



COMPROMETIDOS  
CON TU BIENESTAR  
Orienta. Defiende. Informa.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS  
A LA SEGURIDAD SOCIAL  
(DIDA)

## 2DO. INFORME SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DE LA DIDA 2023

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

Dirección de Planificación y Desarrollo  
Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Septiembre 2023

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>RESUMEN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	3
<b>Base Legal:</b> .....	3
<b>Misión:</b> .....	4
<b>Visión:</b> .....	4
<b>Valores:</b> .....	4
<b>AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL</b> .....	5
<b>CUADRO RESUMEN DEL AVANCE CUANTITATIVO</b> .....	¡Error! Marcador no definido.

## INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), en concordancia con el Indicador 01 "Gestión de la Calidad y Servicios" del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), se complace en presentar este informe de seguimiento del Plan de Mejora Institucional para el año 2023. Este plan fue elaborado en colaboración entre la Dirección de Planificación y Desarrollo y todas las áreas de nuestra institución, con el objetivo de implementarse a lo largo del período enero-diciembre de este año.

Hasta el cierre del mes de septiembre, hemos logrado una ejecución satisfactoria del 85% en las áreas designadas en el plan. Este informe proporcionará una visión detallada de los avances alcanzados, organizados por áreas de mejora y criterios específicos que se derivan de los resultados del Plan de Mejora, el cual se desarrolló siguiendo la Metodología CAF (Common Assessment Framework).

En este informe, no solo se detallarán los progresos alcanzados hasta la fecha, sino también se identificarán las acciones que requieren mejoras adicionales, se definirán los objetivos establecidos, se evaluará el nivel de implementación actual, se presentarán los avances logrados en el período y se respaldarán con las evidencias correspondientes. El compromiso de la DIDA es mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, y este informe es un testimonio de nuestro esfuerzo en esa dirección.

## RESUMEN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Desde el inicio de sus funciones en el 2002 hasta la fecha, ha asumido su rol de promover, educar, orientar y defender a la población dominicana, siempre actuando con calidad y oportunidad en favor del bienestar de los afiliados.

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

**Dirección:** Sede Principal: Av. Tiradentes 33, Ensanche Naco, Santo Domingo Torre de la Seguridad Social presidente Antonio Guzmán Fernández.

**Oficinas Regionales:** **Región Norte:** Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís, La Vega, Mao Valverde, Puerto Plata, Samaná.

**Región Sur:** Barahona, Bahoruco, San Juan de la Maguana, Azua, San Cristóbal.

**Región Este:** San Pedro de Macorís, La Romana, Bávaro-Verón e Higüey.

**Puntos GOB:** Plaza Sambil Distrito Nacional, Megacentro , Plaza Las Américas La parada de la Cultura, Santo Domingo Este y Occidental Mall en Santo Domingo Oeste y la Sirena en Santiago.

**Redes Sociales:** **Instagram, Facebook y Youtube:** @DIDARDo.  
**Twitter:** @DIDA\_Rdo

**Teléfono:** (809)-262-1900

**Página Web:** [www.dida.gob.do](http://www.dida.gob.do)

**RNC:** 401-51588-1

### Base Legal:

La Constitución de la Republica Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015. Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio del 2015.

Ley 87-01, del 9 de mayo del 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley 13-20, que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA). Modifica el recargo por

mora en los pagos al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y modifica, además, el esquema de comisiones aplicados por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Gaceta Oficial No. 10970 del 07 de febrero de 2020.

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

La Resolución Núm. 78-05, acta 78, de fecha 26 de junio del 2003, aprobado por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), sobre Reglamento Interno de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).

La Ley 188-07, del 9 de agosto de 2007, que introduce modificaciones en la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

#### **Misión:**

Resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida; a través de la promoción, información, educación, monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

#### **Visión:**

Ser la entidad referente en el desarrollo de un modelo integral de atención ciudadana, cultura y educación en seguridad social, para el reconocimiento, acceso al derecho universal y constitucional de la población dominicana a la seguridad social.

#### **Valores:**

- Calidad
- Transparencia
- Equidad
- Compromiso
- Solidaridad
- Integridad

## AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

### Criterio 1. Liderazgo

#### Sub-criterio No. 1.1 : Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores:

<b>Área de Mejora</b>	: No se evidencia identificación de los Grupos de Interés institucional.
<b>No.1</b>	
<b>Acción de Mejora</b>	: Identificar los grupos de interés primarios y secundarios de la institución.
<b>Objetivo</b>	: Contar con matriz actualizada de grupo de Interés.
<b>Nivel de Implementación</b>	: <b>100%</b>
<b>Comentarios/ Avances</b>	: Luego de la realización de varias secciones, con el comité de calidad y el equipo técnico de la institución obtuvimos los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para determinar la prioridad de cada grupo de interés, hemos empleado el Modelo de Poder e Interés. Este modelo clasifica a los grupos de interés en función de su capacidad de influencia (poder) y su nivel de interés en la organización. Aquellos grupos que exhiben una alta capacidad de influencia y un fuerte interés en nuestra organización se les asigna una prioridad A, dado que su importancia es máxima. En contraste, aquellos grupos que muestran menos poder e interés se les asigna una prioridad más baja, identificada como B, C, D o E.</li> </ul>
<b>Evidencias</b>	: Matriz de grupo de Interés DIDA actualizada 2023

## EVIDENCIA NO.1



Matriz de Grupo de Interés de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social

Actualizada al 24 de abril del 2023

Grupo de interés	Intereses	Importancia	Estrategia de comunicación
Afiliados a la seguridad social	Acceso a información clara y precisa sobre sus derechos y obligaciones como afiliados, asesoría en temas relacionados con su afiliación y beneficios, defensa de sus derechos frente a la entidad prestadora de salud.	Alta	Boletines informativos, charlas informativas, atención personalizada a través de canales virtuales y presenciales, mecanismos de queja y reclamo, difusión de decisiones judiciales favorables a los afiliados.
Entidades prestadoras de salud	Relación cordial y transparente con la entidad, solución de conflictos de manera ágil y eficiente.	Alta	Establecimiento de canales de comunicación directos, difusión de políticas y normas de la entidad, participación en espacios de diálogo y concertación.
Colaboradores	Relación laboral justa y transparente, acceso a información sobre sus derechos y obligaciones, desarrollo profesional y personal.	Alta	Comunicación interna clara y transparente, establecimiento de canales de comunicación directos, participación en programas de capacitación y desarrollo personal y profesional.
Instituciones afines de la seguridad social	Articulación de esfuerzos en la defensa de los derechos de los afiliados, promoción de políticas públicas en materia de seguridad social.	Alta	Participación en espacios de diálogo y concertación, organización de actividades conjuntas para la defensa de los derechos de los afiliados, difusión de políticas y normas de la entidad.
Entidades Administradoras de Pensiones	Acceso a información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones de los afiliados, asesoría en temas relacionados con su afiliación y beneficios, defensa de sus derechos frente a la entidad.	Alta	Boletines informativos, charlas informativas, atención personalizada a través de canales virtuales y presenciales, mecanismos de queja y reclamo, difusión de decisiones judiciales favorables a los afiliados.
Gobierno	Apoyo a las políticas públicas en materia de seguridad social, defensa de los derechos de los afiliados, cumplimiento de las obligaciones tributarias.	Media	Participación en espacios de diálogo y concertación, participación en procesos de consulta y discusión de políticas públicas, difusión de decisiones judiciales favorables a los afiliados.
Medios de comunicación	Difusión de información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones de los afiliados, promoción de las actividades de la institución.	Media	Boletines informativos, conferencias de prensa, publicación de artículos en medios de comunicación, participación en programas de radio y televisión.
Organizaciones de la sociedad civil	Articulación de esfuerzos para la defensa de los derechos de los afiliados a la seguridad social, promoción de la participación ciudadana.	Media	Participación en espacios de diálogo y concertación, organización de actividades conjuntas para la defensa de los derechos de los afiliados, difusión de políticas y normas de la entidad.
No afiliados	Acceso a información sobre los beneficios y obligaciones en materia de seguridad social.	Media	Campañas de difusión, charlas informativas, atención personalizada a través de can
Empleadores	Asesoría en temas relacionados con la afiliación y los beneficios de los trabajadores, promoción de la formalidad laboral.	Baja	Difusión de políticas y normas de la entidad, asesorías personalizadas, participación en espacios de diálogo y concertación.
Trabajadores independientes	Acceso a información sobre los beneficios y obligaciones en materia de seguridad social, asesoría en temas relacionados con la afiliación.	Baja	Boletines informativos, charlas informativas, atención personalizada a través de canales virtuales y presenciales, participación en ferias y eventos para trabajadores independientes.
Proveedores	Relación comercial y financiera clara y transparente, cumplimiento de los acuerdos comerciales.	Baja	Establecimiento de canales de comunicación directos, difusión de políticas y normas de la entidad, atención personalizada en caso de requerimiento.

## **Criterio no. 2. Estrategía y Planificación:**

**Sub-criterio No. 2.1.** : **Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.**

**Área de Mejora No.2** : No se evidencia que se analice de forma sistemática mediante aplicación del FODA.

**Acción de Mejora** : Analizar de forma sistemática mediante aplicación del FODA, los procesos o proyectos realizados en la institución.

**Objetivo** : Identificar mediante la aplicación de un FODA, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los proyectos de la institución.

**Nivel de Implementación** de : **100%**

**Comentarios/ Avances** : Se han identificado los proyectos que forman parte del Plan Operativo Anual (POA) para el año 2023, dando prioridad a aquellos que se consideran que tendrán un mayor impacto. Además, se llevó a cabo un análisis que involucra la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) específicamente para el proyecto de automatización de la plataforma tecnológica y de servicios. Este análisis se compartió con las áreas pertinentes para su evaluación y revisión.

**Evidencia** : A continuación, presentamos el listado de proyectos del POA-2023, la matriz de determinación que refleja su priorización, el análisis y cruce de variable FODA correspondiente y el proceso de socialización realizado.

### **EVIDENCIA 2:**

---



**Proyectos incluidos en el Plan Operativo Anual (POA) para ser desarrollados durante el año 2023,**

- 1- (Transformación de la Plataforma Tecnológica y automatización de los servicios)
- 2-Desarrollo de las políticas de Ciberseguridad.
- 3-Desarrollo y Fortalecimiento de las NORTIC.
- 4-Apertura, ampliación y adecuación de la oficina central y provinciales.
- 5-Ampliación de oficinas de servicios en coordinación con la OGTIC.
- 6-Instalación de una sala de lactancia, en el marco de las políticas de equidad e igualdad de género.
- 7- Automatización del sistema de contabilidad interna.



ANÁLISIS FODA PROYECTO AUTOMATIZACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS 2023			
FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
La institución que promueve el proyecto es autónoma, con personería jurídica, creada por las Leyes 87-01 y 13-20	Apovechar los servicios en tecnología y asesoría que nos ofrece la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	Limitado espacio físico donde está ubicada la Dirección de Tecnología de la DIDA.	La no aprobación de recursos a través del presupuesto nacional por parte de DIGEPRES
La DIDA cuenta con un personal técnico en informática, especializado en seguridad social	Apoyados en la política transversalización de la END 2030, asumimos el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información.	Limitada capacidad instalada en Tecnología de la Información y Comunicación para atender la demanda interna y externa	
Es una institución pionera en prestar servicios de defensoría especializada en Seguridad Social.	Ampliar la prestación de servicios en línea		
La estructura de sistema reposa en un data center con la debida seguridad	Automatizar todos los procesos vinculados a la entrega de servicios a la población		
Desde sus inicios operacionales la DIDA registra y monitorea las asistencias quejas, reclamaciones y denuncias de los afiliados en base de datos relacionales teniendo como vía de acceso sistemas y aplicaciones con las debidas credenciales de seguridad.	Fortalecer la interoperabilidad entre las instituciones del SDSS comprometidas en dar respuestas oportunas a las quejas, reclamaciones y denuncias tramitadas por la DIDA.		
	Hacer más eficiente los servicios que se brindan a través de la página web y fomentar la transparencia institucional.		



**CONTROL ASISTENCIA A REUNIONES**

DEPARTAMENTO QUE COORDINA: DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
 ASUNTO DE LA REUNIÓN: Socialización FODA Cruzado Proyecto Automatización Tecnológica  
 RESPONSABLES: Xiomara de Cooflores  
 FECHA: 10 07 2023 HORA: HH / MM INTERNA:  EXTERNA:   
 LUGAR: \_\_\_\_\_

No.	Nombre	Dpto.	Cargo	Institución	Correo / Teléfono
1	Kimberly Canache P.	Adm	En. Soc. Comp.	DIDA	kimberly.canache@dida.gob.do
2	Richard Flores	TIC	ENC-DTR	DIDA	richard.flores@dida.gob.do
3	Neicy de León	Comunicación	Asesora	DIDA	neicydeleon@dida.gob.do
4	Walter Berrón	jurídico	co. Dir. Jur.	DIDA	walter.berron@dida.gob.do
5	Angel Caceres	Promoción	Encargado	DIDA	caceresangel101@gmail.com
6	Fátima Saegguín	Financiera	Contador	DIDA	Fatima.Saegguin@dida.gob.do
7	Liliana Magallon	Com.	Encargada	DIDA	liliana.magallon@dida.gob.do
8	Marcos Cuevas S.	PLADES	TÉCNICO	DIDA	MARCUS.CUEVAS@dida.gob.do
9	Xiomara de Cooflores	PLADES	ENC.	DIDA	Xiomara.deCooflores@dida.gob.do
10					

CONCLUSIONES: \_\_\_\_\_



DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)				
ANÁLISIS CRUZADO FODA PROYECTO AUTOMATIZACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA				
Fortalezas		Oportunidades		Potencialidades
La institución que promueve el proyecto es autónoma, con personería jurídica, creada por las Leyes 87-01 y 13-20	Más	Apoyar los servicios en tecnología y asesoría que nos ofrece la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	Igual	Garantizar un servicio automatizado, con calidad, oportuno, orientado a satisfacer las necesidades de los afiliados a nivel nacional.
Fortalezas		Oportunidades		Potencialidades
La DIDA cuenta con un personal técnico en informática, especializado en seguridad social	Más	Apoyados en la política de transversalización de la ENI 2030, asumimos el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información.	Igual	Aprovechar la experiencia institucional en la prestación de servicios, vinculando con la automatización y la transformación digital
Fortalezas		Oportunidades		Potencialidades
Es una institución pionera en prestar servicios de defensoría especializada en Seguridad Social.	Más	Ampliar la prestación de servicios en línea	Igual	Crear un sistema unificado de servicios, quejas y reclamaciones del SDSS, orientado a un modelo de servicios.
Fortalezas		Oportunidades		Potencialidades
La estructura del sistema reposa en un data center con la debida seguridad	Más	Automatizar todos los procesos vinculados a la entrega de servicios a la población.	Igual	Garantizar la seguridad de la información con calidad y oportuno a nivel nacional.
Debilidades		Amenazas		Limitaciones
Limitado espacio físico donde está ubicada la Dirección de Tecnología de la DIDA	Más	La no aprobación de recursos a través del presupuesto nacional por parte de DIGEPRES	Igual	Disminución de la capacidad operativa institucional afectando el volumen de los servicios prestados.
Debilidades		Amenazas		Limitaciones
Limitada capacidad instalada en Tecnología de la Información y Comunicación para atender la demanda interna y externa	Más	La no aprobación de recursos a través del presupuesto nacional por parte de DIGEPRES	Igual	Operar bajo un esquema de prioridades, poniendo en un primer plano la defensa de los intereses de los afiliados al SDSS.
Fortalezas		Amenazas		Nivel de Riesgo
La institución que promueve el proyecto es autónoma, con personería jurídica, creada por las Leyes 87-01 y 13-20	Más	La no aprobación de recursos a través del presupuesto nacional por parte de DIGEPRES	Igual	Incumplimiento de los planes, programas y proyectos y disminución de nuestra autoridad jurídica que nos da la Ley 13-20.
Debilidades		Oportunidades		Desafíos

### Criterio no. 3. Personas

**Sub-criterio No. 3.2. : Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas**

**Área de Mejora No.3** : No se evidencia apoyo a los nuevos empleados por medio de acompañamiento individualizado, tutoría o asignación de un mentor

**Acción de Mejora** : Apoyar a los nuevos empleados por medio de acompañamiento individualizado, la tutoría o asignación de un mentor

**Objetivo** : Contar con un instrumento para el acompañamiento o tutoría individualizada.

**Nivel de Implementación** de : **100%**

**Comentarios/ Avances** : Se diseñó formulario o instrumento de acompañamiento para la inducción de nuevo personal, además del instructivo de llenado del mismo y aplicación implementada.

