



**CNSS**

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

**REGLAMENTO SOBRE  
PROCEDIMIENTO  
DE INFORMACIÓN,  
ORIENTACIÓN,  
ATENCIÓN DE QUEJAS  
Y RECLAMACIONES  
DE LA DIRECCIÓN  
DE INFORMACIÓN  
Y DEFENSA DE LOS  
AFILIADOS  
(DIDA)**

**REGLAMENTO SOBRE PROCEDIMIENTO  
DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y  
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA  
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS  
(DIDA)**

Aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) mediante  
Resolución No. 182-06 de fecha 12 del mes de junio del año 2008

**REGLAMENTO SOBRE PROCEDIMIENTO DE INFORMACION,  
ORIENTACIÓN Y ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES  
DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS  
(DIDA)**

**CONSIDERANDO:** Que la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, reconoce el derecho de los afiliados a ser informados y hacer reclamaciones, así como recibir asesoría, representación y seguimiento de sus casos de parte de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).

**CONSIDERANDO:** Que el accionar de la DIDA está dispuesto en los artículos 4, 5 y 21 y específicamente en el artículo 29 en sus ordinales "b) en cuanto al recibimiento de reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darle seguimiento hasta su decisión final y c) asesorar a los afiliados en sus recursos amigables y contenciosos o denegación de prestaciones mediante los procedimientos y recursos establecidos por la presente ley y sus normas complementarias".

**CONSIDERANDO:** Que los servicios de asistencia a los afiliados deben de estar debidamente reglamentados para su mejor implementación y servir de plataforma de información, conciliación y mediación de todas las partes integrantes del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**CONSIDERANDO:** Que debe de existir un procedimiento de reclamo expedito y sencillo, para proceder a la solución amigable de diferencias entre los afiliados y/o beneficiarios y las Administradoras de Servicios o cualquiera de las instituciones que conforman el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**CONSIDERANDO:** Que la filosofía de la DIDA para resolver los conflictos debe encontrarse dentro del ámbito de la solución de quejas y reclamaciones mediante acuerdos amigables que contribuyan a generar la confianza de los afiliados y el fortalecimiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

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

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

En ejercicio de las atribuciones conferidas en el artículo 22 de la Ley 87-01 y el artículo 6 del Reglamento Interno del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), se dicta el siguiente:

## **REGLAMENTO SOBRE PROCEDIMIENTO DE INFORMACION, ORIENTACION Y ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS AFILIADOS**

### **CAPITULO I. DEFINICIONES.**

**1) Administradora de Fondos de Pensiones (AFP):** Son sociedades financieras, públicas privadas o mixtas, constituidas de acuerdo con las leyes del país, con el objetivo exclusivo de administrar las cuentas personales de los afiliados, los planes de pensiones bajo el régimen de capitalización individual que operen con carácter complementarios e invertir adecuadamente los fondos de pensiones; otorgar y administrar las prestaciones del sistema previsional, observando estrictamente los principios de seguridad y las disposiciones de la ley, sus reglamentos y sus normas complementarias.

**2) Administradora de Riesgos de Salud (ARS):** Entidades públicas, privadas o mixtas, descentralizadas, con patrimonio propio y personería jurídica, autorizadas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales a asumir y administrar el riesgo de la provisión del Plan Básico de Salud a una determinada cantidad de beneficiarios. Las ARS llenan la función de aseguramiento en el campo de la salud. Comprende al IDSS, a las iguales médicas, seguros de salud y seguros autogestionados registrados en el país.

**3) Administradora de Riesgos Laborales (ARL):** Es la encargada de administrar la provisión de los servicios por Riesgos Laborales, bajo las condiciones establecidas por la ley 87-01 y sus normas complementarias.

**4) Administradoras de Servicios:** Persona moral ó física habilitada por los organismos del Sistema Dominicano de Seguridad Social para administrar las prestaciones de servicios, sea de pensiones, salud, riesgos laborales ó estancias infantiles.

