



CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL
CNSS

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
-DIDA-



REGLAMENTO INTERNO
DE LA DIDA

ABRIL 2003

INDICE

CONSIDERANDO.....	3
CAPITULO I	
DISPOSICIONES GENERALES.....	5
CAPITULO II	
ATRIBUCIONES DE LA DIDA.....	6
CAPITULO III	
ORGANIZACIÓN DE LA DIDA.....	8
CAPITULO IV	
DE LA DIRECCION.....	10
CAPITULO V	
DEL AREA ASESORA.....	12.
CAPITULO VI	
DEL AREA TECNICA.....	13
CAPITULO VII	
DEL AREA FINANCIERA.....	15
CAPITULO VIII	
DEL AREA ADMINISTRATIVA.....	16
CAPITULO IX	
DE LA DIRECCIONES REGIONALES.....	17
CAPITULO X	
DEL FINANCIAMIENTO DE LA DIDA.....	18
CAPITULO XI	
DEL COMITÉ DE COORDINACION DE LOS REPRESENTANTES DE LOS AFILIADOS.....	19

CONSIDERANDO.- Que la Ley 87-01, promulgada el 9 de Mayo de 2001, tiene por objeto establecer el Sistema Dominicano de Seguridad Social en el marco de la Constitución de la República, para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos en lo concerniente a la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales.

CONSIDERANDO: Que el Sistema Dominicano de Seguridad Social se organiza en base a la especialización y separación de las funciones, correspondiendo exclusivamente al Estado su dirección, regulación, financiamiento y supervisión, en tanto que las funciones de administración de riesgos y prestación de servicios estarán a cargo de las entidades públicas, privadas o mixtas debidamente acreditadas por la institución pública competente.

CONSIDERANDO: Que el artículo 4 de la Ley 87-01 establece que los beneficiarios del SDSS tienen derecho a ser asistidos por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados en todos los servicios que sean necesarios para hacer efectiva su protección, incluyendo información sobre sus derechos, deberes, recursos e instancias amigables y legales, formulación de querellas y demandas, y representación y seguimiento de casos

CONSIDERANDO: Que el Artículo 29 de la Ley 87-01 establece que la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados es una dependencia técnica del Consejo Nacional de Seguridad Social con presupuesto definido y autonomía operativa

CONSIDERANDO: Que la Ley 87-01 dispone que el SDSS se organizará en base a la separación de funciones y garantizará el acceso efectivo a los servicios a todos los beneficiarios del sistema, especialmente a aquellos que viven y/o laboran en zonas apartadas o marginadas

VISTOS: Los artículos 4, 6, letra c del artículo 22 y el artículo 29, todos de la ley 87-01, promulgada el 9 de mayo del 2001, registrada en la Gaceta Oficial No. 10086, del 12 de mayo del 2001 y publicada el 1 de agosto del 2001,

VISTO: El artículo 35 del Reglamento del Consejo Nacional de la Seguridad Social. (CNSS), aprobado mediante decreto 707-02, por el Poder Ejecutivo en fecha 4 de septiembre de 2002

En ejercicio de las atribuciones conferidas en el artículo 6 del Reglamento del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), se dicta el siguiente:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Para fines de interpretación y aplicación del presente Reglamento, las siglas o nombres que aparecen en su contenido tendrán la definición siguiente:

Ley : Ley 87-01 promulgada el 9 de Mayo de 2001 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

SDSS: Sistema Dominicano de Seguridad Social

CNSS: Consejo Nacional de Seguridad Social

DIDA: Dirección de Información y Defensa de los Afiliados

TSS: Tesorería de la Seguridad Social

SIPEN: Superintendencia de Pensiones

SISALRIL: Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales

AFP: Administradora de Fondos de Pensiones

ARS: Administradora de Riesgos de Salud

PSS: Prestadoras de Servicios de Salud

PRISS: Patronato de Recaudo e Informática de la Seguridad Social.

SeNaSa: Seguro Nacional de Salud

IDSS: Instituto Dominicano de Seguros Sociales.

SEE: Secretaría de Estado de Educación.