**Evidencias** : Informe propuesto de formulario, instrumento de llenado y aplicación del mismo a empleados nuevos.

### **EVIDENCIAS:3**



## Muestra Aplicación Formulario de Acompañamiento



**PROPUESTA FORMULARIO DE  
ACOMPañAMIENTO**

Desarrollar y gestionar las capacidades de las  
Personas

**Descripción breve**

Esta propuesta incluye un apartado específico sobre el acompañamiento individualizado mediante la asignación de un mentor o tutor para apoyar a los nuevos empleados en su integración y desarrollo en la DIDA.

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión  
[Dirección de correo electrónico]



**1. Breve descripción del proceso:**

Al diseñar un formulario o instrumento de acompañamiento para la inducción de nuevos empleados es importante incluir los siguientes elementos:

- 1. Información personal:** Recopile los datos personales básicos del nuevo empleado, como nombre completo, puesto, departamento, fecha de inicio, información de contacto y cualquier otra información relevante.
- 2. Introducción a la institución:** Proporcione una descripción general de la institución, su misión, visión, valores y objetivos. También puede incluir una breve historia de la organización y su estructura organizativa.
- 3. Políticas y procedimientos:** Detalle las políticas y procedimientos clave de la organización, como horarios de trabajo, código de vestimenta, políticas de tiempo libre, uso de tecnología, políticas de seguridad, entre otros. Asegúrese de explicar claramente las expectativas y reglas de la organización.
- 4. Beneficios y compensación:** Proporcione información sobre los beneficios que se ofrecen la institución, como seguro médico, vacaciones, días festivos, planes de pensiones y cualquier otro beneficio relevante. También puede incluir detalles sobre la compensación salarial y los métodos de pago.
- 5. Recursos y herramientas:** Enumere y describa las herramientas, sistemas y recursos que el nuevo empleado utilizará en su puesto de trabajo. Esto puede incluir software, equipos, manuales de procedimientos, políticas y cualquier otro recurso necesario para realizar su trabajo de manera efectiva.
- 6. Capacitación y desarrollo:** Explique las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional disponibles en la institución. Mencione programas de capacitación interna, cursos externos, certificaciones y cualquier otra forma de desarrollo que la organización ofrezca a sus empleados.
- 7. Contactos y soporte:** Proporcione una lista de contactos clave dentro de la organización a los que el nuevo empleado pueda recurrir en caso de preguntas, problemas o consultas. Incluye nombres, cargos, números de teléfono y direcciones de correo electrónico para facilitar la comunicación.
- 8. Firma y acuse de recibo:** Al final del formulario, asegúrese de incluir un espacio para que el nuevo empleado firme y confirme que ha recibido y entendido la información presentada.

{ 1 }

durante la inducción. Esto servirá como evidencia de que se proporcionó la información necesaria.

**5. Propuesta:**

**Formulario de Acompañamiento para la Inducción de Nuevo Personal**

**Información Personal:**

Nombre completo: José María Polanco Comacho

Puesto: Auxiliar administrativo

Departamento: Administrativo

Fecha de inicio: 01/03/23

Teléfono: 949-540-3307

Correo electrónico: José.Polanco@dida.gob.do

**Introducción a la DIDA:**

Breve descripción de la institución y su actividad principal: La DIDA es una institución adscrita al sector público con personalidad jurídica que presta como función principal promover y fortalecer el sistema de seguridad social y proporcionar los servicios que los afiliados necesitan para el cumplimiento de sus obligaciones, así como los servicios de atención legal y resolución de conflictos. **Políticas y Procedimientos:** otros documentos vinculados con el tema de la inducción.

Horarios de trabajo: 8:30 AM Hasta 5:00 PM

Código de vestimenta: casaca azul y blanca de vestir y zapatos

Uso de tecnología: computadora y celular de escritorio

Políticas de seguridad: \_\_\_\_\_

Otras políticas relevantes: \_\_\_\_\_

**Beneficios y Compensación:**

Descripción de los beneficios ofrecidos: Salario \$3,500.00, seguro médico contributivo, bono de incentivo, bono escolar

Compensación salarial y método de pago: Salario mensual

Recursos y Herramientas:

Herramientas y equipos utilizados en el puesto: computadora, celular de escritorio, teléfono etc.

Manuales de procedimientos y políticas relevantes: \_\_\_\_\_

[ 2 ]

**Capacitación y Desarrollo:**

Oportunidades de capacitación y desarrollo disponibles: algunas capacitaciones en seguridad social en otros áreas del país e internet.

**Acompañamiento individualizado:**

Asignación de tutor: Técnico administrativo

Nombre del tutor: Osca Jimenez

Descripción del rol y responsabilidades del tutor: \_\_\_\_\_

**Contactos y Soporte:**

Cargo: Técnico administrativo

Teléfono: 929-763-2087

Correo electrónico: osca.jimenez@dida.gob.do

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**Firma y Acuse de Recibo:**

Confirma que ha recibido y comprendido la información presentada durante la inducción.

Firma: José María Polanco

Fecha: 23/03/23

**Instructivo de llenado del Formulario de Acompañamiento para la Inducción de Nuevo Personal**

El formulario de acompañamiento para la inducción de nuevo personal es un documento importante para garantizar que los empleados recién incorporados reciban toda la información necesaria y se sientan apoyados en su proceso de integración. A continuación, se proporciona un instructivo de llenado para completar correctamente el formulario.

**Información Personal:**

Nombre completo en el espacio provisto.

Indica el puesto para el cual fuiste contratado.

[ 3 ]



Especifica el departamento al que pertenecerás.  
 Anota la fecha de inicio de tu empleo.  
 Proporciona un número de teléfono y correo electrónico actualizados para que puedas ser contactado.

**Introducción a la DIDA:**  
 Lee la breve descripción de la institución y su actividad principal.  
 Si tienes alguna pregunta, no dudes en comunicarte con el contacto designado para obtener aclaraciones.

**Políticas y Procedimientos:**  
 Lee cuidadosamente las políticas y procedimientos mencionados.  
 Asegúrate de comprender las expectativas y reglas establecidas por la institución.  
 Si alguna política no está clara, solicita más información a los contactos mencionados.

**Beneficios y Compensación:**  
 Revisa la descripción de los beneficios ofrecidos por la institución.  
 Si tienes dudas sobre los beneficios o la compensación salarial, consulta con el contacto designado para obtener orientación adicional.

**Recursos y Herramientas:**  
 Familiarízate con las herramientas y equipos que utilizarás en tu puesto de trabajo.  
 Lee los manuales de procedimientos y políticas relevantes para comprender cómo utilizar adecuadamente los recursos disponibles.

**Capacitación y Desarrollo:**  
 Observa las oportunidades de capacitación y desarrollo que se ofrecen.  
 Si tienes interés en alguna de estas oportunidades, comunícate con el contacto designado para obtener más detalles sobre cómo acceder a ellas.

[ 4 ]



**Acompañamiento individualizado:**  
 Si se ha asignado un tutor, toma nota de su nombre y función.  
 Lee detenidamente la descripción de las responsabilidades del tutor.  
 Si tienes preguntas o necesitas apoyo adicional, no dudes en comunicarte con tu tutor designado.

**Contactos y Soporte:**  
 Anota la información de contacto de los representantes designados para brindar apoyo en diferentes áreas.  
 Comunícate con ellos si tienes alguna pregunta, inquietud o necesitas asistencia durante tu inducción y más allá.

**Firma y Acuse de Recibo:**  
 Lee detenidamente la declaración de firma y acuse de recibo al final del formulario.  
 Si estás de acuerdo y has comprendido la información presentada, firma y coloca la fecha correspondiente.  
 Recuerda que el formulario de acompañamiento es una herramienta importante para tu integración y desarrollo en la organización. Si tienes alguna pregunta o necesitas aclaraciones adicionales sobre cualquier sección del formulario, no dudes en comunicarte con los contactos mencionados.

[ 5 ]

## Muestra de Aplicación Formulario Acompañamiento





**PROPUESTA FORMULARIO DE ACOMPAÑAMIENTO**  
 Desarrollar y gestionar las capacidades de las Personas

**Descripción breve**  
 Esta propuesta incluye un apartado específico sobre el acompañamiento individualizado mediante la asignación de un mentor o tutor para apoyar a los nuevos empleados en su integración y desarrollo en la DIDA.



- Breve descripción del proceso:**  
 Al diseñar un formulario o instrumento de acompañamiento para la inducción de nuevo personal, es importante incluir los siguientes elementos:
  - Información personal:** Recopile los datos personales básicos del nuevo empleado, como nombre completo, puesto, departamento, fecha de inicio, información de contacto y cualquier otra información relevante.
  - Introducción a la institución:** Proporcione una descripción general de la institución, su misión, visión, valores y objetivos. También puede incluir una breve historia de la organización y su estructura organizativa.
  - Políticas y procedimientos:** Detalle las políticas y procedimientos clave de la organización, como horarios de trabajo, código de vestimenta, políticas de tiempo libre, uso de tecnología, políticas de seguridad, entre otros. Asegúrese de explicar claramente las expectativas y reglas de la organización.
  - Beneficios y compensación:** Proporcione información sobre los beneficios que se ofrecen la institución, como seguro médico, vacaciones, días festivos, planes de pensiones y cualquier otro beneficio relevante. También puede incluir detalles sobre la compensación salarial y los métodos de pago.
  - Recursos y herramientas:** Enumere y describa las herramientas, sistemas y recursos que el nuevo empleado utilizará en su puesto de trabajo. Esto puede incluir software, equipos, manuales de procedimientos, políticas y cualquier otro recurso necesario para realizar su trabajo de manera efectiva.
  - Capacitación y desarrollo:** Explique las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional disponibles en la institución. Mencione programas de capacitación interna, cursos externos, certificaciones y cualquier otra forma de desarrollo que la organización ofrezca a sus empleados.
  - Contactos y soporte:** Proporcione una lista de contactos clave dentro de la organización a los que el nuevo empleado pueda recurrir en caso de preguntas, problemas o consultas. Incluya nombres, cargos, números de teléfono y direcciones de correo electrónico para facilitar la comunicación.
  - Firma y acuse de recibo:** Al final del formulario, asegúrese de incluir un espacio para que el

*arroll*





**Acompañamiento Individualizado:**  
Si se ha asignado un tutor, toma nota de su nombre y función.  
Lee detenidamente la descripción de las responsabilidades del tutor.  
Si tienes preguntas o necesitas apoyo adicional, no dudes en comunicarte con tu tutor designado.

**Contactos y Soporte:**  
Anota la información de contacto de los representantes designados para brindar apoyo en diferentes áreas.  
Comunicarte con ellos si tienes alguna pregunta, inquietud o necesitas asistencia durante tu inducción y más allá.

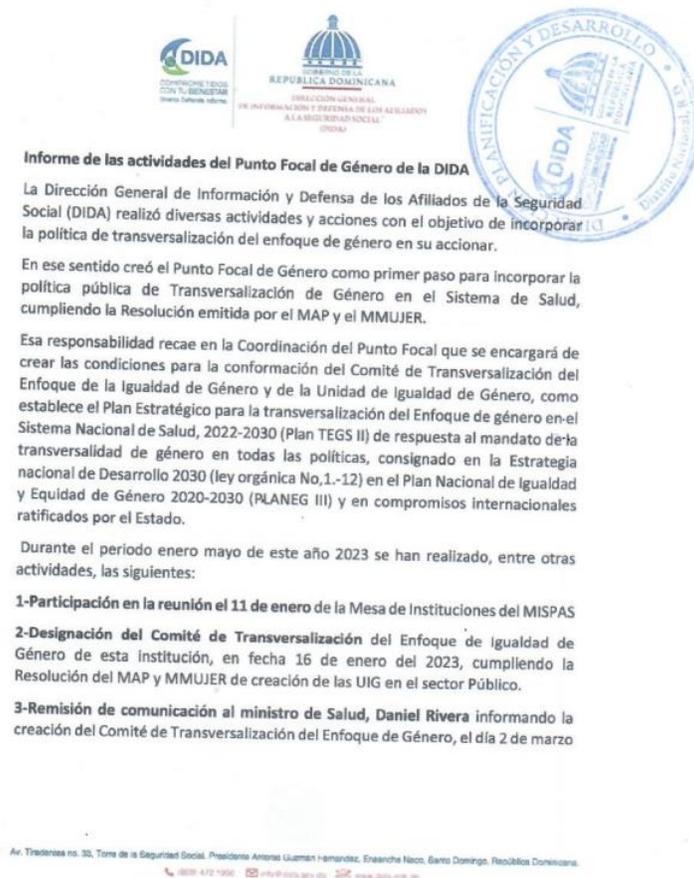
**Firma y Acuse de Recibo:**  
Lee detenidamente la declaración de firma y acuse de recibo al final del formulario.  
Si estás de acuerdo y has comprendido la información presentada, firma y coloca la fecha correspondiente.  
Recuerda que el formulario de acompañamiento es una herramienta importante para tu integración y desarrollo en la organización. Si tienes alguna pregunta o necesitas aclaraciones adicionales sobre cualquier sección del formulario, no dudes en comunicarte con los contactos mencionados.