**5) Afiliado:** El afiliado o persona física que siendo ciudadano dominicano ó residente legal en el territorio nacional haya ejercido el derecho de afiliación al Sistema Dominicano de Seguridad Social y por tanto se constituye en su beneficiario.

**6) Beneficiario:** Persona física con grado de relación con un afiliado al cual la Ley 87-01 le concede derecho de prestaciones.

**7) Calidad de Servicios:** Características del servicio que deben ofrecer los Prestadores y que deben de obedecer a los estándares establecidos por la Ley 87-01, los reglamentos y normas complementarias.

**8) Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS):** Tendrá a su cargo la dirección y conducción del SDSS y como tal, es el responsable de establecer las políticas, regular el funcionamiento del Sistema y de sus instituciones, garantizar la extensión de cobertura, defender a los beneficiarios, así como de velar por el desarrollo institucional, la integralidad de sus programas y el equilibrio financiero del SDSS.

**9) Deberes de los Afiliados:** Los marcados en la Ley 87-01, especialmente en el Artículo 4.

**10) Defensores Legales:** Son las personas que a instancia de la DIDA conocerán las quejas, reclamaciones y asesorarán a los afiliados sobre los casos que le sean asignados, garantizando la total imparcialidad y objetividad en la solución de los mismos.

**11) Derechos de los Afiliados:** Son los derechos de que gozan los afiliados de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4 de la Ley 87-01. Entre ellos:

- Derecho a recibir los servicios según lo establece la ley y sus normas complementarias.
- Derecho a ser informado sobre el procedimiento y tiempo estimado para atender su solicitud de servicio.
- Derecho a recibir información de forma clara y detallada de los servicios.
- Derecho a la confidencialidad de la información individual que tenga relación con su Prestador.
- Derecho a ser resarcido en caso de falta de las Administradoras a cumplir con sus servicios.
- Derecho a elegir y a cambiar de Administradoras de Servicios de acuerdo con la ley y las normas complementarias.
- Derecho a ser asistido por la DIDA para la defensa de sus derechos.

**12) Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA):** La DIDA es una dependencia técnica del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), dotada de presupuesto definido y autonomía operativa creada por la Ley de Seguridad Social 87-01 para la defensa e información de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**13) Empresa Procesadora de la Base de Datos (EPBD):** Se encarga de realizar el procesamiento de la información y la clasificación de los pagos de la base de datos del SDSS, mediante el contrato de concesión del PRISS.

**14) Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS):** Institución cuya función principal es la prestación de los servicios a los trabajadores privados asegurados y las compensaciones económicas de los pensionados y accidentados de trabajo.

**15) Ley:** Ley 87-01 que creó el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**16) Patronato de Recaudo e informática de la Seguridad Social (PRISS):** Es una entidad sin fines de lucro, creada exclusivamente para administrar el sistema único de información y recaudar los recursos financieros de SDSS, mediante concesión del CNSS y por cuenta de la TSS.

**17) Prestadora de Servicios de Salud (PSS):** Son personas físicas legalmente facultadas o entidades públicas, privadas o mixtas, descentralizadas, con patrimonio propio y personería jurídica, dedicadas a la provisión de servicios ambulatorios, de diagnósticos, hospitalarios y quirúrgicos.

**18) Quejas:** Acusación por una acción u omisión del Prestador hecho en una reclamación.

**19) Reclamación:** Requerimiento del afiliado a las autoridades del Sistema para que las Administradoras de Servicios reconozcan a su favor el respeto de sus derechos.

**20) Reclamado:** Administradoras de Servicios ó entidades del Sistema contra las cuales se ha presentado la reclamación.

**21) Reclamante:** Afiliado y/o beneficiario que ha presentado reclamación.

**22) Recurso Administrativo:** Es el procedimiento mediante el cual se busca solucionar las diferencias entre las partes a través de los defensores legales y por la vía administrativa.