EPBD: Empresa Procesadora de la Base de Datos

CAPÍTULO II

ATRIBUCIONES DE LA DIDA

Artículo 2.- La DIDA es una dependencia técnica del CNSS dotada de presupuesto definido y autonomía operativa, con el objeto de:

- a) Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes;
- b) Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final;
- c) Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias;
- d) Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), del Seguro Nacional de Salud (SNS) y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisión del afiliado;
- e) Supervisar, desde el punto de vista del usuario, el funcionamiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Artículo 3.- LA DIDA, de acuerdo con la autonomía operativa que le asigna la Ley y a excepción del (la) Director (a), seleccionará su personal, conforme a la política de contratación del mismo establecida por el CNSS, le asignará funciones, elaborará su plan de trabajo, su presupuesto así como las normas complementarias que estime necesarias para la ejecución y regulación de las operaciones de sus diferentes áreas, las cuales serán incorporadas al presente reglamento.

Artículo 4.- La DIDA tiene como misión promover el desarrollo permanente del SDSS, orientado hacia la satisfacción con equidad social de las necesidades de los afiliados, ejerciendo la defensa y orientación efectiva de los usuarios del sistema, sustentándose en los principios rectores de la Seguridad Social, y supervisando desde el punto de vista del usuario el funcionamiento del SDSS

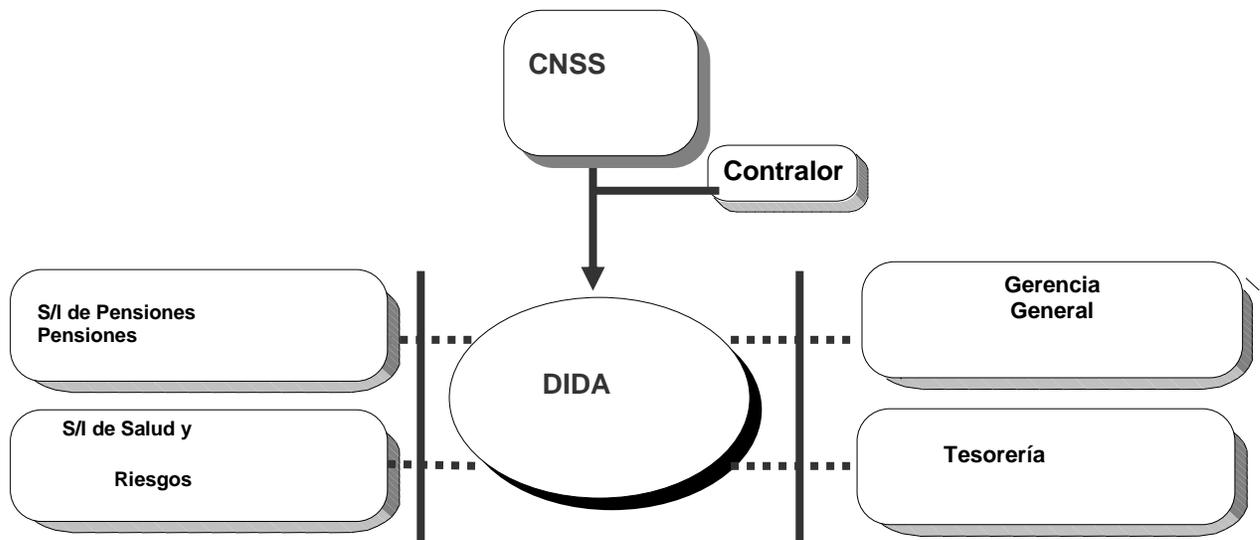
Artículo 5.- Para cumplir sus propósitos, la DIDA desarrollará programas permanentes de:

- a) Promoción, comunicación y de información a los usuarios;
- b) Diseñará, desarrollará y ejecutará programas de capacitación para la formación de instructores y facilitadores para la promoción del SDSS;

- c) Realizará estudios sobre los indicadores de desempeño, desde el punto de vista de los usuarios, de las instituciones del sistema para medir cobertura y calidad de los servicios prestado a los mismos;
- d) Monitoreará, desde el punto de vista del usuario, la implementación y desarrollo del SDSS
- e) Diseñará y ejecutará instrumentos para la orientación y defensa de los usuarios del SDSS.