[ 5 ]

**Sub-criterio No. 3.2. : Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

- Área de Mejora No.4** : No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.
- Acción de Mejora** : Planificar actividades formativas vinculadas al enfoque de género
- Objetivo** : Contar con actividades vinculadas al enfoque de género.
- Nivel de Implementación** de : **75%**
- Comentarios/Avances** : Hemos coordinado con organismos como el Ministerio de la Mujer, Ministerio de Salud Pública entre otros, actividades para impartir formaciones correspondientes al enfoque de género.
- Evidencias** : Avance de las actividades realizadas, foco grupal DIDA, evidencia de fotos y correos al mes de agosto 2023.

**EVIDENCIA 4:**





## Informe Actividades del Punto Focal de Género de la DIDA Junio-Agosto 2023

El Punto Focal para Transversalización de Género de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA) ejecutó las actividades programadas para junio, julio y agosto, dirigido a avanzar en la adopción de la política pública dispuesta por el gobierno del presidente Luis Abinader en esta materia.

La institución continuó trabajando en este proceso que implica la capacitación y formación de colaboradores en el conocimiento y manejo de la problemática de la igualdad de género con la asesoría de la Dirección de Género del MMUJER y del Ministerio de Salud Pública.

El plan de trabajo incluye: Reunión mensual del Comité de Transversalización de Género, 3 conferencias de temas de género, elaboración y difusión de informaciones educativas sobre género, importantizar fechas conmemorativas alusivas al tema, participación y aplicación de las pautas emanadas del Comité Nacional para la Transversalización de género en el Sistema Nacional de Salud en la institución.

En correspondencia con la ejecución del plan de trabajo se realizaron:

**1-Realización y graduación de la Coordinadora del Punto Focal de Género** en la IX Edición del "Curso de introducción a la equidad de género en seguridad social" impartido por la OISS.

**2-Graduación de la coordinadora del Punto Focal de Género** en el Curso Principios Básicos de Género y Prevención de Violencia, cohorte 18 impartido por la Escuela Nacional de Igualdad del MMUJER, iniciado el 28 de febrero de 2023 y finalizado el 13 de junio con un acto en el hotel Catalonia a las 1:00 pm

**3- Se formaron 78 colaboradores/as** en violencia de género e intramiliar, 67 en derechos sexuales y reproductivos y 106 en transversalización de género mediante conferencias virtuales y semipresenciales impartidas por las expertas Lourdes Contreras, Rosa Matos y Alba Polanco.



**4-Participación en 4** reuniones del Comité Nacional de Transversalización de Género en el Servicio Nacional de Salud, 7, 14 de junio, 19 de julio y 29 de agosto de 9:00 am 12:00 m salón de Conapofa, MISPAS y la UASD.

**5-Taller impartido al personal por los defensores de SS de la institución Marlen Berroa, Fribio Castellanos y Julissa Magallanes, sobre "Las Prestaciones del PDSS dirigidas a la población femenina".**

**6-Asistencia al Encuentro Trimestral de fortalecimiento técnico de las UIG para presentar la Caja de herramientas para la transversalización, hotel Radisson, 29 de junio, hora 8:30 am a 4:00 pm.**

**7- Conferencia virtual impartida por la licenciada Cyra Taveras titulada por un mundo digital inclusivo, dirigida a todos los colaboradores de la Institución 18-7-2023.**

**8-Remisión capsulas educativas** sobre lactancia materna en semana de la Lactancia Materna y derechos humanos a los empleados.

**9-Se propuso habilitar el área de lactancia materna** para las madres lactantes de la institución y visitantes.

**10-Se solicitó la asesoría al MMUJER** para el diagnóstico de transversalización de género a nivel interno

**11-Produccion y difusión de 6 programas** de La DIDA en Radio dirigidos a destacar la Importancia de la Transversalización de género en el sector salud con la asistencia de la licenciada Merari Amador del MISPAS, Importancia Afiliación de la Trabajadora Doméstica al SFS del SDSS, con la sindicalista y directora de Amussol CASC, Altagracia Jimenez, Impacto del voto femenino en la política, los beneficios del SFS para las trabajadoras afiliadas al SDSS, Los subsidios por maternidad y lactancia, prestaciones y beneficios del SFS para la Primera Infancia con especialista en SS de la DIDA, en fechas 19-7-23/26-7-23/02-8-2023/30-8-23/9-8-20/06-09-2023





**ALGUNAS EVIDENCIAS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.**



Cyra Taveras directora del CIPAF dicta la conferencia a los empleados de la DIDA



La ministra Mayra Jimenez entrega el diploma a Nexcy de León de la DIDA



Diploma del curso realizado por la coordinadora del Punto Focal de Género en la OISS.



## Criterio no. 4. Alianzas y Recursos:

### Sub-criterio No. 4.1. : Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes:

- Área de Mejora No. 5** : No se evidencia que monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas y colaboración
- Acción de Mejora** : Monitorizar y evaluar la implementación y resultados de las alianzas.
- Objetivo** : Monitorizar y evaluar los resultados de las alianzas y colaboraciones de la institución.
- Nivel de Implementación** : **100%**
- Comentarios/Avances** : Fue diseñada y completada la Matriz con acuerdos y alianzas vigentes, para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los mismos.
- Evidencias** : Matriz de acuerdos vigentes e informe de resultados alcanzados producto de las alianzas estratégicas.

## EVIDENCIA NO. 5

  Matriz de Seguimientos Acuerdos y Alianzas 2020-2022-2023									
Seguimientos de Acuerdos									
Acuerdos	DIDA	Contraparte	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsables	Responsabilidades de la Contraparte	Responsabilidades de la DIDA	Nivel de Cumplimiento	% de cumplimiento
Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de la Seguridad Social (DIDA)		Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)	9/12/2020	31/12/2020	Richard Arias Director TIC	Fortalecer el marco nacional de ciberseguridad, fomentando la concientización y creación de entornos digitales seguros, confiables, y resilientes, que promuevan una sociedad digital dentro de un esquema de inclusión y respeto a los derechos fundamentales.	Realizar estudios sobre calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SENASAL), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y las Administradoras de Riesgos Laboral (ARL). Proteger los datos personales suministrados por los afiliados.	Para esta institución es de suma importancia la protección de los datos personales suministrados por los afiliados, los cuales son asentados en la base de datos de la entidad para ofrecer la información, orientación, asesoría y una efectiva defensa de sus derechos, con este acuerdo se ha reforzado la protección de estas informaciones y garantizando que no se incurre el derecho al honor y a la intimidad de los ciudadanos que requieren de nuestros servicios por los diferentes vías que tenemos disponibles tal como lo establece la Ley 172-13 de protección de datos personales. Lo pactado en esta alianza, se ha ido desarrollando de manera eficaz.	40%
Acuerdo para el GOB Expreso entre la Oficina Governmental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)		Oficina Governmental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	18/5/2022	18/5/2024	Carolina Serrata Méndez Directora General	Diseñar y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso.	Tiene como misión resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida a través de la promoción, información, educación y monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)	El día 18 de mayo fue inaugurada la nueva oficina en el PUNTO GOB OGTIC Expreso de la Parada de la Cultura y el Comercio, ubicada en la Av. Las Américas, el cual se prevé impactará en más de 700 mil habitantes de esa localidad y sus zonas aledañas.	100%
Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).		Ministerio de Administración Pública (MAP)	3/1/2021		Leidy Rodríguez Dirección de Planeación y Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar, por medio de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, el cumplimiento de los objetivos e indicadores asumidos por la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) en los términos del presente Acuerdo de Desempeño Institucional.</li> <li>2. Generar un proceso de retroalimentación, asesoría y acompañamiento a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) durante la ejecución del plan de mejoría, a fin de lograr los objetivos establecidos en el presente acuerdo.</li> <li>3. Apoyar y promover el desarrollo de una cultura sistemática de calidad de la gestión y los servicios en la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar el Plan de Mejoría Institucional, en base a los indicadores de resultados de gestión establecidos en el presente Acuerdo de Desempeño.</li> <li>2. Establecer las medidas necesarias para que cada una de las unidades responsables asuman los compromisos establecidos en el presente Acuerdo de Desempeño.</li> <li>3. Facilitar todas las informaciones, evidencias y documentos necesarios para la aplicación de la EDI.</li> </ol>	Este acuerdo se ha ejecutado un 100%, después de la firme de este año tras año se realiza	100%



**Dirección de Tecnologías de la Información & Comunicación**

Santo Domingo, Rep. Dom.  
01 de julio de 2023

**TIC: 2023-010**

**Asunto: Informe sobre Resultados de las Alianzas Estratégicas de la DIDA con Entidades e Instituciones Nacionales e Internacionales.**

En el entendido de que la seguridad social es un tema de gran importancia para los ciudadanos de cualquier país, y República Dominicana no es la excepción. La DIDA, en su rol de informar, orientar y defender a los afiliados de la seguridad social, ha permanecido constante brindando servicios y asesoría al ciudadano en sentido general y a los afiliados a la seguridad social en particular, para garantizar su bienestar y protección.

Para llevar a cabo su labor de manera efectiva, la DIDA reconoce la importancia de establecer alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales. Estas alianzas no solo les permiten ampliar su alcance y mejorar su capacidad de brindar servicios de calidad, sino que también les permiten mantenerse actualizados en cuanto a las tendencias y avances en materia de seguridad social.

En este sentido, las alianzas estratégicas le proporcionan a esta entidad la oportunidad de trabajar junto a otras organizaciones en la consecución de objetivos comunes, compartiendo recursos y conocimientos para lograr resultados más efectivos y eficientes en beneficio de sus afiliados.

En definitiva, las alianzas estratégicas son fundamentales para la entidad dedicada a informar, orientar y defender a los afiliados de la seguridad social en República Dominicana, ya que les brinda una plataforma para implementar soluciones y fomentar el bienestar social, en línea con su misión de contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos de este país.

Por lo cual presentamos los resultados de los procesos realizados vía las alianzas estratégicas con diversas entidades.

Av. Tránsito no. 35, Torre de la Seguridad Social, Presidente Antonio Guzmán Fernández, Esmeralda Naco, Santo Domingo, República Dominicana.  
 ☎ 809 479 1907 📠 info@dida.gov.do 🌐 www.dida.gov.do



**Dirección de Tecnologías de la Información & Comunicación**

**Resultados de las Alianzas Estratégicas de la DIDA con Entidades e Instituciones Nacionales e Internacionales.**

**Acuerdo para Protección de Datos de Afiliados al SDSS y Fortalecimiento Institucional**

Inmediatamente, después de la firma de acuerdo entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) y el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS), en fecha 09 de diciembre de 2022, con el objetivo de establecer un marco general de cooperación y colaboración interinstitucional, protección de datos de afiliados al SDSS y fortalecimiento institucional, hemos recibido diversos correos informativos y de toma de acción preventiva desde Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD) y del Centro nacional de Ciberseguridad (CNCS), para conocimiento y acción, de ser pertinente, sobre diversos malware y virus que han surgido, atacado y afectado diversas entidades, públicas o privadas, nacional y extranjera, comprometiendo los indicadores de compromiso relacionados con la infraestructura de red perteneciente, información proporcionada únicamente con fines de ciberdefensa.

Desde entonces hemos estado monitoreando con mayor asiduidad nuestro acceso a la red y validando cualquier comportamiento anormal. Hasta el momento no se ha observado actividad maliciosa que haya tenido que ser reportada al CSIRT-RD.

Continúa en proceso de validación por parte del CNCS para iniciar capacitación y cursos formativos avanzados de Ciberseguridad para técnicos seleccionados de la Dirección de TIC.

**Con la Dirección General de Jubilaciones y pensiones (DGJP)**

La alianza estratégica entre la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) y la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP), entidad dependiente del Ministerio de Hacienda de la República Dominicana es de gran importancia para el sistema de seguridad social del país.

Esta colaboración permite a ambas instituciones trabajar en conjunto para evaluar y tramitar las solicitudes de traspaso de Cuentas del Plan de Capitalización Individual (CCI) al sistema de Reparto, así como las solicitudes de pensiones solidarias en la Comisión Interinstitucional establecida para tales fines, lo cual agiliza y mejora el proceso de otorgamiento de estos beneficios.

Av. Tránsito no. 35, Torre de la Seguridad Social, Presidente Antonio Guzmán Fernández, Esmeralda Naco, Santo Domingo, República Dominicana.  
 ☎ 809 479 1907 📠 info@dida.gov.do 🌐 www.dida.gov.do



**Dirección de Tecnologías de la Información & Comunicación**

**Resultados de los Procesos de Revisión de la Comisión Interinstitucional**

En el periodo transcurrido desde el 01/01/2023 a la fecha (01/07/2023) la DIDA ha recibido y registrado alrededor de 780 solicitudes de traspaso de CCI a Reparto. Siendo verificados con documentaciones completas más de 480 casos enviados para ser conocidos y evaluados por la Comisión Interinstitucional.

Desde el 01/10/2022 a la fecha, la DIDA ha recibido más de 7,000 solicitudes con fines de tramitación para Pensión Solidaria, las cuales han sido depuradas y enviadas a la DGJP para ser evaluadas y recomendadas para decretos y otorgamiento de pensiones solidarias.

Gracias a esta alianza estratégica, los afiliados pueden confiar en un servicio más eficiente y oportuno para el otorgamiento de sus beneficios de seguridad social, lo que a su vez contribuye a fortalecer el sistema de seguridad social en la República Dominicana, permitiendo una evaluación más eficiente y oportuna en cada proceso, lo que beneficia en sentido general todos los afiliados a la seguridad social del país.

**Con el Programa Burocracia Cero**

Este Programa, creado mediante decreto 640-20, en fecha 11 de noviembre de 2020, y su propósito es eficientar los trámites y servicios del Estado, eliminar las trabas regulatorias, reducir los costos económicos y sociales para mejorar el bienestar de los ciudadanos y promover el crecimiento económico.

El Programa Burocracia Cero es coordinado por una Comisión Ejecutiva integrada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

**Resultados de los Procesos Realizados por el Programa Burocracia Cero**

Desde la creación del programa, la DIDA ha realizado procesos para la simplificación de trámites de quince (15) de los servicios que se ofrecen, teniendo como resultado la puesta a disposición de la ciudadanía en sentido general y de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social en sentido particular, la facilidad de poder solicitar cualquiera de los servicios en trámite simplificado, Siendo atendidos por la *Sección de Servicios en Línea (SSL)* de la Dirección de Orientación y Defensoría de la institución, en primera fase desde la página institucional oficial (<https://www.dida.gov.do/index.php/narsicim>) de manera informativa y/o interactiva.