**23) Reglamento:** El presente Reglamento.

**24) Seguro Nacional de Salud (SENASA):** Es la ARS pública, descentralizada, con patrimonio propio y personería jurídica, autorizada a asumir y administrar el riesgo de la provisión del plan Básico de Salud a los empleados públicos y de las empresas descentralizadas, a los

trabajadores del Régimen Contributivo Subsidiado, así como a los beneficiarios del Régimen Subsidiado y los empleados privados que lo deseen.

**25) Superintendencia de Pensiones(SIPEN):** Es una entidad estatal, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para que a nombre y representación del Estado Dominicano ejerza a plenitud, la función de velar por el estricto cumplimiento de la presente ley y de sus normas complementarias en su área de incumbencia, de proteger los intereses de los afiliados, de vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de contribuir a fortalecer el sistema previsional dominicano. Está facultada para contratar, demandar y ser demandada y será fiscalizada por la Contraloría General de la República y/o la Cámara de Cuentas sólo en lo concerniente al examen de sus ingresos y gastos.

**26) Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL):** Es una entidad estatal, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual, a nombre y representación del Estado Dominicano ejercerá a cabalidad la función de velar por el estricto cumplimiento de la presente ley y sus normas complementarias, de proteger los intereses de los afiliados, de vigilar la solvencia financiera del SENASA y las ARS, supervisar el pago puntual a dichas Administradoras y de éstas a las PSS y de contribuir a fortalecer el Sistema Nacional de Salud. Será una entidad dotada de un personal técnico y administrativo altamente calificado.

**27) Tesorería de la Seguridad Social (TSS):** Entidad responsable del recaudo, distribución y pago de los recursos financieros del SDSS y de la administración del Sistema Único de Información y recaudo (SUIR).

## CAPITULO II.

### DISPOSICIONES GENERALES.

**Artículo 1.-** El presente Reglamento constituye el marco reglamentario para todo lo relacionado con:

a.- El procedimiento inicial para solicitud de los afiliados y/o beneficiarios de información sobre los servicios que le brinda el Sistema Dominicano de Seguridad Social bajo el amparo de la ley 87-01.

b.- El procedimiento para presentar los afiliados y beneficiarios sus reclamaciones sobre los servicios que deben de brindarles las AFP, ARS, PSS, SENASA, IDSS y las Superintendencias de Pensiones y de Salud y Riesgos Laborales y todo otro organismo dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

c.- Este Reglamento debe ser interpretado de conformidad con la Ley 87-01 y las normas que pueda dictar el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

### **Artículo 2.- Funciones de la DIDA:**

- Promover el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) e informar a los afiliados sobre sus derechos y deberes.
- Recibir reclamaciones y quejas, así como tramitarlas y darles seguimiento hasta su resolución final.
- Asesorar a los afiliados en sus recursos amigables o contenciosos, por denegación de prestaciones, mediante los procedimientos y recursos establecidos por la Ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Realizar estudios sobre la calidad y oportunidad de los servicios de las AFP, del Seguro Nacional de Salud (SENASA) y las ARS, y difundir sus resultados, a fin de contribuir en forma objetiva a la toma de decisiones del afiliado.
- Ofrecer información general a toda la población sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) por medio de: campañas publicitarias, charlas, jornadas promocionales, seminarios, talleres, conferencias, puntos de información, materiales educativos impresos y otros.

- Brindar orientación especializada sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y los procedimientos para acceder a los distintos seguros. Este servicio se brinda de manera: personal, telefónica, comunicación escrita y correo electrónico.
- Gestionar Defensa Individual ante una denegación de prestación o lesión de derechos conferidos a los afiliados del SDSS.
- Gestionar, además, Defensoría Colectiva ante las Superintendencias o el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) producto de prácticas de las Administradoras de Riesgos y Prestadoras de servicios (AFP,ARS,ARL y PSS) que afecten a todos sus afiliados.
- Ejercer defensoría colectiva ante el Consejo Nacional de Seguridad Social por las acciones de otras instancias del SDSS que causen perjuicios a los afiliados.
- Suministrar información Institucional al ciudadano que dan cuenta de como marcha el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), la percepción y la satisfacción de los usuarios del Sistema e informes de estudios, monitoreos, evaluaciones y encuestas realizadas por la DIDA sobre la calidad y oportunidad con que las administradoras de riesgos y las prestadoras de servicios cumplen con las disposiciones de la Ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Suministrar información al afiliado sobre los datos proporcionados por la base de datos del SDSS, la cual debe suministrarla de manera gratuita.