Artículo 6.- La DIDA asegurará su interrelación armónica con las demás entidades del SDSS. En particular se coordinará con el Contralor General para la supervisión financiera, con la TSS para el acceso a la base de datos administrada por el PRISS a través de la Empresa Procesadora de la Base de Datos (EPBD), con la SIPEN y la SISALRIL para garantizar el respeto de los derechos de los usuarios en sus relaciones con las AFP y las ARS; con las ARS, las PSS y las AFP con respecto a los servicios que prestan a los usuarios, así como con las demás instituciones del SDSS

MAPA DE RELACIONES DE LA DIDA DENTRO DEL SISTEMA DOMINICANO DE SEGURIDAD SOCIAL



Artículo 7.- La DIDA estará conformada por una Oficina Principal ubicada en el Distrito Nacional, y Direcciones Regionales que abarcarán todo el territorio.

CAPÍTULO III ORGANIZACIÓN DE LA DIDA

Artículo 8.- La DIDA sustenta el funcionamiento de su estructura en los siguientes principios:

- a. Sentido de participación
- b. Orientación al usuario.
- c. Promoción de deberes.
- d. Defensora de derechos
- e. Satisfacción del afiliado
- f. Autonomía operativa
- g. Unidad de mando, con respeto estricto de los niveles jerárquicos
- h. Delegación de autoridad sin que ello implique una disminución de la jerarquía superior
- i. Optimización del rendimiento sobre la base de la planeación estratégica
- j. Garantía y seguridad del personal
- k. Estricta exigencia del cumplimiento de los deberes y funciones
- l. Confidencialidad en la información

Artículo 9.- La DIDA se organiza de la siguiente forma:

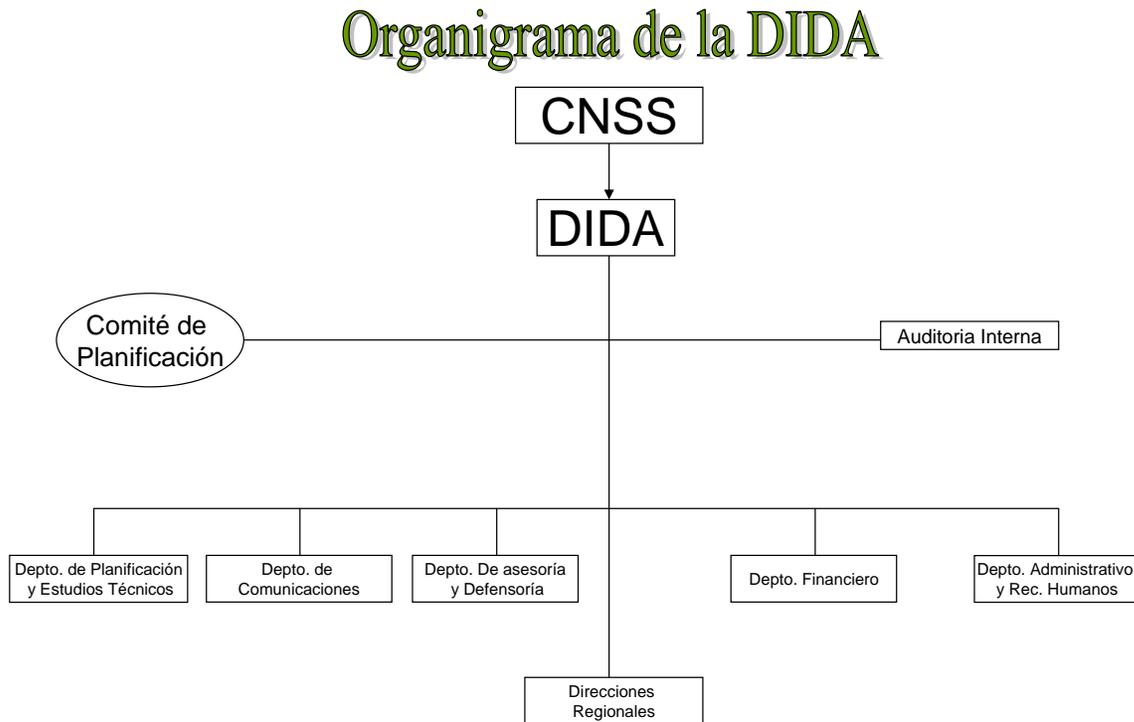
- a) Área Asesora

- b) Área Técnica
- c) Área Financiera
- d) Área Administrativa
- e) Direcciones Regionales

Artículo 10.- La estructura de la DIDA es la siguiente:

1. La Dirección
2. Oficinas
3. Los Departamentos y las Regionales
4. Las Divisiones, los Comités y las Unidades
5. Comité de planificación
6. Auditoría interna
7. Comité de compras

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA DIRECCION DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS (DIDA)



Artículo 11.- Para la ejecución de las atribuciones y funciones de cada uno de los departamentos establecidos en el presente reglamento, se crearán las oficinas, divisiones, comités y unidades necesarias, en el entendido de que dichas funciones no son limitativas y por lo tanto no son excluyentes de aquellas funciones o atribuciones que el Reglamento, manual de funciones y normas complementarias puedan establecer.