Av. Tránsito no. 35, Torre de la Seguridad Social, Presidente Antonio Guzmán Fernández, Esmeralda Naco, Santo Domingo, República Dominicana.  
 ☎ 809 479 1907 📠 info@dida.gov.do 🌐 www.dida.gov.do



## Dirección de Tecnologías de la Información & Comunicación

Desde el mes de octubre de 2022, cuando se dispuso en producción el *Portal de Servicios del Gobierno Dominicana* ([www.gob.do](http://www.gob.do)), a la fecha, se han dispuesto al servicio del público en general catorce (14) servicios en la siguiente modalidad:

Tipo Servicio	Total
Informativo	10
Interactivo	2
Transaccional	2

En resumen, desde el 11/11/2020 al 30/06/2023, la DIDA ha recibido y registrado desde la *Sección de Servicios en Línea (SSL)* más de **238,200** asistencias, comprendidas entre orientaciones en generales del SDSS, entrega de Certificaciones de Aportes al SDSS, tramitación de casos por Reclamaciones, Denuncias, Quejas y otros servicios realizados por la ciudadanía desde cualquier parte del mundo, vía los portales mencionados.

### Interoperabilidad con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y UNIPAGO, S.A.

Desde hace más de diez (10) años la DIDA ha mantenido alianza de interoperabilidad con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y con la empresa procesadora de la Base de Datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social, UNIPAGO, S.A. (*amparado en el Párrafo II del Artículo 28 de la Ley 87-01 y el Párrafo IV del Artículo 28 de la Ley 13-20*); accediendo de forma segura a la Base de Datos del SDSS, con la finalidad de consultar las informaciones pertinentes y necesarias del afiliado al SDSS para poder brindarle la asistencia y servicio que solicita de manera ágil, fidedigna y apegado a sus derechos y deberes dentro del mismo, para lo cual se necesita acceder la información actualizada al momento del servicio solicitado.

Mediante esta alianza o convenio, vía la interoperabilidad con TSS, la DIDA también ha podido realizar *Solicitudes de Número de Seguridad Social (NSS)*, tanto de mayores de edad como de menores de edad con Número Único de Identidad (NUI) asignado por la Junta Central Electoral, *Solicitudes de Corrección de Datos en el SDSS*, generación de *Certificaciones de Aportes al SDSS*, entre otras consultas y procesos que se ameritan.

En resumen, la DIDA ha realizado alrededor de **10 millones** de consultas y procesos vía interoperabilidad de bases de Datos con la TSS y UNIPAGO.

De igual manera, la DIDA puede acceder, mediante credenciales otorgadas por las entidades regentes, a los portales SUIR Plus de la TSS y Unisigma de UNIPAGO, con más de **5 millones** de consultas y procesos realizados a la fecha.

Av. Troncales #1, 38, Torre de la Seguridad Social, Presidente Antonio Guzmán Fernández, Esmerleto Neco, Santo Domingo, República Dominicana.

☎ (809) 472-1000 ✉ [info@dida.gov.do](mailto:info@dida.gov.do) 🌐 [www.dida.gov.do](http://www.dida.gov.do)



### Dirección de Tecnologías de la Información & Comunicación

Basados en el papel importante que desempeña la DIDA en la protección y el bienestar de los afiliados a la seguridad social en República Dominicana. La entidad reconoce la importancia de las alianzas estratégicas para ampliar su alcance y mejorar su capacidad de brindar servicios de calidad a sus afiliados.

Con la colaboración de otras organizaciones, la DIDA trabaja por la consecución de objetivos comunes en beneficio de los ciudadanos. Gracias a estas alianzas estratégicas y la muestra de los resultados exhibidos, es evidente que estas alianzas estratégicas son fundamentales para que la DIDA pueda brindar un mejor y eficiente servicio y contribuir en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de este país.

Sin otro particular.



**Richard R. Arias Fernández**  
Encargado Dirección de Tecnologías  
De la Información & Comunicación (TIC)



**Sub-criterio No. 4.3. : Gestionar las finanzas**

- Área de Mejora No. 6** : No se evidencia que se analice los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
- Acción de Mejora** : Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
- Objetivo** : Analizar los riesgos y oportunidades financieras.
- Nivel de** : **100%**
- Implementación**
- Comentarios/ Avances** : Se creó la matriz de riesgo financiero identificando los posibles riesgos institucionales y oportunidades de la decisión financiera
- Evidencias** : Ver matriz definición de riesgos, análisis e informe de resultados,

**EVIDENCIA 6:**



<b>Riesgo financiero</b>	<b>Impacto</b>	<b>Oportunidades financieras</b>
1. Riesgo de cumplimiento normativo	Alto	1.- Cumplimiento normativo
2. Riesgo operativo	Medio	1.- Eficiencia operativa y control del gasto
		2.- Mejora en la calidad del servicio
3. Riesgo de seguridad de la información	Alto	1.- Inversiones en tecnología de seguridad
		2.- Oportunidades en el mercado de seguridad
4. Riesgo reputacional	Alto	1.-Mejora en la imagen de la Institución
5. Riesgo financiero	Alto	1.- Optimización de la gestión financiera
6.Riesgos y oportunidades financieras	Medio/Alto	2.- Acceso a nuevas fuentes de ingresos
Riesgo financiero	Impacto	Oportunidades financieras
1. Riesgo de cumplimiento normativo	Alto	1.- Cumplimiento normativo
2. Riesgo operativo	Medio	1.- Eficiencia operativa y control del gasto
		2.- Mejora en la calidad del servicio
3. Riesgo de seguridad de la información	Alto	1.- Inversiones en tecnología de seguridad
		2.- Oportunidades en el mercado de seguridad
4. Riesgo reputacional	Alto	1.-Mejora en la imagen de la Institución
5. Riesgo financiero	Alto	1.- Optimización de la gestión financiera
6.Riesgos y oportunidades financieras	Medio/Alto	2.- Acceso a nuevas fuentes de ingresos



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

### Análisis de Riesgo y Oportunidades Financieras

Año 2023

Agosto 2023  
Santo Domingo



Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)			
Análisis de Riesgo y Oportunidades Financieras			
Riesgo financiero Identificado	Impacto	Oportunidades financieras	Análisis
1-Riesgo de cumplimiento normativo	Alto	Cumplir las normativas vigentes	<p>La DIDA toma muy en cuenta la gestión del riesgo normativo en todos sus procesos de carácter financiero. Este riesgo de cumplimiento normativo está asociado al proceso legal, a las leyes y normativas que rigen el proceso de ejecución financiera, incluyendo aquellas normativas de carácter transversal y administrativo, como es la Ley 340-06 de contrataciones públicas y al conocimiento y preparación que establece el talento humano contratado para los fines, los cuales poseen un amplio conocimiento pleno del entorno normativo y regulatorio actual al momento de iniciar un proceso financiero con alto riesgo de consecuencias legales, que impliquen riesgo de cumplimiento a las leyes y normas de carácter financiero, con una frecuencia de probabilidad de que ocurran una vez cada 2 años, con un alto impacto de consecuencias en caso de que ocurran.</p>
2-Riesgo operativo	Medio	Eficiencia operativa y control del gasto	<p>Es una tradición desde sus inicios que la DIDA reconoce la supervisión y la regulación de los procesos operativos y la aplicación o adopción de buenas prácticas como forma de evitar la inobservancia a las reglas de contabilidad generalmente aceptadas a nivel nacional e internacional, y que no impliquen sanciones por parte de los organismos que nos observen y nos auditen, pero que tampoco implique un costo financiero para la institución. Nosotros tomamos muy en cuenta los principios y políticas reguladoras que rigen los procesos operativos financieros el cual está asociado este riesgo, como una forma de mitigar los riesgos operativos en áreas de actuación del ámbito presupuestario y financiero, en coordinación y alineación con el Plan Operativo Anual y el Plan de Compras y Contrataciones, para evitar improvisación, excesos de compras fuera de fechas, no programados ni presupuestados, con una frecuencia de probabilidad de que estos riesgos sucedan una vez en el año, con un impacto de efectos medio en caso de que ocurran.</p>
		Mejorar la calidad del servicio	<p>En cuanto al cumplimiento de su misión institucional, los afiliados al sistema que solicitan los servicios a la DIDA, dicen estar satisfechos en más de un 90% por los servicios recibidos. La Carta Compromiso al Ciudadano es una herramienta básica para mitigar el riesgo de reputación que podría ocasionar el no cumplimiento de nuestra misión institucional. Además, al asumir medidas frente al riesgo de cumplimiento normativo, riesgo operativo y riesgos de seguridad, disminuyen el riesgo de reputación en que se puede caer por no actuar de manera responsable. En más de 20 años de operaciones no hemos sido afectados por este riesgo, el cual tendría un impacto alto si llega a materializarse.</p>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DISA)			
Análisis de Riesgo y Oportunidades Financieras			
Riesgo financiero Identificado	Impacto	Oportunidades financieras	Análisis
3-Riesgo de seguridad de la información	Alto	invertir en seguridad tecnológica	Todas las operaciones financieras de la institución se realizan en el Sistema de Información Gerencial y Financiamiento (SIGEF), una plataforma informática propiedad de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), el cual está asociada a este riesgo, y que cuenta con un sistema de seguridad y protección del dato o información financiero frente a las amenazas y vulnerabilidades que puede presentar el sistema en uso, basado en un análisis de riesgo para evitar o mitigar las consecuencias no deseadas, con una frecuencia de probabilidad que estos riesgos se cedan una vez cada 10 años, con un impacto de efectos altos si llegan a suceder.
		Oportunidades en el mercado de seguridad tecnológica	Además, la institución firmó un acuerdo de colaboración interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), con el propósito de asegurar la protección de toda la información que se genera a nivel institucional, al que se le está dando seguimiento.

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DISA)			
Análisis de Riesgo y Oportunidades Financieras			
Riesgo financiero Identificado	Impacto	Oportunidades financieras	Análisis
4-Riesgo reputacional	Alto	Mejorar la imagen de la institución.	En el caso del riesgo de reputación, lo vamos a asociar y definir como aquel que puede provocar en la DIDA una disminución de la asignación presupuestaria y participación en el mercado que provee bienes y servicios necesarios para operar, pero además, una pérdida de su credibilidad frente a la población en el momento que no pueda prestar sus servicios a la población como consecuencia de daños causados o relacionados con la reputación de la institución. Desde su fundación en el año 2002, la DIDA ha manejado su presupuesto con transparencia, cumple con los pagos a sus proveedores de bienes y servicios en las fechas establecidas puntualmente. En cuanto al cumplimiento de su misión institucional, los afiliados al sistema que solicitan los servicios a la DIDA, dicen estar satisfechos en más de un 90% por los servicios recibidos. La Carta Compromiso al Ciudadano es una herramienta básica para mitigar el riesgo de reputación que podría ocasionar el no cumplimiento de nuestra misión institucional. Además, al asumir medidas frente al riesgo de cumplimiento normativo, riesgo operativo y riesgos de seguridad, disminuimos el riesgo de reputación en que se puede caer por no actuar de manera responsable. En más de 20 años de operaciones no hemos sido afectados por este riesgo, el cual tendría un impacto alto si llega a materializarse.

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)			
Análisis de Riesgo y Oportunidades Financieras			
Riesgo financiero Identificado	Impacto	Oportunidades financieras	Análisis
5-Riesgo financiero	Alto	Optimizar la gestión financiera	De acuerdo a las variables que influyen en el riesgo financiero y que se asocian a las actividades financieras de la DIDA están: el riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo. El riesgo de mercado está asociado al proceso de compras y contrataciones de bienes y servicios, sobre todo de bienes, cuando se produce tardanza en la entrega de un bien y es afectado por fluctuación del mercado o cambio en los precios, este riesgo está mitigado en la parte contractual, es un riesgo que está cubierto por el oferente. El riesgo de liquidez tiene una frecuencia de probabilidad de que ocurra muy baja, porque nuestros gastos están programados, previa aprobación de una cuota compromiso exigida por DIGEPRES, como forma de asegurar los recursos para el pago de los bienes y servicios contratados. El riesgo operativo ya lo hemos definido como un riesgo controlado a través de un plan operativo, plan de compras y contrataciones alineado al presupuesto financiero. Dada la estabilidad macroeconómica que ha disfrutado el país en los últimos 23 años, descartamos que el riesgo de mercado por fluctuación de precios tenga probabilidad de suceder en los próximos 20 años.
6-Riesgo y oportunidades financieras	Medio/Alto	Accesar a nuevas fuentes de ingresos	Nuestras operaciones financieras se manejan bajo una contabilidad de gastos previamente programados, asociados a un proceso que no encarna un peligro o amenaza de riesgo, porque muy rara vez aparecen las oportunidades de inversión financieras. La frecuencia de probabilidad de que este riesgo suceda es muy baja y su impacto puede ser de consecuencias media si llega a suceder.

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



**Sub-criterio No. 4.5 : Gestionar las tecnologías:**

**Área de Mejora No.7** : No se evidencia que se tiene en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.

**Acción de Mejora** : Implementar políticas de impacto socio económico y medioambientales de las TIC.

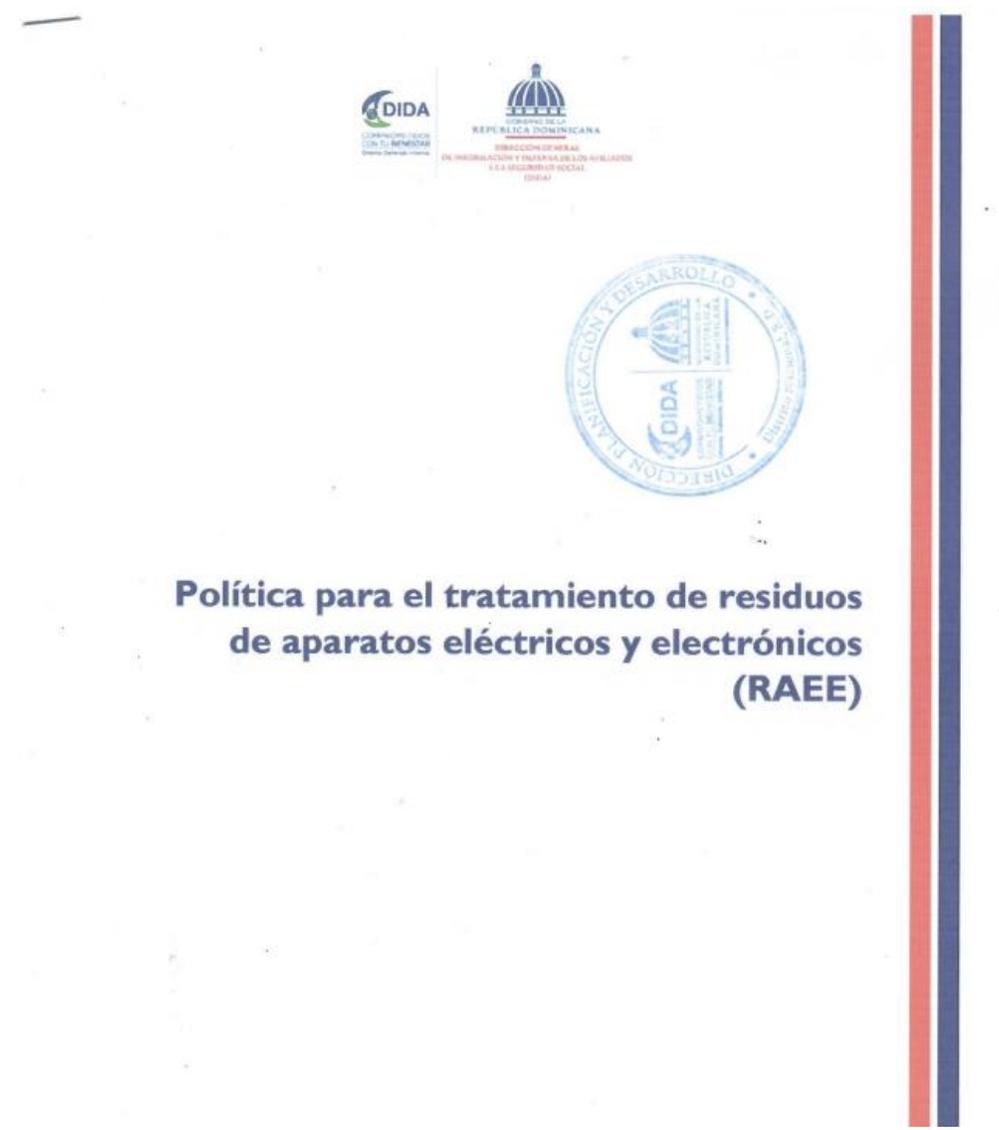
**Objetivo** : Aplicar las medidas y políticas necesarias para reducir el impacto de las TIC en el medioambiente desde la institución

**Nivel de Implementación** : **100%**

**Comentarios/ Avances** : Hemos desarrollado una política integral para el tratamiento de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Esta política refleja nuestro compromiso con la gestión ambiental sostenible y la responsabilidad hacia la comunidad y el entorno en el que operamos.

