



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IDOPPRIL
Instituto Dominicano de Prevención
y Protección de Riesgos Laborales

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IDOPPRIL
Instituto Dominicano de Prevención
y Protección de Riesgos Laborales

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Resumen Ejecutivo	4
II. Información Institucional	7
2.1 Marco Filosófico Institucional	7
a. Misión	7
b. Visión	7
c. Valores	7
d. Principios Corporativos	8
e. Política de Calidad	8
2.2 Base Legal	9
2.3 Estructura Organizativa	11
2.4 Planificación Estratégica Institucional	12
III. Resultados Misionales	16
3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales	16
3.2 Desempeño del Área de Prevención	16
3.2.1 Actividades Preventivas	18
3.2.2 Actividades Educativas	19
3.2.3 Reinvestigación de Eventos	20
3.3 Desempeño del Área de Salud	21
3.3.1 Contratación y Evaluación de los Servicios de Salud	21
3.3.2 Autorización de Gastos Médicos	23
3.3.3 Evaluación y Coordinación de la Discapacidad	24
3.4 Desempeño de los Servicios a los Usuarios	26
3.4.1 Desempeño de las Autorizaciones	27
3.4.2 Autorizaciones Médicas	28
3.4.3 Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales	29
3.4.4 Prestaciones Económicas	31
3.4.4.1 Indemnizaciones	32
3.4.4.2 Pensiones por Discapacidad	32

3.4.4.3 Pensiones a Sobrevivientes	33
3.4.4.4 Gastos Fúnebres	33
3.4.4.5 Subsidios de Incapacidades Médicas Temporales	34
IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo	35
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	35
4.1.1 Ingresos	35
4.1.2 Aplicaciones Financieras (Inversiones)	36
4.1.3 Reservas Técnicas	36
4.1.4 Gastos y Costos Operacionales	37
4.1.5 Cuenta Administrativa	38
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	39
4.2.1 Responsabilidad Social	41
4.2.2 Comité de Seguridad y Salud	41
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	42
4.4 Desempeño de la Tecnología	44
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	53
4.5.1 Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	54
4.5.2 Resultados de los Sistemas de Calidad	55
4.5.3 Acciones para el Fortalecimiento Institucional	55
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	56
V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	62
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	64
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	64
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	65
5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia	65
VI. Proyecciones al Próximo Año	66
VII. Anexos	68
a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos	69
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	70
c. Plan de Compras	71

I. RESUMEN EJECUTIVO

Los objetivos planificados para este año 2021, contemplan dos líneas de trabajo puntuales; la primera consiste en la puesta en marcha y desarrollo de nuestra planificación estratégica institucional, con miras a fortalecer los mecanismos que posibiliten la prestación de un servicio de calidad, y la segunda, en dinamizar el resto de los aspectos esenciales, que nos permitan promover una cultura de prevención de riesgos laborales para que las empresas e instituciones cuenten con espacios de trabajo cada vez más saludables y seguros, y por consiguiente, lograr una disminución de eventos que pongan en riesgos la integridad física y emocional de los trabajadores.

Cada año una importante cantidad de trabajadores de todo el país sufren algún evento laboral en algunas ocasiones mortales, en el presente año, alcanzó una considerable cifra de 22,469 notificaciones por Accidentes Laborales y 6,591 por Enfermedades Profesionales, según las estadísticas disponibles en los sistemas del IDOPPRIL.

Uno de los roles principales de la institución es que los trabajadores dominicanos se informen y tomen medidas de prevención adecuadas, por tal razón el IDOPPRIL ha mantenido alianzas con distintas organizaciones para orientar a los empleadores y trabajadores impartiendo diversas charlas en todo el territorio nacional, sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones de la ley, sus reglamentos complementarios y como mantener mecanismos de control que disminuyan la siniestralidad y la generación de accidentes o enfermedades profesionales en los entornos de trabajo.