Artículo 12.- Las funciones específicas de la DIDA, así como los procedimientos establecidos en el presente reglamento y las normas complementarias que ésta elabore, estarán a cargo de un personal especialmente reclutado, encabezado por un (a) Director (a) designado por el CNSS.

CAPÍTULO IV

DE LA DIRECCION

Artículo 13.- La Dirección es la instancia máxima de la DIDA. Su Director (a) será designado por el CNSS mediante concurso público, y deberá tener las siguientes condiciones mínimas:

- a) Ser profesional con experiencia gerencial y estudios o experiencia en materia jurídica, con dominio de instrumentos de mercadeo y/o comunicación;
- b) Tener 5 años de experiencia por lo menos en manejo gerencial y en servicios sociales y comunitarios;
- c) Haber realizado estudios especializados y/o tener experiencia en seguridad social;
- d) Tener solvencia moral y prestigio profesional;
- e) Poseer los conocimientos básicos sobre técnicas y mecanismos para la evaluación de resultados, y sobre técnicas e instrumentos de información;
- f) Conocer la Ley 87-01 y sus normas complementarias

Artículo 14.- El (la) Director (a)La Directora tiene las siguientes funciones esenciales:

- a) Dirigir la DIDA, ostentar su representación máxima y velar por el correcto cumplimiento de sus objetivos y normas de funcionamiento interno, así como de los acuerdos y resoluciones del CNSS;
- b) Velar por el cumplimiento de la ley 87-01 y sus normas complementarias, así como del presente reglamento, procurando que en todo momento la DIDA sea un instrumento de defensa y orientación de los usuarios del SDSS
- c) Someter al CNSS para fines de aprobación los programas-presupuestos a ejecutar por la DIDA, y velar por su correcto cumplimiento;
- d) Promover acuerdos interinstitucionales con otras dependencias del Estado sobre los fines de la DIDA, en especial con la Secretaría de Estado de Educación, así como con instituciones de cooperación nacionales y extranjeras, dentro del ámbito de las funciones de la DIDA
- e) **Seleccionar**, promover, orientar, coordinar y controlar el personal bajo su mando, así como la ejecución de sus funciones, y aplicar medidas disciplinarias, todo sobre la base de las normas complementarias de Administración de Recursos Humanos y de Evaluación de Desempeño

- f) Aprobar cualesquiera otras actividades que juzgue propias y necesarias para el cumplimiento de sus funciones, dentro de los límites establecidos por la Ley 87-01 y el presente Reglamento, y asegurar su cabal cumplimiento;
- g) Rendir cuenta de sus actividades ante el CNSS
- h) Participar en todas las comisiones que disponga la Ley y el presente reglamento

Artículo 15.- Para el mejor cumplimiento de sus funciones, el (la) Director (a) tomará cuantas medidas considere pertinentes dentro de su ámbito jerárquico. Por lo tanto, podrá asignar a su personal funciones especiales sin menoscabo de las jerarquías ni de los derechos del personal bajo su mando.

Artículo 16.- En caso de ausencia temporal de la Directora, su lugar será ocupado por el encargado del Departamento de Planificación y Estudios Técnicos.

CAPÍTULO V

DEL ÁREA ASESORA

Artículo 17.- El Área Asesora estará compuesta por El Comité de Planificación, la oficina de Auditoria interna y el Comité de Compras.

Artículo 18.- El Comité de Planificación tiene funciones de naturaleza esencialmente asesora y será coordinado por el Encargado del departamento de planificación y estudios técnicos. Se encargará de asesorar a la Dirección para la toma de decisiones y de armonizar las actividades de los diferentes departamentos para lograr una acción de equipo sobre la base de la planeación estratégica. Estará integrado por:

- el Encargado del Departamento de Planificación y Estudios Técnicos,
- el Encargado del Departamento de Comunicaciones,
- el Encargado del Departamento de Asesoría y Defensoría,
- el Encargado del Departamento Administrativo,
- el Encargado del Departamento Financiero,
- el Auditor Interno,
- los Directores Regionales cuando la Directora lo considere necesario.