**Evidencias** : Política para el tratamiento de residuos e informe de implementación.

**EVIDENCIA 7:**



**Dirección de Tecnologías de la Información & Comunicación**

28 de febrero de 2023  
**TIC: 2023-013**

Licenciada  
**Carolina Serrata Méndez**  
Directora General  
Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados  
a la Seguridad Social (DIDA)

Asunto: **Informe de Plan para Tratamiento de Residuos de Aparatos Eléctricos y  
Electrónicos (RAEE) con propósito de reciclaje**

Distinguida Sra. Serrata Méndez

Previos cordiales saludos, con la finalidad de mantener la aplicación de buenas prácticas, reconociendo la importancia de la gestión adecuada de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) para garantizar la protección del medio ambiente y la salud pública, como entidad consciente de nuestra responsabilidad social y ambiental y siguiendo los lineamientos establecidos de la Política para el Tratamiento de RAEE de la institución en todas nuestras operaciones, presentamos los siguientes procesos realizados con tales fines.

**Proceso para Tratamiento de Equipos Informáticos, Tecnológicos y Electrónicos para Descargo**

- La Dirección de Tecnologías Informáticas y Comunicaciones recibe, de todos los departamentos y oficinas a nivel nacional, los equipos informáticos y tecnológicos, así como accesorios relativos, en el área de Soporte Técnico Informático, para evaluar estado físico y funcional de los mismos.
- Se realiza deparación de los equipos informáticos y tecnológicos con el fin de determinar los que pueden ser reutilizados para continuar operando y los que serán desahuciados para descargo ante la Dirección General de Bienes Nacionales.
- Los equipos informáticos y tecnológicos, así como los accesorios relativos que han de ser desahuciados, son verificados y sacados del inventario de equipos informáticos y tecnológicos que posee la Dirección de Tecnologías Informáticas y Comunicaciones, a la vez de notificar a la Sección de Activos Fijos para que realice la acción de baja en el inventario de activos fijos de la institución.
- Se realiza relación de equipos informáticos, tecnológicos y electrónicos desahuciados, en coordinación con la Sección de Activos Fijos y Servicios Generales; junto a otros bienes, para

Av. Troncales no. 33, Torre de la Seguridad Social, Presidente Antonio Guzmán Fernández, Creciente Naco, Santo Domingo, República Dominicana.  
☎ (809) 472 1900 ✉ info@dida.gov.do 🌐 www.dida.gov.do

*Admitido  
29-02-23*

2959  
República Dominicana  
Ministerio de Hacienda  
Dirección General de Bienes Nacionales  
07 OCT 2023

Santo Domingo, D. N.

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

Ref.: Oficio No. D001977 de fecha 25/08/2022

Distinguida señora Serrata:

En atención a su comunicación de referencia, cordéramos, tenemos a bien informarle que esta Dirección General autoriza descargo de su inventario los mobiliarios y equipos, propiedad de la **DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)**, referidos en su oficio anexo, en virtud de lo que establece la Ley 1832 de fecha 03/11/08 y el Reglamento No. 6105 de fecha 06/11/09, en sus artículos 23 Párrafos I, II, III y 24 Párrafos I, II, III.

Es oportuno señalar, que conforme al Decreto No. 398-12, el cual modifica el artículo No. 23, Párrafo II, Reglamento No. 6105, de fecha 9 de noviembre del año 1949, consta que: "Toda institución que solicite el descargo, deberá conservarlo tal como se encuentra en el momento de dicha solicitud, no pudiendo el solicitante ordenar su desahuciamiento o su alteración, ni retirar parte de este, ni antes ni después de realizado el descargo".

Con sentimientos de consideración y estima, la saludo,  
Atentamente,  
**Rafael Alvarado Cordero**  
Director General de Bienes Nacionales  
Director Honorífico Consejo Estatal del Azúcar (CEA)



RAE: 0000000000  
CC: Dirección de Inventario de Bienes Nacionales  
Dirección de Seguimiento Médico  
Departamento de Inspección de Bienes



C/ Pedro Henriquez Ureña No. Esquina Pedro A. Urdarres, Gacaca, Santo Domingo, D. N., República Dominicana  
TEL: 1800-000-0000 Web: www.bn.gov.do Mail: info@bn.gov.do • Apartado Postal No. 3231-RNC 40116663



**Dirección de Tecnologías de la Información & Comunicación**

solicitar descargo mediante oficio a la Dirección General de Bienes Nacionales y definir fecha para el proceso de descargo.

- Por último, luego de aprobada la solicitud de descargo por la Dirección General de Bienes Nacionales y recibir los activos fijos en descargo, dicha entidad emite un acto de descargo con la relación de bienes descargados, como constancia de que los mismos fueron entregados por nuestra entidad.

**Observación:** El tratamiento de los equipos informáticos, tecnológicos, electrónicos y accesorios relativos descargados a la Dirección General de Bienes Nacionales, son subastados al público con la finalidad de reciclaje y aprovechamiento de compuestos y materiales de los mismos; por lo tanto, este proceso es externo y ajeno a nuestra institución.

Sin otro particular.

**Richard R. Arias Fernández**  
Encargado Dirección de Tecnologías  
De la Información & Comunicación (TIC)



Cc: Dirección de PLADES  
Anexo: Expediente de último descargo Activos Fijos d/ 07/10/2022

Av. Troncales no. 33, Torre de la Seguridad Social, Presidente Antonio Guzmán Fernández, Creciente Naco, Santo Domingo, República Dominicana.  
☎ (809) 472 1900 ✉ info@dida.gov.do 🌐 www.dida.gov.do



**ACTA DE DESCARGO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA).**

En Santo Domingo D.N., siendo las 08:30 a.m., del día 24 de octubre del año 2022, los suscritos **Licdo. Céspedes Cuevas**, actuando en calidad de Oficial de la Dirección de Inventarios de Bienes Existentes; la **Sra. Dairy Melenciano Pelanco**, como Oficial del Depto de Subastas y la **Licda. Madeline Valdez Lora**, en representación del Departamento de Control y Fiscalización de esta Dirección General de Bienes Nacionales y el **Licdo. Oscar Luis Jiménez**, Encargado de Activos Fijos de la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, hemos procedido a verificar y realizar el descargo de su inventario de mobiliarios y equipos, solicitada según oficio No. D001977 d/ 25-08-2022, autorizado por el **Director General de Bienes Nacionales**, mediante oficio No. 2959 d/ 07/10/2022 y de conformidad con el **formulario de Activos Fijos No. 01**, anexo a la presente, por lo que siendo las 10:24 del día 08 del mes 02 del año 2023 (Veintidós) (2023), hemos por terminado el proceso de descargo.

**Licdo. Oscar Luis Jiménez**  
Encargado de Activos Fijos

FIRMAS:

**Licdo. Céspedes Cuevas**  
Oficial de la Dirección de Inventarios

**Licda. Madeline Valdez Lora**  
Depart. de Control y Fiscalización

**Sra. Dairy Melenciano Pelanco**  
Oficial del Depto. de Subasta

C/ Pedro Henriquez Ureña No. Esquina Pedro A. Urdarres, Gacaca, Santo Domingo, D.N. / T. 809-886-8939  
info@bn.gov.do www.bn.gov.do Bienes Nacionales RD

## **Luixanna Restituyo Morales**

**De:** Direccion.TIC  
**Enviado el:** miércoles, 27 de septiembre de 2023 12:33 p. m.  
**Para:** DIDA Central  
**Asunto:** Uso del zafacón para desechos electrónicos y tecnológicos

Saludos estimad@s colaboradores y compañeros, buen y productivo transcurrir.

Nos dirigimos a ustedes en esta ocasión para solicitar su colaboración en una importante iniciativa para el cuidado del medio ambiente. Como saben, en nuestra institución estamos comprometidos con el reciclaje y la disposición adecuada de los desechos electrónicos para minimizar el impacto ambiental que estos generan.

Con este fin, les solicitamos que a partir de hoy, todo el personal de la institución deposite los cartuchos de tóner y cartuchos de tinta de impresoras vacíos, así como residuos de cables eléctricos y otros accesorios electrónicos en el zafacón destinado para desechos electrónicos y tecnológicos. De esta manera, apoyaremos las **Políticas de Reciclaje de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)** y garantizaremos que estos materiales sean tratados de manera adecuada.

Los cartuchos de tóner y tinta deben ser empacados en fundas plásticas negras antes de ser depositados en el zafacón para desechos tecnológicos, donde luego serán clasificados y embalados por categoría de desechos para envío al destino final de reciclaje.

El zafacón para desechos electrónicos y tecnológicos está ubicado en la 4ta. Planta de la Torre de la Seguridad Social, en el pasillo próximo al baño de varones y la puerta de evacuación.





### Criterio no 5. Procesos

<b>Sub-criterio No. 5.2</b>	<b>: Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad.</b>
<b>Área de Mejora No.8</b>	: No se ha completado la Certificación NORTIC A-5
<b>Acción de Mejora</b>	: Certificarnos en la NORTIC A5
<b>Objetivo</b>	: Cumplir con las Normas de Tecnología de la información y Comunicación NORTIC Establecidas para las instituciones públicas
<b>Nivel de Implementación</b>	: <b>0%</b>
<b>Comentarios/ Avances</b>	: En este momento, no hemos avanzado en la Certificación NORTIC A-5 ni cumplido con las Normas de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC) establecidas para las instituciones públicas.
<b>Evidencias</b>	:

### Criterio no 6 Resultados Orientados a los Ciudadanos Clientes:

<b>Sub-criterio No. 6.2</b>	<b>: Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de los Servicios.</b>
<b>Área de Mejora No. 9</b>	: No se evidencia que se haya medido con indicadores las sugerencias implementadas
<b>Acción de Mejora</b>	: Medir con indicadores las sugerencias implementadas
<b>Objetivo</b>	: Contar con indicadores que midan las sugerencias implantadas producto a los servicios brindados por la institución
<b>Nivel de Implementación</b>	: <b>100%</b>
<b>Comentarios/ Avances</b>	: Se ha creado una matriz para la recopilación de sugerencias recibidas a través de las encuestas de satisfacción, y se han incorporado los primeros resultados en el informe correspondiente al primer cuatrimestre. Esta matriz forma parte de nuestro plan de acción para recopilar comentarios y sugerencias de los usuarios, y la implementación de mejoras se llevará a cabo en función de las sugerencias recibidas".
<b>Evidencias</b>	: Matriz de Plan de acción recolección comentarios sugerencias Encuestas de Satisfacción. Informe e implementación realizadas en base a sugerencias de usuarios para oficina de San P. de Macorís y los teléfonos para distintas oficinas.

**EVIDENCIA NO. 9**



**PLAN DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

Dirección General de Información y Defensa de los afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Enero - Abril 2023

Quejas y sugerencias	Atributo comprometido CCC	Plan de Mejora	Acción de Mejora	% de efectividad
Que el solicitante pueda abrir el archivo con los últimos 4 dígitos numéricos de su cedula.	Disponibilidad Cortesía Accesibilidad	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la ccc de un 95% de encuestados satisfechos, de acuerdo al atributo en cuestión, a través de las diferentes vías de atención (Presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales).	1.- Dar seguimiento semanal a las opiniones, quejas o sugerencias recibidas mediante la encuesta de satisfacción, y enviarlas a las áreas correspondientes.	95%
Cuando se solicita el certificado de aportes a la DIDA, sería bueno recibir un correo automático que confirme que estarán trabajando en la solicitud.				
Mayor cumplimiento de las responsabilidades y tareas que le asigna la Ley 87-01. Mejorar la calidad de las informaciones que ofrece el personal de primer contacto. Mayor presencia de los ejecutivos en los medios de comunicación. Mostrar más y mejor interés por los afiliados.				
Favor de estar acorde con las respuestas ya que, me comunicué varias veces y me dieron informaciones diferentes cuando les expliqué el mismo proceso.				



**OPINIONES DE USUARIOS RECIBIDAS VIA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Dirección General de Información y Defensa de los afiliados a la Seguridad Social (DIDA)

Mayo - Agosto 2023

Quejas y sugerencias	Atributo comprometido CCC	Plan de Mejora	Acción de Mejora	% de efectividad
Esta oficina necesita mejores condiciones físicas, no tiene aire acondicionado, mobiliario deteriorado y demás.	Disponibilidad Cortesía Accesibilidad	Garantizar el cumplimiento del estándar comprometido en la ccc de un 95% de encuestados satisfechos, de acuerdo al atributo en cuestión, a través de las diferentes vías de atención (Presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales).	3.- Realizar mejoras o adecuaciones en las oficinas tomando en cuenta las sugerencias y comentarios de los usuarios.	95%
Demasiado tiempo para emitir una certificación sobre aporte al sistema de seguridad social				
En la web la solicitud de historial aportes al SSDS no está funcionando y el tiempo de respuesta vía correo es muy largo. Ayer realicé la solicitud vía correo y apenas hoy (24 hrs después) reviso el aviso de que "su solicitud fue remitida al departamento correspondiente".	Tiempo de respuesta	Garantizar cumplimiento del estándar comprometido en la ccc del 100% de las solicitudes atendidas en el plazo establecido, a través de las diferentes vías de atención (Presencial, correo electrónico y redes sociales).	4.- Dar seguimiento semanal al cumplimiento del tiempo de respuesta establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano.	