**Artículo 3.-** La DIDA ofrecerá información, orientación y recibirá todas las quejas y reclamaciones de los afiliados al SDSS, de manera gratuita.

**Artículo 4.-** Sin que la presente enunciación tenga carácter limitativo son susceptibles de reclamaciones ante la DIDA y de acuerdo al presente Reglamento:

- a) Las reclamaciones de los afiliados que estén en el Régimen Contributivo con relación a sus empleadores
- b) Las quejas y reclamaciones de los afiliados y/o beneficiarios sobre las obligaciones de la AFP.
- c) Las reclamaciones a ARS, PSS, SENASA, en cuanto a las prestaciones de salud consignadas en la Ley de acuerdo al régimen en la cual estén inscritos.
- d) Las reclamaciones en cuanto a los servicios del IDSS en lo relativo a los

servicios a prestar por Riesgos Laborales y Estancias Infantiles.

e) Las reclamaciones sobre el pago de subsidio económico de enfermedad y maternidad por parte de la SISALRIL ó el organismo en que la Superintendencia haya subrogado este servicio.

f) Las reclamaciones en cuanto a los servicios y/o prestaciones económicas con instituciones públicas, privadas o mixtas con o sin fines de lucro que realizan como actividad principal funciones complementarias al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**Párrafo.-** La DIDA adicionalmente recibirá las informaciones sobre la calidad en el servicio de las Administradoras que pueda hacerle cualquier afiliado y/o beneficiario con el fin de que le sirvan de índice y apoyo en los estudios que la ley dispone a su cargo.

### CAPITULO III.

#### DE LA INFORMACIÓN A LOS AFILIADOS Y/O BENEFICIARIOS

**Artículo 5.-** El afiliado y/o beneficiario que necesite información sobre sus derechos y deberes podrá dirigirse a la DIDA por cualquier vía que crea conveniente, entre ellas la visita personal a sus oficinas centrales o locales, por teléfono, por correo, por fax o por e-mail.

**Párrafo:** El afiliado y/o beneficiario, si así lo desea, podrá hacerse representar de una persona o abogado(a), quién deberá tener el poder de representación de manera formal.

**Artículo 6.-** La DIDA dispondrá un servicio de información personal a los afiliados y beneficiarios en su oficina central y locales.

**Párrafo.-** La DIDA dispondrá en su oficina central, locales y a través de las organizaciones de la Sociedad Civil material informativo para los afiliados y/o beneficiarios sobre sus deberes y derechos de los diferentes regímenes del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**Artículo 7.** La DIDA mantendrá una página Web en la cual dispondrá de todas las informaciones necesarias para que los afiliados y/o beneficiarios tengan conocimiento de sus deberes y derechos, así como de los servicios a los cuales tienen acceso y con las actualizaciones necesarias sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**Artículo 8.-** Toda Prestadora de Servicios o Administradora de servicios tendrá de forma visible y accesible en todos sus establecimientos y cerca

de su puerta principal de entrada, un cartel con los derechos y deberes de los afiliados y/o beneficiarios así como un dispensador con suficientes formularios de presentación de reclamaciones. Esta misma disposición se ejecutará en todo local de la DIDA.

**Párrafo I.-** A la firma de todo contrato con cada afiliado, la administradora de servicios, deberá entregarle una hoja con sus deberes y derechos y un formulario de presentación de reclamación.