Artículo 19.- El Auditor Interno tiene funciones de naturaleza asesora. Se encargará de vigilar las operaciones financieras de la DIDA, realizando inspecciones contables a todas sus operaciones, con la finalidad de que las mismas se realicen dentro del marco de la legalidad y acorde a los principios contables generalmente aceptados. Dará cuenta de sus actividades al (la) Director (a).

Artículo 20.- El Comité de Compras es de naturaleza asesora. Se encargará de analizar las solicitudes de compras y las cotizaciones que le sean sometidas por la Dirección, y de hacer las recomendaciones de lugar tomando en cuenta calidad, garantía, precio, condiciones de pago y rapidez en la entrega, entre otras. Estará constituido por:

- los Encargados de los Departamentos Administrativo y Financiero,
- el Auditor Interno,
- el Encargado del Departamento interesado en caso de compras especializadas.

Será presidido por el Encargado del Departamento Administrativo.

CAPÍTULO VI DEL ÁREA TÉCNICA

Artículo 21.- El Área Técnica es de naturaleza operativa. Estará compuesta por:

- b. El Departamento de Planificación y Estudios Técnicos;
- c. El Departamento de Comunicaciones
- d. El Departamento de Asesoría y Defensoría

Cada departamento será dirigido por un profesional con formación especializada y experiencia comprobada, conforme al sistema complementario de Reclutamiento y Administración de Personal de la DIDA. Esta área será coordinada por el encargado de planificación y estudios técnicos, quien rendirá cuentas directamente al (a) Director (a).

Artículo 22.- El Departamento de Planificación y Estudios Técnicos es de naturaleza operativa y asesora. Contará con:

- una división de Planificación,
- una división de Estudios Técnicos,
- una división de informática,
- un centro de documentación,

- así como con otras oficinas que sean consideradas necesarias.

Se encargará de:

- a. formular el plan de trabajo y el presupuesto de la DIDA, darle seguimiento y evaluar su ejecución;
- b. Diseñar indicadores de producción e impacto del SDSS en términos de cobertura y calidad de los servicios para los usuarios. *Para estos fines la DIDA elaborará un Reglamento para medir, desde el punto de vista de los usuarios, los indicadores de calidad y desempeño de las AFP, las ARS, el SeNaSa y el desarrollo del SDSS. Este reglamento deberá ser aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social.*
- c. Diseñar instrumentos para la recolección de información y estadísticas, y supervisar las actividades informatizadas y del Centro de Documentación;
- d. Asesorar a los diferentes departamentos en la preparación de sus respectivos planes de trabajo.

Artículo 23.- El Departamento de Comunicaciones es de naturaleza operativa. Contará con:

- una división de Promoción,
- una división de Capacitación,
- una división de Comunicación,
- una unidad de Información,
- así como con otras oficinas que sean consideradas necesarias.

Se encargará de:

- a. Diseñar, desarrollar y ejecutar instrumentos y programas para Información, promoción y comunicación a los usuarios;
- b. Diseñar, desarrollar y ejecutar instrumentos y programas de capacitación para la formación de instructores y facilitadores para la promoción del SDSS.

Artículo 24.- El Departamento de Asesoría y Defensoría es de naturaleza operativa y asesora.

Contará con:

- una división de Orientación
- una división de Quejas y Reclamaciones.

Se encargará de:

- a. Diseñar, desarrollar y ejecutar instrumentos para la operación del sistema de asesoría y defensoría de los usuarios del SDSS;
- b. Organizar mecanismos de orientación puntual y actualizadas sobre los deberes, derechos y formas de reclamación de los afiliados
- c. Ejecutar el sistema de recepción y registro de quejas y reclamaciones
- d. Establecer mecanismo de monitoreo y seguimiento de las quejas y/o reclamaciones de los afiliados en la jurisdicción de las superintendencias y en el CNSS
- e. Asesorar a la Directora y a los diferentes departamentos de la DIDA en materia legal.

