	<b>304</b>
<b>Azua</b>	<b>3</b>	Conversatorio Ayuntamiento de Azua	12
		Salón multiusos del Politécnico México, Santiago	128
		Ayuntamiento Sabana Larga, San José de Ocoa	100
		<b>Sub Total</b>	<b>12</b>
<b>SJM</b>	<b>2</b>	Ayuntamiento de San Juan de la Maguana	<b>77</b>
		Ayuntamiento de San Juan	<b>63</b>
<b>Romana</b>	<b>2</b>	Cámara de Comercio de la Romana	<b>5</b>
		Compañía Costa Sur Dominicana,	53
<b>Higüey</b>	<b>3</b>	Gobernación Provincial de La Altagracia	<b>6</b>
		Gobernación Provincial HIGUEY	<b>22</b>
		Iglesia Poder Divino	24
<b>Barahona</b>	<b>8</b>	Instituto Tecnológico Federico Henríquez y Carvajal de Administración, Enfermería y Contabilidad	12

		Oficina Dida	25
		Aeropuerto de Barahona	19
		Conversatorio	04
		Consorcio Karina Terrero	
		Colegio "Jesús en Ti Confío", Villa Central	8
		Laboratorio de Enfermería del Centro Educativo	62
		Estudiantes de Enfermería de dicho Centro Educativo.	53
		<b>Sub Total</b>	<b>60</b>
<b>SPM</b>	<b>16</b>	Directores de Hospitales y encargados de Recursos Humanos SESPAS Región Este.	30
		Centro Hospitalario UCE.	23
		Hospital del IDSS, Municipio Quisqueya, SPM	96
		Restaurante ROBBY Mar en SPM.	25
		EDE ESTE, El Seibo.	14
		Área de Post-Grado y Maestría UCE	64
		Oficina Local EDEESTE Hato Mayor.	22
		INABIMA dirigida a los Técnicos del Ministerio de Educación SPM	40
		Induspalma, Hato Mayor	30
		Ayuntamiento SPM	10
		Universidad Central del Este	20
		Universidad Central del Este	18
		Club de Leones Inc. SPM	20
		Club de Leones Inc. SPM	18
		Colegio Cristo Rey, S.P.M.	36
		Escuela Evangelina Rodríguez, SPM	24
		<b>Sub Total</b>	<b>392</b>
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>Total General</b>	<b>8326</b>

Fuente: Base de datos DIDA

### Anexo No. 13

**Empresas, instituciones estatales y gremios donde se realizaron operativos móviles de promoción y orientación, por provincias. Año 2010**

Fechas	Instituciones	Lugar	Asistencias
28/01/2010	Costa Nursery (Vivero)	Romana	397
03/02/2010	Ferretería La Región.	Romana	31
23/02/2010	Ministerio de Obras Publicas	DN	43
17/03/2010	Dirección Gral. De Pasaportes	DN	34
29/03/2010	Consejo Estatal del Azúcar (CEA)	DN	33
11/03/2010	Planta Principal de Coraasan	Santiago	2
12/03/2010	Zona Franca Espaillat Mera,	Santiago	27
13/04/2010	Zona Franca Espaillat Mera,	Santiago	213
14/04/2010	Zona Franca Espaillat Mera,	Santiago	140
27/04/2010	ODEBRECH, Empresa constructora presa de Palomino	SJM	600
19/05/2010	Hospital Municipal de Consuelo	SPM	50
21/05/2010	Villas del Mar International School.	SPM	48
26/05/2010	Spartan Shoes ZF SPM	SPM	300
28/05/2010	Empresa Hispano Dominicano del Mueble (HDM)	Higüey	35
13/05/2010	Zona Franca, Matanzas, Santiago	Santiago	62
14/05/2010	Zona Franca, Matanzas, Santiago	Santiago	124
19/05/2010	Zona Franca, Matanzas, Santiago	Santiago	31
01/06/2010	Ayuntamiento de Santo Domingo Este	DN	100
23/06/2010	Instituto Agrario Dominicano	DN	36
24/06/2010	Instituto Agrario Dominicano	DN	41
28/06/2010	Ministerio de agricultura	DN	18
	Empresa Hispano Dominicano del Mueble (HDM)	Higüey	20
01/06/2010	Ingenio Porvenir (CEA)	SPM	47
23/06/2010	New Horizons, Zona Franca	SPM	24
25/06/2010	Oficina del Ayuntamiento Municipal	Barahona	45
09/07/2010	Mercasid	DN	38
06/07/2010	Induspalma	DN	44
07/07/2010	Pizza Host	DN	40
08/07/2010	Agua Cristal	DN	36
09/07/2010	Induveca	DN	21
	Cítricos y Agro Cítricos	DN	13
	Unilever	DN	18
07/07/2010	Autoridad Portuaria	Barahona	19
07/07/2010	Zona Franca Espaillat Mera.	Santiago	187
17/08/2010	Hospital de Padre las Casas	Azua	15
18-08/2010	Universidad Central del Este	SPM	39
26/08/2010	Ministerio de Agricultura	Azua	30
31/08/2010	Instituto Agrario Dominicano	Barahona	22
23/09/2010	Instituto Agrario Dominicano	SJM	50
29/09/2010	Hospital San José de Ocoa	Azua	56
17/09/2010	INDHRI	Barahona	20
21/09/2010	FERQUIDO	SPM	27
03/09/2010	Almacenes Iberia	Romana	60
14/10/2010	Hospital "José Pérez",	Duvergé, Prov Ind.	43
03/11/2010	INDRHI	Duvergé, Prov. Ind.	54
18/11/2010	INDRHI,	Pedernales	49
<b>48</b>			<b>3,382</b>