**Párrafo II.-** La DIDA pondrá a disposición de los prestadores y administradores de servicios, para su adquisición, los carteles y hojas con los derechos y deberes del afiliado y/o beneficiario, así como los formularios para presentar reclamaciones, de acuerdo con la reglamentación que apruebe el CNSS.

**Párrafo III.-** La DIDA podrá disponer la colocación de los carteles y formularios en los locales de otros organismos del Sistema que así lo soliciten y en cualquier otro lugar al cual tengan acceso los afiliados y/o

beneficiarios.

**Artículo 9.-** La DIDA preparará el Programa de eventos (cursos, seminarios, conferencias, etc.) sobre derechos y deberes del afiliado y otros temas, que será ofrecido su conocimiento al público por los medios de comunicación social y en la página Web.

**Artículo 10.-** La DIDA llevará un registro de las solicitudes de eventos que puedan hacer los afiliados ó grupos de afiliados.

## CAPITULO IV.

### DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIDA

**Artículo 11.-** La DIDA creará instrumentos de monitoreo y evaluación de la calidad y oportunidad con que brinda los servicios a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

**Párrafo I:** Entre otros instrumentos, la DIDA dispondrá de buzones y formularios en cada una de sus oficinas, en lugar visible, en el que los afiliados tengan la facilidad de manifestar su valoración sobre la calidad y oportunidad de los servicios que reciben.

**Párrafo II:** Estos formularios serán retirados de los buzones una vez al mes, por personal de departamento de Planificación y Estudios Técnicos

de la DIDA, donde serán procesados y analizados, poniendo sus informes y análisis a disposición de la Dirección de la institución para los fines correspondientes.

**Párrafo III:** La DIDA diseñará otros instrumentos que crea necesario para el monitoreo y evaluación de los servicios que ella ofrece.

## **CAPITULO V.**

### **DE LA PRESENTACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 12.-** Todo afiliado y/o beneficiario en el ejercicio de sus derechos que le confiere la ley 87-01 podrá presentar su reclamación sobre servicios que le brinden las Administradoras o de cualquier institución del SDSS. Estas serán presentadas a la DIDA dentro de las vías y formalidades del presente Reglamento.

**Párrafo I.-** Los afiliados y/o beneficiarios presentarán su reclamación directamente al Administrador de Servicios antes de presentarla a la DIDA, sin que esto constituya una limitante para recurrir directamente por ante la DIDA.

**Párrafo II.-** Cuando una reclamación o queja fuere resuelta por el Administrador de Servicios, el afiliado no tendrá la obligación de recurrir por ante la DIDA.

**Artículo 13.-** Las reclamaciones serán presentadas a la DIDA por cualquier vía que sea posible, entre ellas personalmente en la oficina central, regionales y locales de la DIDA, por correo, por teléfono, por fax, e-mail, etc.

**Artículo 14.-** Estas reclamaciones deberán de hacerse en un plazo no mayor de noventa (90) días después de haberse producido los hechos, excepto en aquellos casos que la prescripción sea de mayor tiempo.

**Artículo 15.-** Los formularios de presentación de reclamaciones contendrán los siguientes datos mínimos:

Nombre del reclamante y/o afiliado.

Nombre del beneficiario si fuere de lugar.

Número de identificación de la Seguridad Social del Afiliado.

No. de Cédula de Identidad y Electoral

Dirección

Teléfono

Informe del Administrador de los Servicios: Nombre.

Institución o prestadora de servicio del cual se hace la queja o reclamación.

Dirección.

Teléfono.

Datos del acto o hecho sujeto de reclamación Descripción Concreta.

**Párrafo.-** La DIDA tendrá un formulario unificado para la presentación de reclamaciones de acuerdo con el tipo de Prestación: Pensiones, Salud,

Estancias Infantiles, Prestaciones e Indemnizaciones Económicas y Riesgos Laborales.

**Artículo 16.** La DIDA llevará un registro diario de las reclamaciones presentadas y le otorgará un número, debiendo darle la atención en forma cronológica.