Párrafo. Para los fines precedentes, la DIDA tendrá un Reglamento de Información y Atención de Quejas y Reclamaciones el cual deberá ser aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social –CNSS-

CAPÍTULO VII

DEL ÁREA FINANCIERA

Artículo 25.- El Área Financiera es de naturaleza operativa y de apoyo. Esta compuesta por el departamento financiero, con las funciones de contabilidad, de ejecución presupuestaria y de tesorería. Este departamento se encargará de:

- a. Diseñar, desarrollar y ejecutar el sistema para el registro de las operaciones contables de la DIDA;
- b. Vigilar y controlar la ejecución presupuestaria;
- c. Elaborar las órdenes de pago;
- d. Elaborar informes financieros mensuales, trimestrales y anuales;
- e. Asesorar a la Directora en la formulación de políticas financieras.

Artículo 26.- El Encargado del departamento Financiero firmará conjuntamente con el (la) Director(a) las órdenes de pagos.

CAPÍTULO VIII

DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

Artículo 27.- El Área Administrativa es de naturaleza operativa y de apoyo. Estará compuesta por el Departamento Administrativo y de Recursos Humanos, el cual contará con:

- una División de Recursos Humanos,
- una División de Servicios Generales,
- una Unidad de Correspondencia y Archivo,
- así como de otras dependencias que sean consideradas necesarias.

Será dirigido por un profesional con formación especializada y experiencia comprobada, conforme al Sistema complementario de Reclutamiento y Administración de Personal de la DIDA, y se encargará de:

- a. Diseñar, desarrollar y ejecutar instrumentos para los procedimientos administrativos de la DIDA
- b. Diseñar, desarrollar y ejecutar instrumentos para la administración y capacitación de los Recursos Humanos de la DIDA;
- c. Asegurar el suministro a todas las dependencias de la DIDA de los materiales y equipos de trabajo;
- d. Garantizar el cuidado de los equipos, de los mobiliarios y de las instalaciones físicas de la institución;
- e. Controlar la correspondencia y el archivo.

Párrafo. Esta área se manejará con los procedimientos establecidos en los siguientes manuales aprobados por la DIDA:

- b) Manual de Organización y Funciones
- c) Manual de Procedimientos Administrativos
- d) Manual de Evaluación de Desempeño
- e) Manual de Auditoria