El grado de protección frente a los peligros laborales varía en función de la actividad económica y del tamaño de la empresa, sin embargo, nuestros programas preventivos no tienen distinción entre una y otra, por lo que en el referido año se desarrollaron un total de 376 actividades preventivas, con el objetivo de acompañar a empleadores y trabajadores en el desarrollo de Sistemas de Gestión



de la Prevención (SGP) de los riesgos laborales. También fueron impartidas 881 actividades educativas sobre el Seguro de Riesgos Laborales y temas específicos de Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales impactaron de manera directa a unos 20,210 trabajadores de diferentes empresas e instituciones en toda la geografía nacional.

Con el objetivo de garantizar el 100% de cobertura a las necesidades de asistencia sanitaria que requieran los afiliados en este 2021, sumamos 29 nuevos Prestadores de Servicios de Salud, a la amplia red con la que ya contábamos, para totalizar 378 prestadores en todo el país, para los servicios ofrecidos al IDOPPRIL.

Para garantizar que los trabajadores afectados por eventos laborales reciban los servicios de manera más oportuna, tenemos instalados Centros de Atención a los usuarios en las principales clínicas y hospitales de las diferentes regiones, teniendo en funcionamiento los siguientes:

- 1) Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora (Santo Domingo Norte).
- 2) Hospital Regional y Universitario José María Cabral y Báez (Santiago de los Caballeros).
- 3) Clínica Dr. Virgilio Cedano (Higüey).
- 4) Centro Médico Punta Cana (Bávaro).
- 5) Instituto de Especialidades Materno Infantil (Santiago de los Caballeros).
- 6) Clínica Corominas (Santiago de los Caballeros).
- 7) Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch (La Vega).

Nuestros esfuerzos están enfocados en el cumplimiento de las metas planteadas, buscando permanentemente satisfacer las necesidades y expectativas de los afiliados, por lo que todos nuestros procesos están sustentados en el Sistema de Gestión de la Calidad, herramienta que nos permite identificar áreas de mejora, logrando brindar cada día un servicio con más calidad y eficiencia, obteniendo como resultado la satisfacción y reconocimiento de los afiliados que acuden a la institución, en busca de las prestaciones que les ofrece el Seguro de Riesgos Laborales.



Alcanzamos la recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015, verificando el cumplimiento de la misma en el otorgamiento de subsidios por discapacidad temporal, pensiones por discapacidad permanente y a sobrevivientes; indemnizaciones, evaluaciones médicas, cobertura de gastos médicos y de medicamentos, y además, nos otorgaron el Premio como Empresa Centroamericana del Año 2021, reconociendo la trayectoria y los logros obtenidos, afirmando el rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión con un enfoque de modelo de Excelencia de Latin American Excellence Model (LAEM).

A nivel tecnológico realizamos el cambio de todos los equipos activos de la red del IDOPPRIL, incluyendo los equipos del centro de procesamiento de datos, donde se colocaron dispositivos de punta para el mejoramiento de la interconectividad e implementamos una infraestructura Hiperconvergente, con fines de migrar la arquitectura actual de servidores a una tecnología más ágil, eficiente, escalable y eficaz.

Creamos una estrategia de comunicación, diseñada para responder de manera eficiente a las necesidades informativas de los afiliados, proveedores de servicios y otros grupos de interés, mediante el Portal Web, la Aplicación Móvil, las Redes Sociales y las colocaciones publicitarias en medios radiales, televisivos y digitales, consolidando el posicionamiento de la imagen institucional, que hoy cuenta con el prestigio y el reconocimiento de la población.