Realizado por:  
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Aprobado por:  
Dirección de Planificación y Desarrollo



Página 1 de 3

Nº EXPERIENTE

**DIDA-UC-CD-2023-0066**

Fecha de emisión: 25/7/2023

**Dirección de Información y Defensa Afiliados Seguridad Social**  
**ORDEN DE COMPRA**

UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

No. Orden: **DIDA-2023-00089**

Descripción: **Adquisición de mobiliario para la oficina provincial DIDA San Pedro De Macorís.**

Modalidad de compras: **Compras por Debajo del Umbral**

**Datos del Proveedor**

Razón social: **Muebles Omar, S.A.**

RNC: **101049847**

Nombre comercial: **Muebles Omar, S.A.**

Domicilio comercial: **Camino Del Café, 11113 - , REPÚBLICA DOMINICANA**

Teléfono: **829-222-7733**

**Datos Generales del Contrato**

Anticipo: **0%**

Forma de pago: **Transferencia**

Plazo de pago con recepción conforme: **30 días**

Monto total: **196,162.02**

Moneda: **DOP**

**Detalle**

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

Firma

**Kimbely Comercio P.**

Nombre y Apellido



Firma

Nombre y Apellido

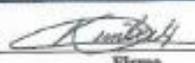
Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unitario (RD\$)	Valor Mensurado (RD\$)	% Descuento	Valor Mensurado con Descuento (RD\$)	Otros Impuestos Mensurado (RD\$)	Valor Total Mensurado (RD\$)
1	5610152 2	Sillas para visitas con lunares en tela color negro, con estructura en metal, asiento en tela con espuma moldeada.	6.00	UD	2,970.00	17,820.00	10.00	1,586.84	0.00	16,233.16
2	5610152 2	Sillas terciaco con lunares cuadrados en 6 niveles, color negro, con respaldo y asiento en tela con espuma moldeada con capacidad de 300 lib.	7.00	UD	11,700.00	81,900.00	10.00	13,267.80	0.00	68,632.20
3	5650160 5	Bancos de hilares de asientos de 05 personas, estructura completa.	6.00	UD	14,165.00	84,990.00	10.00	15,766.38	0.00	69,223.62

Subtotal RD\$	184,710.00
Total Descuentos RD\$	18,471.00
Total ITBIS RD\$	29,923.02
Total Otros Impuestos RD\$	0.00
<b>Total RD\$</b>	<b>196,162.02</b>

Observaciones:

Plan de entrega:

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO

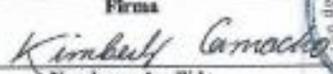
  
 Firma  
 Kimberly Cornachot  
 Nombre y Apellido

  
 Firma  
 Nombre y Apellido



Item	Descripción	Dirección de entrega	Cantidad requerida	Fecha necesidad
2	Bancos de hilera de asientos de 05 personas, cromada completa.	Ave. Tiradentes No.33 Ensanche Naco OZAMA O METROPOLITANA DO	6.00	27/7/2023 11:00:00 a.m.
3	Sillón técnico con brazos ajustables en 6 niveles, color negro, con malla y asiento en tela con espuma moderada con capacidad de 300 lib.	Ave. Tiradentes No.33 Ensanche Naco OZAMA O METROPOLITANA DO	7.00	27/7/2023 11:00:00 a.m.
1	Sillas para visitas con brazos en tela color negro, con estructura en metal, asiento en tela con espuma moderada.	Ave. Tiradentes No.33 Ensanche Naco OZAMA O METROPOLITANA DO	6.00	27/7/2023 11:00:00 a.m.

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO

  
 Firma  
  
 Nombre y Apellido



Firma

Nombre y Apellido



**MDL ALTEKNATIVA TECH, SRL**  
 RNC No. 130-82267-2  
 CALLE No.3 No.23 ESQ. No.6 ENS. LA PAZ  
 STO.DGO.  
 República Dominicana

Cliente	Dirección de Entrega	Referencia / Descripción	Factura
DIRECCION DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS <b>RNC: 401515881</b> AVE. TIRADENTES #33 ☎ (809) 262-1900	DIRECCION DE INFORMACION Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS AVE. TIRADENTES #33 ☎ (809) 262-1900		Factura Gubernamental <b>B158000050</b> Vence el: 31/12/2024

Fecha	Vencimiento	Condiciones de pago	Vendedor
06/08/2023	07/09/2023	30 DIAS	Pedro Mañón

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Impuestos	Precio
TELEFONO IP GRANDSTREAM GXP-2130	30.000	5.277.8700	18%	RD\$ 158.339.10
<b>Subtotal</b>				RD\$ 158.339.10
<b>Impuestos</b>				RD\$ 28.501.04
<b>Total</b>				RD\$ 186.840.14

Original: Cliente  
 Copia: Vendedor

Comentario: PROCESO: DIDA-UC-CD-2023-0062  
 CREDN DE COMPRA: DIDA-2023-00181

*Pedro Mañón*



*Luis R.*

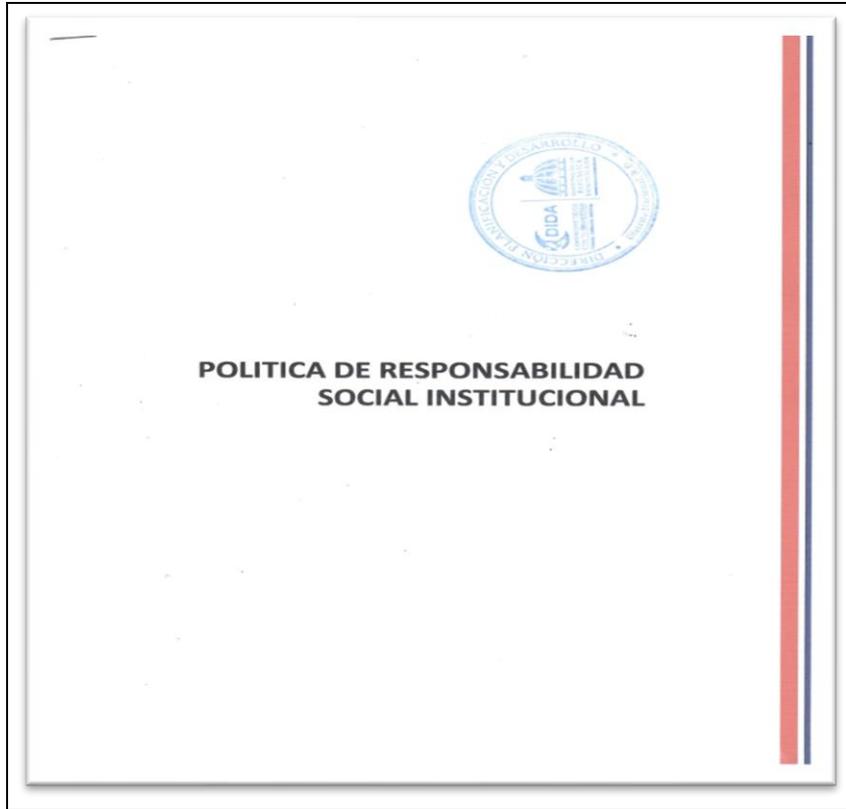
## **Criterio 7. Resultado en las personas**

### **Sub-criterio No. 7.1 : Mediciones de la percepción.**

- Área de Mejora No. 10** : No se evidencia se haya medido con indicadores la percepción sobre la responsabilidad social de la organización.
- Acción de Mejora** : Medir con indicadores la percepción sobre la responsabilidad social de la organización.
- Objetivo** : Contar con indicadores que midan la percepción sobre la responsabilidad social de la institución.
- Nivel de Implementación** de : **100%**
- Comentarios/ Avances** : Se actualizaron las Políticas de Responsabilidad Social, se diseñó un instrumento para medir la percepción, se aplicó el instrumento y se realizó informe de resultados.
- Evidencias** : Ver Políticas actualizadas, Instrumento e informe de resultados

### **EVIDENCIA 10:**

---





## **Instrumento para la medición de la percepción sobre la Responsabilidad Social en la DIDA**

**Junio 2023**

Encuesta Programa Responsabilidad Social Institucional

YR  
Yadel Ramos  
Para Todos

Responder Responder a todos Reenviar  
miércoles 30/8/2023 10:30 a. m.

Buenos días estimados/as Colaboradores/as,

Desde hace ya dos (2) años, venimos trabajando nuestro Programa de Responsabilidad Institucional, siempre con el objetivo de que estas iniciativas sirvan de canal para aportar nuestro granito de arena, para el bienestar social de nuestro entorno.

Actualmente nos encontramos en la revisión de nuestros procesos y políticas, y no es menos cierto y oportuna la ocasión para conocer la opinión, confidencial, de cada colaborador sobre este programa. Por ello, dentro de las posibilidades de cada quien, por favor, ayúdanos completando esta encuesta de solo 10 preguntas, para medir la percepción de las iniciativas realizadas en los últimos dos periodos.

El acceso de la encuesta es el siguiente:

<https://forms.gle/387N6Te91O9Qto6A>

Reiteramos, esta encuesta es totalmente confidencial y solo nos sirve para medir la percepción de nuestro programa.

Siempre agradecido del apoyo recibido por todos.

Quien le escribe,



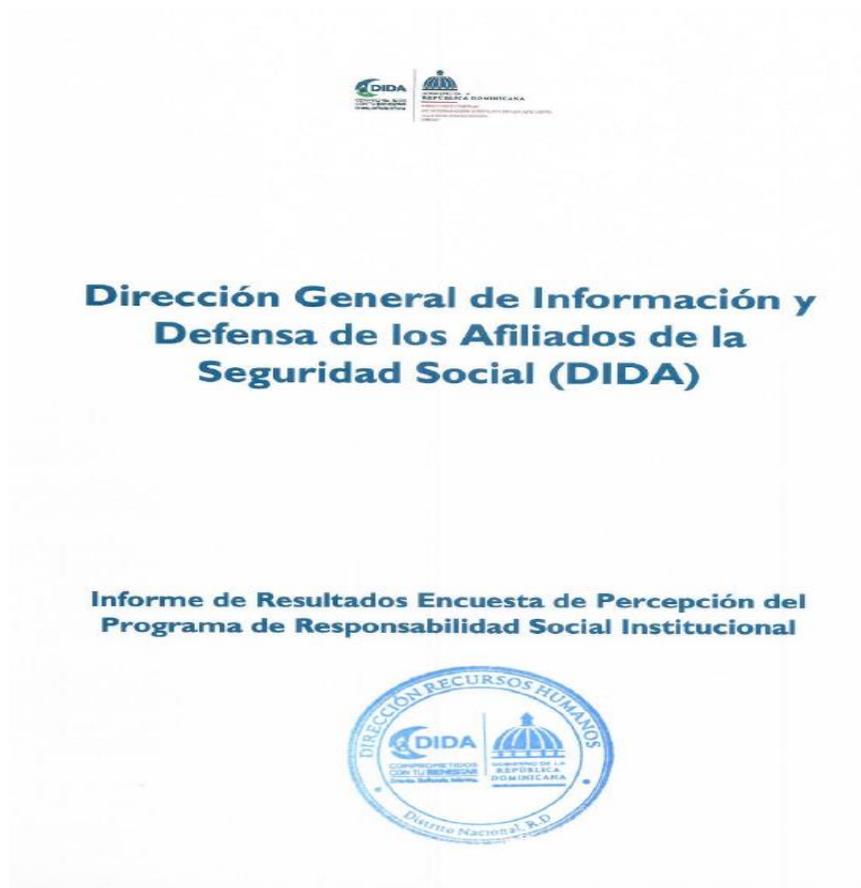
**Yadel Ramos**  
Analista de Recursos Humanos  
☎ (809) 262 1900 Ext. 2091  
✉ yramos@dida.gov.do

Av. Tridentes no. 33, Torre de la Seguridad Social  
Presidente Antonio Guzmán Fernández, Esmeralda Naco,  
Santo Domingo, República Dominicana

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

**Confidencialidad:** La información contenida en este mensaje de e-mail y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este e-mail o sus anexos. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía e-mail al remitente y borrar la sensibilidad de borrado de su computadora o cualquier otro banco de datos. Muchas gracias.

**Confidentiality:** The information contained in this e-mail message and its annexes is confidential and is reserved for the recipient only. If you are not the recipient, an employee or agent responsible for sending this message to the final recipient, you are notified that you are not authorized to review, retransmit, print, copy, use or distribute this e-mail or its attachments. If you have received this e-mail in error, please communicate it immediately via e-mail to the sender and kindly delete it from your computer or any other data bank. Thank you very much.



**Sub-criterio No. 7.1 :**

**Área de Mejora No. 11 :** No se evidencia establecimiento de un espacio para la salud y lactancia materna.

**Acción de Mejora :** Disponer de un adecuado espacio para la salud de los colaboradores asegurando sea idóneo y propicio.

**Objetivo :** Contar con un espacio para la salud y lactancia materna.

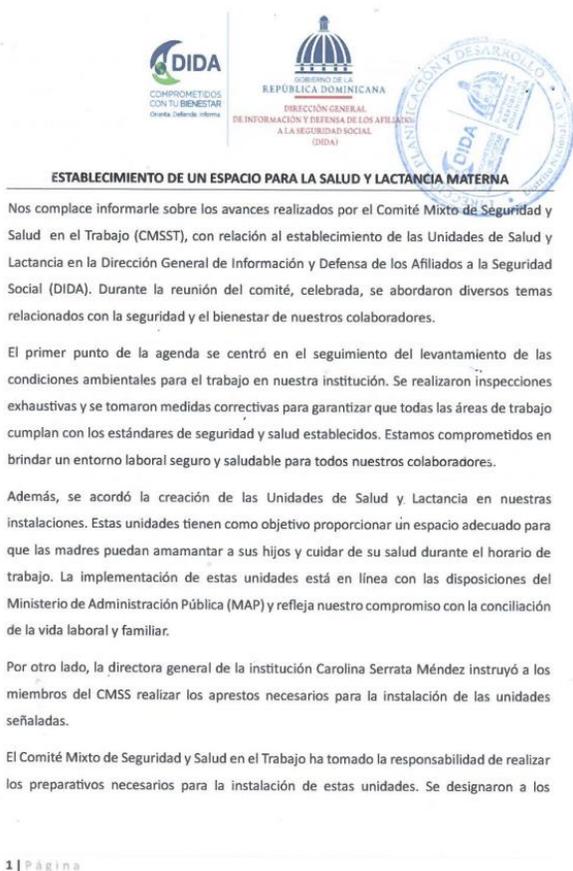
**Nivel de :** **100%**

**Implementación**

**Comentarios/ Avances :** Se llevó a cabo un levantamiento y se determinó un espacio aprobado para la instalación de una zona destinada a la salud y lactancia materna. Este salón ha sido habilitado y está en operación.