**Párrafo.-** Al presentar su reclamación el reclamante recibirá de la DIDA al mismo tiempo, el número correspondiente y la fecha del día en la cual deberá de requerir la respuesta a su reclamación.

**Artículo 17.-** La DIDA enviará copia de las reclamaciones al Administrador de Servicios, el cual en un plazo de cinco (5) días deberá contestar sobre las medidas que haya tomado.

**Artículo 18.-** Dicha respuesta a la reclamación será anotada en el Registro de la DIDA y se le comunicará por la vía más expedita al reclamante, el cual tendrá quince (15) días para responder si está de acuerdo o no con la respuesta dada por el Administrador.

**Párrafo I.-** La Valoración del Reclamante a la repuesta del prestador podrá ser hecha en las oficinas de la DIDA.

**Párrafo II.-** La falta de valoración por parte del reclamante en dicho plazo presume que está satisfecho y su no deseo de continuar con su reclamación.

**Artículo 19.-** En casos especiales y cuando el afiliado y/o beneficiario pueda resultar altamente afectado si no se le ofrece el servicio de inmediato, la DIDA conocerá su reclamación inmediatamente y dispondrá las atenciones de lugar sin estar atado a los plazos determinados en este Reglamento.

**Artículo 20.-** Si la Administradora de Servicios no presenta la respuesta a la reclamación ó si la valoración del reclamante es negativa a la respuesta del administrador, entonces la DIDA procederá a someter el caso a las Superintendencias.

## CAPITULO VI.

### DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

**Artículo 21.-** La DIDA abrirá un Registro Especial para la inscripción de las reclamaciones resueltas administrativamente, es decir, aquellas diferencias solucionadas entre las partes a través de los defensores legales, sin la necesidad de confrontaciones directas entre las partes. Aquellas reclamaciones que no sean resueltas por esta vía, serán llevadas a un procedimiento de resolución de conflictos.

**Artículo 22.-** Las instituciones del SDSS cuando sean requeridas para tramitar y gestionar las reclamaciones de manera administrativa, deberán responder a la DIDA en un plazo de diez (10) días laborables, contados a partir de la fecha en que se realizó el requerimiento.

**Párrafo.-** En caso de que por la naturaleza de la reclamación, queja, consulta o asesoría se requiera de mayor tiempo, la instancia correspondiente informará a la DIDA antes del vencimiento del plazo de los diez (10) días laborables tal situación, indicando el estatus de las mismas y el plazo en que podrá otorgar la respuesta.

**Artículo 23:** La DIDA deberá dar respuesta a las solicitudes, quejas y reclamaciones de los afiliados, para fines de solución del expediente, en un plazo de quince (15) días laborables

**Párrafo:** En caso de que por la naturaleza de la reclamación, la DIDA requiera mayor tiempo para dar respuesta, ésta deberá informar sobre la situación al afiliado antes del vencimiento del plazo, indicándole la nueva fecha en que dará respuesta.

**Artículo 24.-** La DIDA abrirá un Registro Especial para la inscripción de las reclamaciones sobre las cuales las partes no pudieran ponerse de acuerdo directamente. Este Registro contendrá de forma condensada los datos del caso y la referencia del número que recibió la reclamación original, así como la referencia a cualquier documento que fuera importante para el conocimiento del caso.

**Artículo 25.-** La DIDA por la vía más expedita el mismo día citará al reclamante y a la entidad Administradora de Servicios para una reunión de mediación, informándole día, hora y el local de la DIDA en el cual se celebrará. Entre la fecha de la citación y la reunión habrá no menos de cinco (5) días ni más de siete (7) días laborables.

**Párrafo.-** Estos plazos y todos los demás de este capítulo están sujetos a las disposiciones del Artículo 18.

**Artículo 26.-** La reunión será presidida por un funcionario debidamente acreditado por la DIDA, el cual en su papel de mediador le explicará los deberes y derechos a las partes y les exhortará a que lleguen a un acuerdo.