Presentamos estas memorias con el orgullo y la satisfacción del deber cumplido, pero sobre todo con la responsabilidad de seguir emprendiendo acciones que beneficien la clase trabajadora de la República Dominicana, puesto que ella representa el motor que impulsa las empresas y la economía nacional.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco Filosófico Institucional

a) Misión



Promovemos el bienestar de los trabajadores gestionando servicios de prevención de salud ocupacional, apoyados en un personal comprometido con la excelencia en la atención.

b) Visión



Contribuir al desarrollo de la sociedad al impactar positivamente la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas con una gestión innovadora.

c) Valores



- **Compromiso:** conciencia que tiene el colaborador de cumplir con responsabilidad en el desarrollo de su trabajo.
- **Integridad:** conjunto de valores que permite a nuestros colaboradores trabajar en consonancia con los Principios Corporativos.
- **Empatía:** capacidad de comprender la vida emocional de otra persona, casi en toda su complejidad. Esto no supone necesariamente compartir las mismas opiniones y argumentos que justifiquen el estado o reacción que expresa la otra persona.



- **Proactividad:** actitud de los colaboradores en la toma de iniciativas y acciones creativas para hacer que las cosas sucedan y generen mejoras.

d. Principios Corporativos



- **Excelencia:** la entidad aplica todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, comprometido en la búsqueda de resultados de excelencia en la gestión.
- **Transparencia:** hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, los servidores. Estar comprometidos con los ciudadanos/clientes y los usuarios para dar a conocer las informaciones derivadas de nuestra actuación pública. Proveer la información solicitada sin censura (donde no lesione el derecho de terceros).
- **Equidad:** servicios ofertados de manera justa, íntegra y equánime sin discriminación de ninguna índole.
- **Innovación.** procura la mejora continua de los procesos y los servicios.

e. Política de Calidad



Asegurar la satisfacción de nuestros afiliados y partes interesadas, apoyados en un personal comprometido con el servicio, generando mejora continua a los procesos y el cumplimiento de los requisitos aplicables.



2.2 Base legal

El 30 de septiembre del año 2019, mediante la Ley No. 397-19, se crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), adscrito al Ministerio de Trabajo, como entidad pública, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual asume el nombre y representación a la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura (ARLSS), la responsabilidad y la gestión de todos los procesos administrativos, financieros y jurídicos en curso, incluyendo su patrimonio, los activos y pasivos, cuentas bancarias, registro de contribuyente (RNC), acuerdos, convenios, contratos y otros compromisos vigentes, así como cualquier otro proceso actualmente gestionado a nombre de la ARLSS.

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), tiene las siguientes atribuciones:

- 1) La administración y pago de las prestaciones del Seguro de Riesgos Laborales del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- 2) La contratación de servicios de salud para la atención de afiliados por enfermedades producto del trabajo y accidentes laborales.
- 3) La promoción sobre prevención y control de los riesgos laborales.
- 4) Promoción del estudio, conocimiento y atención integral de la salud de los trabajadores.

El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se organiza en base a la especialización y separación de las funciones. La dirección, regulación, financiamiento y supervisión corresponden exclusivamente al Estado y son inalienables, en tanto que las funciones de administración de riesgos y prestación de servicios estarán a cargo de las entidades públicas, privadas o mixtas,



debidamente acreditadas por la institución pública competente. En tal sentido, el SDSS estará compuesto por un grupo de entidades, El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), entidad pública autónoma, órgano superior del Sistema.

Constitución:

Constitución Política de la República Dominicana, votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015.

Leyes:

Ley No. 397-19, que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales y modifica Ley 87-01.

Ley 188-07, que introduce la modificación a la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Decreto:

Decreto 449-20, que designa el Director Ejecutivo.