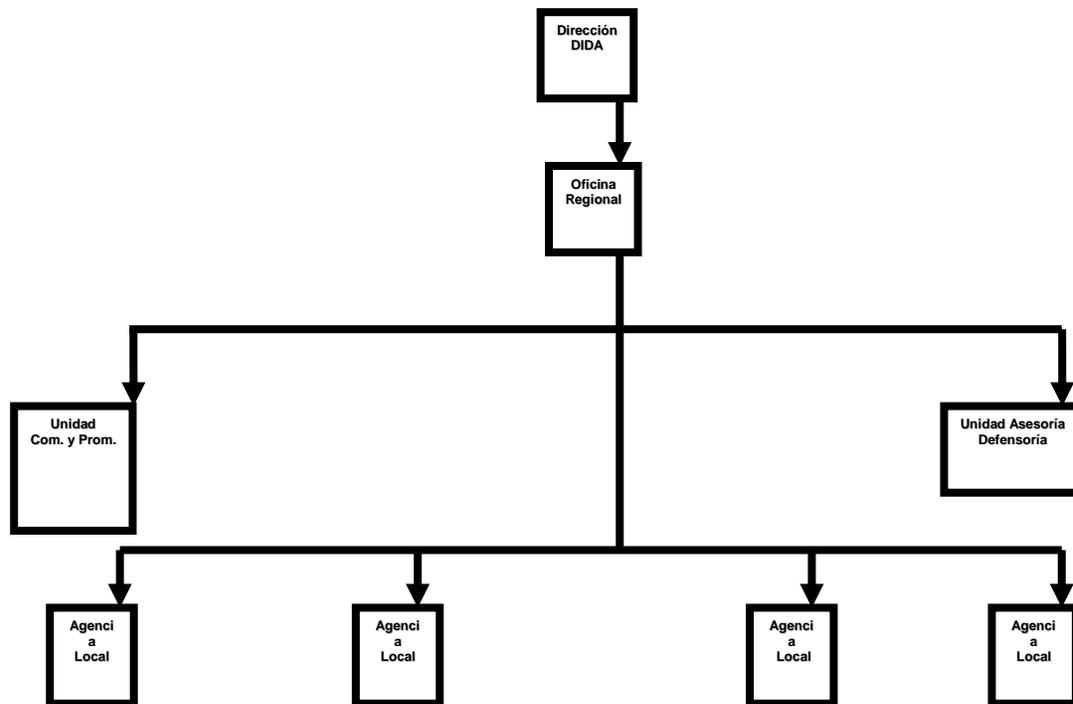
CAPÍTULO IX

DE LAS DIRECCIONES REGIONALES

Artículo 28.- Las Direcciones Regionales son dependencias de la Dirección General. Se encargarán de la promoción del SDSS en las respectivas regiones, así como servir de instrumento efectivo de comunicación, información, orientación, y asesoría y defensa de los usuarios, en coordinación con los respectivos departamentos especializados de la DIDA. En la medida de las

demandas y las disponibilidades presupuestarias, instalarán oficinas locales en aquellas provincias o municipios que lo requieran y según disponga el (la) Director(a), las cuales se encargarán de las labores de orientación, asesoría y defensoría de los usuarios en sus respectivas demarcaciones, así como de las labores administrativas de la oficina, bajo la dependencia de las Oficinas Regionales respectivas.

Organigrama de la Dirección Regional de la DIDA



CAPÍTULO X

DEL FINANCIAMIENTO DE LA DIDA

Artículo 29.- La DIDA someterá al CNSS cada año, a más tardar en el mes de Junio, su presupuesto de gastos, a fin de que el CNSS lo estudie e incorpore al presupuesto general que someterá a su vez al Poder Ejecutivo para que sea incluido en el presupuesto general de la Nación.

Artículo 30.- Los fondos asignados por el Estado dominicano, serán transferidos mensualmente por el CNSS a la DIDA y depositados en una cuenta especial en el Banco de Reservas de la República. Dichos fondos serán girados por medio de órdenes de pago con las firmas de la Directora y el Gerente General o el Sub-Gerente General del CNSS, conforme al Presupuesto de Gastos de la DIDA. En caso de ausencia de uno de los dos primeros, el Encargado de Planificación y Estudios Técnicos podrá firmar las órdenes de pago.

Artículo 31.- El (la) Director (a) está autorizado a crear fondos especiales para gastos menudos o de Caja Chica, los cuales serán asignados a los encargados de las dependencias que lo requieran y administrados conforme al Sistema Contable de la DIDA.

Artículo 32.- La DIDA podrá obtener, previa aprobación del CNSS, financiación de sus actividades mediante fondos extraordinarios del Estado, préstamos y donaciones del sector privado y de instituciones de cooperación nacional e internacionales.

Artículo 33.- La DIDA elaborará informes mensuales y trimestrales de movimiento de fondos, y un balance general cada año. Estos informes financieros serán enviados al Contralor General y al CNSS. Los mismos serán publicados luego de recibir el visto bueno del Contralor General, en un diario de circulación nacional y en otros medios informativos pertinentes.

CAPÍTULO XI

DEL COMITÉ DE COORDINACIÓN

DE LOS REPRESENTANTES DE LOS AFILIADOS

Artículo 34. La DIDA promoverá la creación de un Comité de Coordinación entre los representantes de los afiliados ante los diferentes comités interinstitucionales de carácter consultivos y de representación con la finalidad de canalizar los reclamos de los afiliados de manera más eficiente.

Artículo 35.- El Comité de Coordinación de los Representantes de los Afiliados es un mecanismo de apoyo a los usuarios del SDSS. Estará compuesto por los representantes de los afiliados en las siguientes dependencias y entidades del SDSS:

- a. Patronato de Recaudo e Informática de la Seguridad Social (PRISS)
- b. Comité Interinstitucional de Pensiones
- c. Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales
- d. Comité Nacional de Honorarios Profesionales.
- e. Seguro Nacional de Salud. (Contributivo, Contributivo Subsidiado y Subsidiado)

Contará con la asistencia técnica del Comité de Planificación y Estudios Técnicos de la DIDA. Se encargará de coordinar sus actividades, con el objeto de asegurar la mayor eficiencia en su desempeño. Dichos representantes dispondrán de una sala de trabajo, de equipos y materiales necesarios para la realización de sus actividades y responsabilidades. Dicho Comité será presidido por el (la) Director (a) de la DIDA.

Artículo 36.- El Presente Reglamento rige a partir de la Resolución No.78-05, acta 78, de fecha 26 de junio del 2003, aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).