**Evidencias :** Ver informe correspondiente

**EVIDENCIA 11:**



## Espacio para la Lactancia



### Habilitan la Sala de Maternidad y Lactancia de la DIDA

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DiDA) habilitó la Sala de Maternidad y Lactancia para las madres lactantes que prestan servicios en la institución.

El espacio se encuentra ubicado en la primera planta del edificio Torre de la Seguridad Social presidente Antonio Guzmán Fernández donde está la institución defensora de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

La directora general, Carolina Serrata Méndez, dijo sentirse satisfecha de la habilitación del espacio donde las madres lactantes de la institución dispondrán de un lugar tranquilo y acondicionado para preservar desde su centro de labores la leche materna a sus niños y niñas.

La instalación de la Sala de Lactancia se llevó a cabo por un equipo compuesto por el departamento de Recursos Humanos, del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y el departamento Administrativo de la institución.

Serrata Méndez impartió las instrucciones al grupo para los arreglos necesarios de la sala de Maternidad y Lactancia equipada con un sillón especial para las lactantes recolectar el alimento, nevera acimatada para preservarla, mesa con su lámpara y dispensadores de aseos.

La pieza de uso exclusivo de las madres de la DIDA será puesta en servicio durante un acto a efectuarse en los próximos días informaron el departamento de Recursos Humanos y el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST).



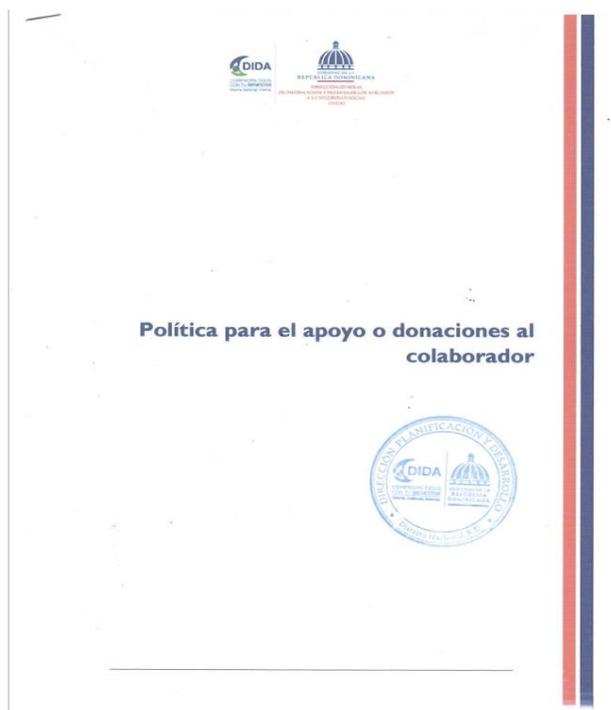


## **Criterio No.8 Resultados de Responsabilidad Social:**

### **Sub-criterio No. 8.2 : Mediciones del rendimiento organizacional**

- Área de Mejora No. 12** : No se evidencia el apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación costo de la ayuda, numero de beneficiario.
- Acción de Mejora** : Apoyar a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación costo de la ayuda, número de beneficiario.
- Objetivo** : Apoyar a las personas en situación de desventaja a lo interno y externo en caso de que aplique.
- Nivel de Implementación** : **100%**
- Comentarios/ Avances** : Se creó política para el apoyo a donaciones o ayudas a colaboradoras, estableciendo en el presupuesto 2023 partidas para las donaciones tanto internas como externas. Se continuó con el proceso para otorgamiento de donaciones.
- Evidencias** : Ver política y presupuesto aprobado 2023, aprobación y donaciones realizadas aprobadas por la MAE.

### **EVIDENCIA 12:**





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

**Presupuesto Aprobado**

**2023**



*Carolina Soriano Méndez*  
Directora General

2.3.9.2.01	UTILIS DE ESCRITORIO, OFICINA, INFORMATICA Y DE INSEÑANZA	1,500,000.00	400,000.00	1,900,000.00
2.3.9.4.01	UTILIS DESTINADOS A ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREACION	50,000.00	-	50,000.00
2.3.9.3.01	UTILIS MENORES MEDICO-QUIRURGICOS	-	-	-
2.3.9.5.01	UTILIS DE COCINA Y COMEDOR	300,000.00	100,000.00	400,000.00
2.3.9.6.01	PRODUCTOS ELECTRICOS Y AFINES	300,000.00	200,000.00	500,000.00
2.3.9.8.01	OTROS RESPUESTOS Y ACCESORIOS MENORES	300,000.00	400,000.00	700,000.00
2.3.9.9.01	PRODUCTOS Y UTILIS VARIOS NO IDENTIFICADOS PRECEDENTES	200,000.00	-	200,000.00
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>4,022,500.00</b>	<b>4,600,000.00</b>	<b>13,345,150.00</b>
2.4.7	<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>			-
2.4.1.2.02	AYUDAS Y DONACIONES OCASIONALES A Hogares y Personas		500,000.00	500,000.00
2.4.1.6.05	TRANSFERENCIAS CORRIENTES OCASIONALES A ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO		100,000.00	100,000.00
2.4.7.2.01	TRANSFERENCIAS CORRIENTES A ORGANIZACIONES INTERNACIONALES		600,000.00	600,000.00
	<b>SUB-TOTAL</b>		<b>1,200,000.00</b>	<b>1,200,000.00</b>
2.6	<b>BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES</b>			
2.6.1.1.01	MUEBLES DE OFICINA Y ESTANTERIA	2,728,460.00	-	2,728,460.00
2.6.1.3.01	EQUIPOS DE COMPUTO	10,000,000.00	-	10,000,000.00
2.6.1.4.01	ELECTRODOMESTICOS	950,000.00	-	950,000.00
2.6.2.1.01	EQUIPOS Y APARATOS AUDIOVISUALES	1,500,000.00	-	1,500,000.00
2.6.2.3.01	CAMARAS FOTOGRAFICAS Y DE VIDEO	650,000.00	-	650,000.00
2.6.2.4.01	EQUIPOS RECREATIVOS	-	-	-
2.6.4.1.01	AUTOMOVILES Y CAMIONES	6,000,000.00	-	6,000,000.00
2.6.5.4.01	SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADOS, CALIFACCION Y REFRIGERACION	2,350,000.00	-	2,350,000.00
2.6.5.5.01	EQUIPO DE COMUNICACION, TELECOMUNICACION Y SEÑALAMIENTO	150,000.00	-	150,000.00
2.6.5.6.01	EQUIPOS DE INSTALACION ELECTRICA	-	-	-



## Informe de Ejecución de las donaciones autorizadas por la MAE y operativo realizado Período enero-agosto 2023

Como parte del programa de responsabilidad social de la DIDA, al igual que otros años, se establece una partida presupuestaria de RD\$500,000.00 en el presupuesto del 2023 para ayudas y donaciones que se otorgan a través de instituciones y fundaciones de corte social sin fines de lucro.

Durante este año 2023, la institución realizó erogaciones tanto en efectivo, como en especie para apoyar actividades organizadas por instituciones sin fines de lucro en beneficio de la población. Cabe destacar, que nuestro rol quehacer institucional así como las normativas establecidas, no nos permiten brindar ayudas directamente a personas.

Dichas instituciones fueron:

- Federación de Campesinos hacia el Progreso
- Fundación de profesionales para el Desarrollo de República Dominicana
- Iglesia Pentecostal Caminando bajo la Presencia del Espíritu Santo.

Además de estas donaciones, la institución realizó un operativo "DIDA Semana Santa 2023" para crear conciencia en la población sobre la importancia de portar el carnet del seguro durante el asueto de Semana Santa. Con el mensaje "En esta Semana Santa siéntete más seguro, porta tu carnet del Seguro Familiar de Salud" y recordando tus derechos: Cobertura 100% en emergencia; Cero (RD\$0.00). También fueron entregados botiquines a los viajeros que se trasladaban al interior del país desde las principales paradas de autobuses ubicadas en el Distrito Nacional. De los botiquines y operativo se beneficiaron miles de personas. Adjunto las evidencias que avalan dichas erogaciones de recursos y operativo realizado. Así como las aprobaciones de nuestra Directora General.

Miledy J. Jardines Hiciano  
Enc. Dirección Financiera





**FUNDAPRO-RD**  
Fundación de Profesionales

DECRETO: (34-83) ANC 401513196

*30 Aniversario*

Santo Domingo, DN, RD  
11 de diciembre del 2022

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

**Asunto: Solicitud de donación para impresión de la Revista FUNDAPRO-RD Edición Especial 30 aniversario.**

**Distinguida Señora Serrata Méndez:**

La Fundación de Profesionales para el Desarrollo de la República Dominicana, Inc. es una institución que agrupa profesionales de las diversas áreas del saber y que tiene como objetivo fundamental fomentar la educación y elevar el nivel cultural, de sus integrantes como del resto de la población.

Bajo la premisa de educar a la población incluyendo temas relacionados con el Sistema Dominicano de la Seguridad Social (SDSS) solicitamos sus buenos oficios para que nos apoye con una donación económica de RD\$75,000.00 dominicanos para la impresión de nuestra **REVISTA FUNDAPRO-RD EDICIÓN ESPECIAL 30 ANIVERSARIO.**

Agradeciendo de antemano la colaboración brindada, queda de usted,

Atentamente;

*Maria Vargas*

**Licda. Maria Icelsa Vargas**  
Presidente-fundadora  
Cel.: 809-307-7766

*Orlando Moya*  
**Lic. Orlando Moya**  
Director ejecutivo  
Cel.: 829-988-8703

Calle Jaime de Cordero Esq. Mexico, No. 462, Santo Domingo, RD. Tel Of: 809-523-6482 / 809-686-8175

**DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS  
A LA SEGURIDAD SOCIAL  
DIDA**

Departamento Administrativo

2023- 19965

Para: SEÑORA  
CAROLINA SERRATA MENDEZ *CSM*  
DIRECTORA GENERAL DIDA

Via: Miledy Josefina Jardines Hiciano *MJ*  
Encargada depto. Financiero

De: ENC. DEPTO ADMINISTRATIVO

Asunto: SOLICITUD DE PAGO SEGÚN RELACIÓN  
ANEXO

Anexo: DOCUMENTACIÓN SOPORTE

Montó: 75.000,00

Fecha: 23/02/2023

Cortésmente, me dirijo a usted con fines de solicitar la autorización para la emisión de un pago a nombre de FUNDAPRO-RD por un monto de RD\$ 75.000,00 (setenta y cinco mil pesos dominicanos con 00/100), por concepto de donación para impresión de la revista FUNDAPRO-RD edición especial 30 aniversario, la cual induce a la población sobre temas relacionados al SOSS.

Aterramiento

*M. Jardines*  
Miledy Josefina Jardines Hiciano  
Enc. depto. Financiero





FEDERACIÓN DE  
CAMPEÑINOS  
HACIA EL  
PROGRESO, INC.

*Administrado  
2017-5-23*

Teléfono: 809-737-3225  
Celular: 809-313-5767  
Email: fchpino@gmail.com  
RNC: 4-20-00006-B

Blanco, Bonao, R.D.  
06 de mayo del 2023

**Lic. Carolina Serrata Méndez**  
Dir. General de Información y Defensa de Afiliados a la Seguridad Social DIDA

**Asunto:** Solicitud de aporte económico

Distinguida señora Directora:

Por medio de la presente, hacemos solicitud para que, en la medida de lo posible, anteponga de sus buenos oficios, a fin facilitarnos una ayuda económica para ser utilizada en el montaje de la actividad que será realizada el próximo domingo 21 del mes en curso por motivo de la conmemoración del día de las madres. Dicho aporte será por el monto de RD\$150,000.00 (ciento cincuenta mil pesos).

Agradecemos de antemano su disposición y atención, esperando que esta solicitud sea bien acogida con una respuesta positiva.

Sin otro particular,

Atentamente,

*[Handwritten signature]*  
Esteban Polanco Colon  
Presidente



*75 mil de total*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





**En esta Semana Santa Siéntete más seguro**  
**Porta tu carnet**  
**del SEGURO FAMILIAR DE SALUD**


**Recuerda tus derechos**

1. Cobertura 100% en Emergencia.
2. Cero (RD\$ 0.00) depósitos e anticí en centros de salud públicos y/o privados.
3. Para Emergencias acude al centro médico más cercano.

La DIDA es el sensor del (SDSS). Promueve, informa, educa, monitorea y defiende a los afiliados hasta la resolución final de sus casos

  
 #BENDARDO

Síguenos en nuestras redes sociales  
 Tel: (809) 472-7900 • Correo electrónico: info@didas.gov.do • Página Web: www.didas.gov.do  
 Burencia Cero: 309930700 • Centro de Atención Ciudadana GOB OG TIC  
 \*462 • Redes sociales:    



## Criterio No.9 Resultados claves de rendimiento:

### Sub-criterio No. 9.1 : Resultados externos servicios o productos y valor público:

- Área de Mejora No. 13** : No se evidencia el grado de cumplimiento de contratos, acuerdos entre las autoridades y la organización.
- Acción de Mejora** : Cumplir con los contratos, acuerdos entre las autoridades y la organización.
- Objetivo** : Contar con un instrumento para medir el grado de cumplimiento de contratos acuerdos entre las autoridades y la organización.
- Nivel de Implementación** : **100%**
- Comentarios/ Avances** : Se diseñó matriz para el análisis de los acuerdos e informe de resultados del grado de cumplimiento de los acuerdos firmados.
- Evidencias** : Ver matriz diseñada para tales fines. Informe de resultados producto de los acuerdos.