2.3 Estructura organizativa

Fausto López Solís

Director Ejecutivo – IDOPPRIL

Sandra De La Cruz

Subdirectora Administrativa
y Financiera

Luis Vásquez

Subdirector de Salud

Francis Brito

Subdirectora de
Prevención

Gertrudis de la Cruz

Gerente Financiera

Odalis Fernández

Gerente de Servicios

Eugenia Cuevas

Gerente de Recursos
Humanos

Julia M. Pérez Veloz

Gerente de Calidad

Martha Jiménez

Gerente de Estudios y
Modelos Actuariales

Francisca Flores

Gerente de Servicios de Salud

Leandro Domínguez

Gerente de Tecnología



2.4 Planificación Estratégica Institucional

En cuanto a nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024, que se encuentra formulado con el Programa de Gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles alineados con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, con una adecuación a nuestras misión que es de carácter social, que institucionalmente nos direcciona a una nación más productiva donde los trabajadores puedan gozar de mejor calidad de vida en su entorno laboral, a fin de acordar los ejes estratégicos junto a los respectivos planes de acción donde apuntan a la perdurabilidad, sostenibilidad y crecimiento de nuestra institución; consta de (6) ejes estratégicos, (11) objetivos estratégicos, (24) iniciativas estratégicas y (74) actividades estratégicas.

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
E1: Desarrollo e implantación del sistema de gestión integral de riesgos institucionales y controles internos.	OE 1.1: Promover una cultura de gestión de riesgos institucionales, efectiva, eficiente, extendida y orientada a resultados.	IE. 1.1.1: Incorporar la estructura del sistema de gestión de riesgos basado en la norma ISO 31000 u otras normas aplicables del sector asegurador.
		IE. 1.1.2 Fortalecer las competencias en gestión de riesgos de los colaboradores del IDOPPRIL.
		IE 1.1.3 Alinear la gestión de riesgos en consonancia con la estrategia nacional de ciberseguridad.
		E 1.1.4 Establecer un sistema de gestión de cumplimiento normativo para los riesgos institucionales.
	OE 1.2 Desarrollar un sistema de control interno institucional fortaleciendo el monitoreo y el seguimiento de los procesos.	IE 1.2.1 Establecer mecanismos eficientes de controles internos en la gestión de los recursos institucionales.
E2: Impulsar iniciativas, políticas y normativas de Seguridad y Salud en el trabajo creando un entorno de trabajo saludable.	OE 2.1. Proponer políticas y normativas para la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que fomenten espacios de trabajo saludables.	IE 2.1.1 Promover la seguridad y salud en el trabajo mediante el fortalecimiento del marco normativo.
		IE 2.1.2 Contribuir a la protección de los trabajadores mediante la promoción del cumplimiento de la legislación nacional enfocada a la prevención de las lesiones y enfermedades ocasionadas por el trabajo.
		IE 2.1.3 Promover la adecuación y aplicación de las normativas para el análisis de la siniestralidad de las empresas.
	OE 2.2. Incorporar la investigación aplicada enfocada al estudio, conocimiento y atención integral de la salud de los trabajadores.	IE 2.2.1 Implantar la investigación aplicada en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.
		IE 2.2.2 Desarrollar un modelo de atención integral de la salud de los trabajadores basados en los resultados de la investigación aplicada.



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
E3: Incrementar la capacidad de respuesta a los grupos de interés a través del fortalecimiento del uso de las Tics	OE 3.1. Generar informaciones especializadas sobre los servicios para la toma de decisiones, soportados en las Tics.	IE 3.1.1 Crear un sistema estandarizado de gestión de la información para la toma de decisiones institucionales.
		IE 3.1.2: Optimizar las TICS de manera que nos permite disponer de información eficiente..
	OE 3.2 Desarrollar un modelo de auto gestión de la prestación de servicios.	IE.3.2.1 Simplificar los procesos a través de la automatización de la solicitud de los servicios.
		IE.3.2.2 Implantar los procesos internos que promuevan la automatización de los servicios a través de la auto-gestión.
E4: Posicionamiento del IDOPPRIL como nueva marca corporativa en la Sociedad Dominicana.	OE 4.1 Situar la nueva imagen corporativa en el imaginario de la población.	IE.4.1.1 Fortalecer la presencia positiva del seguro de riesgos laborales a través de la nueva marca.
IE.4.1.2 Vincular los colaboradores internos con la marca IDOPPRIL.		
E.5 Fortalecimiento Institucional	OE.5.1 Incrementar los niveles de cumplimiento y eficiencia de los procesos presupuestarios y organizacionales.	IE 5.1.1 Rediseñar los procesos para la eficiencia y cumplimiento normativo.
	OE.5.2 Impulsar acciones para optimizar el gasto de los servicios de salud de acuerdo con la normativa vigente.	IE.5.2.1 Fortalecer los mecanismos de auditoria médica para los servicios de salud.
		IE.5.2.2 Establecer un proceso de auditoria de pertinencia clínico- farmacológico.
		IE.5.2.3 Fortalecer el proceso de gestión de compras y contrataciones de servicios de salud.
		IE.5.2.4 Implantar un programa de seguimiento a grupos de alto impacto en el gasto en salud.
E.6 Servicios Orientados a los Usuarios	OE.6.1 Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.	IE.6.1.1 Reducción de las barreras de acceso a los servicios y beneficios de salud de riesgos laborales.