**Párrafo I.-** La comparecencia de las Administradoras de Servicios se hará por medio de uno de sus representantes, quien deberá ser debidamente acreditado para esa reunión.

**Párrafo II.-** La comparecencia del Reclamante podrá ser suplida por un Mandatario, el cual deberá demostrar la representación que ostenta.

**Párrafo III.-** Esta reunión no podrá posponerse a menos que las dos partes estén de acuerdo. La nueva fecha deberá ser realizada en un plazo no mayor de cinco (5) días laborables, sin que sea posible una nueva prórroga.

**Artículo 27:** Al culminar la reunión de mediación, el Mediador levantará un acta con la clasificación sobre la reclamación: conciliada, no conciliada, archivo provisional o archivo definitivo.

**Párrafo:** Dicha acta será firmada por las dos partes, si no estuvieran presentes una o las dos partes, se hará firmar por dos testigos de presencia.

**Artículo 28.-** Si en la fecha acordada para la celebración de la reunión de mediación, una de las partes no asiste a la misma, sin haber solicitado de antemano una posposición, el Mediador levantará un acta que se hará firmar por dos testigos de presencia.

**Párrafo I.-** Si las Administradoras de Servicios no asistieran a esa reunión se considerará la reclamación no conciliada.

**Párrafo II.-** Si el reclamante no asistiera a dicha reunión se considerará su reclamación archivo provisional.

**Párrafo III.-** El reclamante que no haya asistido a la reunión podrá, si lo cree conveniente, solicitar una nueva reunión, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la misma, la cual se le concederá. Si no asistiera a esta nueva reunión se considerará su reclamación como archivo definitivo.

**Artículo 29.-** El acuerdo a que lleguen las partes tendrá el mismo carácter establecido por el Artículo 1134 del Código Civil Dominicano y de todas sus consecuencias establecidas en la República Dominicana.

**Artículo 30.-**Todas las reclamaciones calificadas como no conciliadas serán registradas por la DIDA, preparadas e instrumentadas para iniciar el procedimiento por ante los organismos correspondientes, debiendo la DIDA dar seguimiento hasta su resolución final.

## **CAPITULO VII.**

### **LAS RECLAMACIONES A OTRAS ENTIDADES**

**Artículo 31.-** Las reclamaciones a los organismos del Sistema que no sean Administradores de Servicios, serán registradas y enviadas a éstas y al Consejo Nacional de la Seguridad Social.

**Artículo 32.-** Las reclamaciones contra los empleadores serán enviadas a la Tesorería, a la Superintendencia de Pensiones y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, manteniendo siempre el principio de confidencialidad de la fuente.

**Artículo 33.-** Las reclamaciones que no se ajusten a las clasificaciones descritas en los artículos anteriores serán evaluadas por la DIDA para su debida atención y comunicadas al Consejo Nacional de Seguridad Social.

**Artículo 34.-** La DIDA canalizará a través de los representantes de los afiliados el seguimiento de los procedimientos que se hayan introducido por los afiliados o la propia DIDA en las diferentes dependencias en las cuales estén designados.

## **CAPITULO VIII.**

### **OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 35.-** No será necesario la presentación ó intervención de mandatarios en ninguna parte de la reclamación ó recurso amigable delante de la DIDA, incluyendo abogados. Sin embargo, el reclamante si así lo desea podrá ser representado por un mandatario, el cual no podrá solicitar a la DIDA ningún honorario profesional o costas legales resultantes de sus gestiones o diligencias, iniciadas a nombre del afiliado y/o beneficiario.

**Artículo 36.-** Todos los plazos que se establecen en este Reglamento son días laborables.

Este Reglamento se terminó de imprimir  
en el mes de Marzo del 2010



**IMPRESORA DE LEON, S. A.**  
• EXCELENCIA EN SUS SERVICIOS •  
Impresos • Publicidad • Serigrafía



**CNSS**

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

[www.cnss.gob.do](http://www.cnss.gob.do)