### EVIDENCIA 13:

Seguimientos de Acuerdos								
Cant.	Acuerdos	De:	Con:	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsables	Responsabilidades de la DIDA	Responsabilidades de la contraparte
1	Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y la Dirección General de Información y Defensa de la Seguridad Social (DIDA)	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)	Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)	9/12/2020	31/12/2030	(CNCS) y (DIDA)	Fortalecer el marco nacional de ciberseguridad, fomentando la concientización y creación de entornos digitales seguros, confiables, y resilientes, que promueva una sociedad digital dentro de un esquema de inclusión y de respeto a los derechos fundamentales.	Realizar estudios sobre calidad y oportunidad de los servicios de las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), el Seguro Nacional de Salud (SENASA), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y las Administradoras de Riesgo Laboral (ARL). Proteger los datos personales suministrados por los afiliados.
2	Acuerdo para el GOB Express entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)		Oficina gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)	18/5/2022	18/5/2026	(OGTIC) Y (DIDA)	Dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso.	Tiene como misión resguardar el derecho de las personas a la seguridad social en todas las etapas de la vida; a través de la promoción, información, educación y monitoreo, ejerciendo la orientación y defensa de los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)
3	Convenio de Colaboración Interinstitucional		Administradora de Riesgo de Salud Reservas, INC.	4/8/2021	INDEFINIDA	(DIDA) Y (ARS Reservas)	Promover el derecho universal y constitucional de las personas a la seguridad social para su protección en todas las etapas de la vida; ejerciendo su orientación y defensoría, como instancia del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). Entre sus compromisos están; A) Crear un programa de capacitación permanente que permita la actualización de conocimientos e intercambios de experiencias. B) Establecer un enlace institucional. C) Mantener actualizada la Carta de Derechos del Seguro Familiar de Salud.	Tiene como misión ser la Administradora de Riesgo de Salud preferida por sus afiliados por el trato humano, calidad y servicio oportuno. Responsabilidades: A) Mejorar las condiciones de atención e información a sus afiliados. B) Agilización de los casos presentados por los afiliados a través de la DIDA. C) Mejorar la cobertura de servicios de salud. D) Agilizar la entrega de carnets. E) Impedir la Carta de Derechos del Seguro Familiar de Salud a se entregada a sus afiliados. F) Establecer los enlaces institucionales para la gestión de casos y reclamos. G) Tramitar las coberas ex gratia gestionadas por la DIDA. H) Establecer encace institucional. I) Crear un mecanismo de conciliación que pueda ser llevado a cabo por la DIDA cuando haya diferencias entre la ARS RESERVAS y los afiliados a la misma.
4	ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PARA EL CIUDADANO, PUNTO GOB MEGACENTRO		OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	25/2/2022	2/2/2023	(DIDA) Y (Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación)	Renovación	Renovación
5	ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA DIDA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PARA CIUDADANO PUNTO GOB EXPRESS LOS TRES OJOS.		OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	18/7/2022	31/12/2024	(DIDA) Y (Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación)	Renovación	Renovación



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

### Dirección de Planificación y Desarrollo

### Informe de Resultados del Grado de Cumplimiento de los Acuerdos Vigentes

Agosto 2023  
Santo Domingo



#### Resultados Seguimiento Acuerdo con la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

El monitoreo y seguimiento al acuerdo firmado entre la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) y la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) refleja los siguientes resultados:

- Se han realizado reuniones de avance quincenal y mensual en formato digital como parte de la comisión revisora para la reforma del Reglamento de la Secretaría General, Reglamento Financiero y los Estatutos de la CISS.
- Se propuso ante la Asamblea General y el Comité Permanente de la CISS realizar una maestría en Defensoría de la Seguridad Social, la cual fue aprobada y será llevada a cabo entre la CISS y la DIDA.
- Tres (3) técnicos de la Dirección de Tecnología de la institución realizaron el curso "Gobernanza e Innovación de las TICs" en las instituciones de seguridad social.
- La Directora General y un asesor realizaron una maestría bajo la modalidad virtual y presencial en las instalaciones de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), España.
- En la asamblea General Extraordinaria de la CISS de fecha 9 de agosto de 2023 fueron aprobados los reglamentos reformados con excepción de los estatutos, los cuales serán trabajados en el segundo semestre 2023.

#### Resultados Seguimiento Acuerdo con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)

El monitoreo y seguimiento al acuerdo firmado entre la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) refleja los siguientes resultados:

- La Directora General Carolina Serrata Méndez y el asesor Frank Luis Romero realizaron un *Master de Formación Permanente en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social*, bajo la modalidad virtual y presencial, impartido por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Universidad de Alcalá, Madrid, España.
- La asesora en comunicación Nexcy de León realizó un *Diplomado Sobre Género y Seguridad Social*.



#### Resultados Seguimiento Acuerdo con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)

El monitoreo y seguimiento al acuerdo firmado entre la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) y la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) refleja como resultado la entrega de 5 puntos de información GOB-OGTIC:

- Punto GOB Megacentro, Santo Domingo Este
- Punto GOB Sambal, Distrito Nacional
- Punto GOB Expreso Las Américas, Santo Domingo Este
- Punto GOB Occidental Mall, Santo Domingo Oeste
- Punto GOB La Sirena, Santiago

Con estos puntos de información, la DIDA además de acercar cada vez más los servicios de manera oportuna a los ciudadanos, para los usuarios también representa un ahorro de tiempo y dinero al momento de requerir la ayuda de la institución.



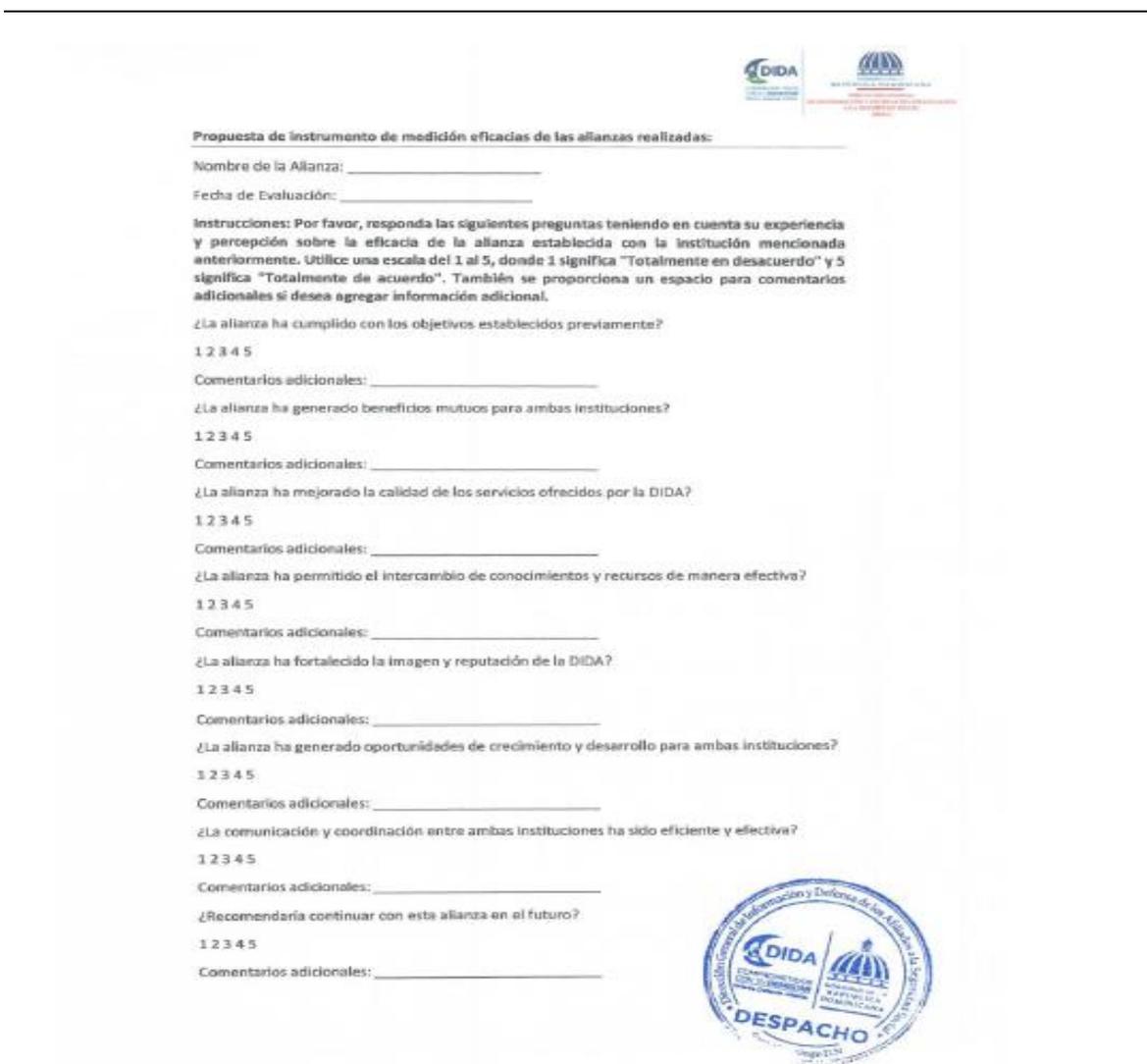
**Sub-criterio No. 9.2 : Resultados internos nivel de eficiencia**

**Área de Mejora No. 14** : No se evidencia resultados de eficacia de las alianzas.  
**Acción de Mejora** : Evidenciar los resultados de la eficacia de las alianzas.  
**Objetivo** : Conocer la eficacia de las alianzas de la institución.  
**Nivel de** : **50%**  
**Implementación**

**Comentarios/ Avances** : Fue diseñado un instrumento para evaluar la eficacia de las alianzas realizadas en la DIDA, instrumento aprobado.

**Evidencias** : Ver instrumento diseñado, aprobado e informe

**EVIDENCIA 14:**



Propuesta de instrumento de medición de eficacia de las alianzas realizadas:

Nombre de la Alianza: \_\_\_\_\_

Fecha de Evaluación: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia y percepción sobre la eficacia de la alianza establecida con la institución mencionada anteriormente. Utilice una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo". También se proporciona un espacio para comentarios adicionales si desea agregar información adicional.

¿La alianza ha cumplido con los objetivos establecidos previamente?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_

¿La alianza ha generado beneficios mutuos para ambas instituciones?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_

¿La alianza ha mejorado la calidad de los servicios ofrecidos por la DIDA?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_

¿La alianza ha permitido el intercambio de conocimientos y recursos de manera efectiva?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_

¿La alianza ha fortalecido la imagen y reputación de la DIDA?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_

¿La alianza ha generado oportunidades de crecimiento y desarrollo para ambas instituciones?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_

¿La comunicación y coordinación entre ambas instituciones ha sido eficiente y efectiva?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_

¿Recomendaría continuar con esta alianza en el futuro?  
 1 2 3 4 5  
 Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_





¿Existen aspectos específicos que considera que deben mejorarse en la alianza?

SI No

En caso afirmativo, por favor, proporcione detalles: \_\_\_\_\_

Gracias por su participación, sus respuestas son de gran importancia para mejorar nuestras alianzas y asegurar su eficacia en el futuro.

Paso	Descripción
1. Identificar las instituciones aliadas	Determinar las instituciones con las cuales se han establecido alianzas o acuerdos y se desea evaluar su eficacia.
2. Comunicación y solicitud de participación	Contactar a las instituciones aliadas y solicitar su participación en la evaluación de la eficacia de la alianza.
3. Envío del instrumento	Proporcionar el instrumento de evaluación a las instituciones aliadas, ya sea en formato impreso o en línea, junto con instrucciones claras.
4. Periodo de respuesta	Establecer un plazo razonable para que las instituciones aliadas completen y devuelvan el instrumento de evaluación.
5. Seguimiento y recordatorio	Realizar un seguimiento periódico para asegurarse de que las instituciones aliadas hayan recibido el instrumento y recordarles la importancia de su participación.
6. Análisis de los resultados	Recopilar los instrumentos completados y realizar un análisis de los datos para evaluar la eficacia de las alianzas.
7. Informe de resultados	Elaborar un informe que resume los resultados de la evaluación de la eficacia de las alianzas y que pueda ser compartido con las instituciones aliadas.





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

### **Dirección de Planificación y Desarrollo**

### **Resultados de Eficacia de las Alianzas**



**Agosto 2023**  
**Santo Domingo**

### Resultados de Eficacia de las Alianzas con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)

El resultado de la eficacia de las alianzas de las organizaciones y la institución, hay que verlo relacionando a la ejecución de procesos o acciones en el menor tiempo disponible, y como han impactado al interior de la institución, en cuanto a sus objetivos, en su misión de promover el sistema, educar e informar a la población afiliada al SDSS.

El acuerdo firmado con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) se realizó el 19 de julio en Madrid, España. En ese corto tiempo de firmado el acuerdo logró que 3 funcionarios de la institución recibieran capacitación en temas de seguridad social y sobre género

### Resultados de Eficacia de las Alianzas con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación.

En lo que va del año 2023, la DIDA, al mes de agosto, entregó más de 83,000 servicios de información, orientación y se atendieron más de 1,700 quejas y reclamaciones por denegaciones de prestaciones y problemáticas presentadas a afiliados al SDSS a través de 4 puntos GOB-OGTIC como son: Punto GOB Megacentro, Santo Domingo Este; Punto GOB Sambil, Distrito Nacional; Punto GOB Expreso Las Américas, Santo Domingo Este y Punto GOB Occidental Mall, Santo Domingo Oeste.

El resultado de la eficacia en la entrega de más de 84,000 servicios en tan solo 8 meses del presente año se puede ver en detalle a través del siguiente cuadro:

Orientaciones, Quejas y Reclamaciones Atendidas Puntos GOB-OGTIC			
Enero-Agosto 2023			
Oficinas Puntos GOB - OGTIC	Asistencias	Quejas, Reclamaciones y Denuncias	Cantidad
GOB Megacentro, Santo Domingo Este	48,725	1017	49,742
GOB Sambil, Distrito Nacional	25,797	515	26,312
GOB Expreso Las Américas, Santo Domingo Este	2,165	33	2,198
GOB Occidental Mall, Santo Domingo Oeste	6,353	147	6,500
<b>Total</b>	<b>83,040</b>	<b>1,712</b>	<b>84,752</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



## RESUMEN DEL AVANCE CUANTITATIVO

No.	Área de Mejora	% de Ejecución	Factor de ponderación	Cumplimiento del Plan de Mejora
1	1.- No se evidencia la identificación de los Grupos de Interés Institucional	100%	25	<b>89%</b>
2	2.- No se evidencia que se analice de forma sistemática mediante aplicación del FODA	100%	20	
3	3.- No se evidencia apoyo a los nuevos empleados, por medio de acompañamiento individualizado, la tutoría o asignación de un mentor.	100%	20	
4	4.- No se evidencia planificación de actividades formativas vinculadas al enfoque de género.	75%	25	
5	5.- No se evidencia que se monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas y colaboración	100%	25	
6	6.- No se evidencia que se analice los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras	100%	25	
7	7.- No se evidencia que se tiene en cuenta el impacto socio-económico y mediambiental de las TIC.	100%	33.3	
8	8.-No se ha completado la Certificación NORTIC A-5	0%	100	
9	9.-No se evidencia que se haya medido con indicadores las sugerencias implementadas	100%	25	
10	10.-No se evidencia se haya medido con indicadores la percepción sobre la responsabilidad social de la organización	100%	25	
11	11. No se evidencia el establecimiento de un espacio para la Salud y Lactancia Materna.	100%	25	
12	12. No se evidencia el apoyo destinados a las personas en situaciones de desventaja por ejemplo estimación, costo de ayuda, número de beneficiarios.	100%	25	
13	13.- No se evidencia el grado de cumplimiento de contratos, acuerdos entre las autoridades y la organización	100%	50	
14	14.-No se evidencia resultados de eficacia de las alianzas	75%	25	
<b>89%</b>				