El Plan Estratégico ya definido, establece y proporciona una dirección clara en la que se deben dirigir los esfuerzos a realizar para buscar el crecimiento y sostenibilidad de IDOPPRIL, ajustando los procesos e infraestructura para que contribuyan efectiva y eficazmente con el logro de los objetivos y el alcance de las metas y resultados operacionales. A continuación, el enfoque de cada eje:

- **Eje Estratégico 1:** Desarrollo e implantación del sistema de gestión integral de riesgos institucionales y controles internos, se enfoca en la implantación del sistema de gestión integral de riesgos. Se espera tener como resultados: un sistema homologado con mejores prácticas y que esté validado según cumplimientos



normativos; un personal que cuenta con las competencias requeridas de gestión del riesgo, sistema institucional protegido y atento a las vulnerabilidades y amenazas, y que proteja la efectividad de las operaciones del IDOPPRIL.

- **Eje Estratégico 2:** Impulsar iniciativas, políticas y normativas de Seguridad y Salud en el trabajo creando un entorno de trabajo saludable, se enfoca en la aplicación de sistemas de gestión, políticas y normativas que protejan la seguridad y salud en el trabajo. Se espera tener como resultados: el establecimiento de un sistema de gestión de prevención, sensibilización de las partes interesadas sobre la prevención, y la disponibilidad de data e información que permita desarrollar mejores planes de prevención y seguridad laboral.

- **Eje Estratégico 3:** Incrementar la capacidad de respuesta a los grupos de interés a través del fortalecimiento del uso de las Tics, se enfoca en la automatización de las informaciones y del servicio, con la finalidad de desarrollar las capacidades de análisis para toma ágil de decisión y la autogestión.

- **Eje Estratégico 4:** Posicionamiento del IDOPPRIL como nueva marca corporativa en la Sociedad Dominicana, se enfoca en posicionar la nueva marca corporativa del IDOPPRIL en la sociedad dominicana, dado el cambio legal ocurrido en el pasado 2019. Tiene iniciativas relacionadas al fortalecimiento de la presencia positiva del seguro de riesgos laborales y la vinculación interna de la marca IDOPPRIL con los colaboradores.

- **Eje Estratégico 5:** Fortalecimiento Institucional, se enfoca en incrementar los niveles de cumplimiento y eficiencia organizacional, optimización del gasto de servicios de salud, y captación talento humano preparado. Tiene iniciativas relacionadas al diseño y fortalecimiento de procesos, establecimiento de mecanismos de auditoría médica para los servicios de salud, procesos de auditoría de pertinencia clínico-farmacológico, seguimiento a los actores de alto impacto, gestión del talento humano y transformación de la cultura organizacional.



• **Eje Estratégico 6:** Servicios Orientados a los Usuarios, se busca incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de la reducción de las barreras de acceso a los servicios y beneficios de salud de riesgos laborales.

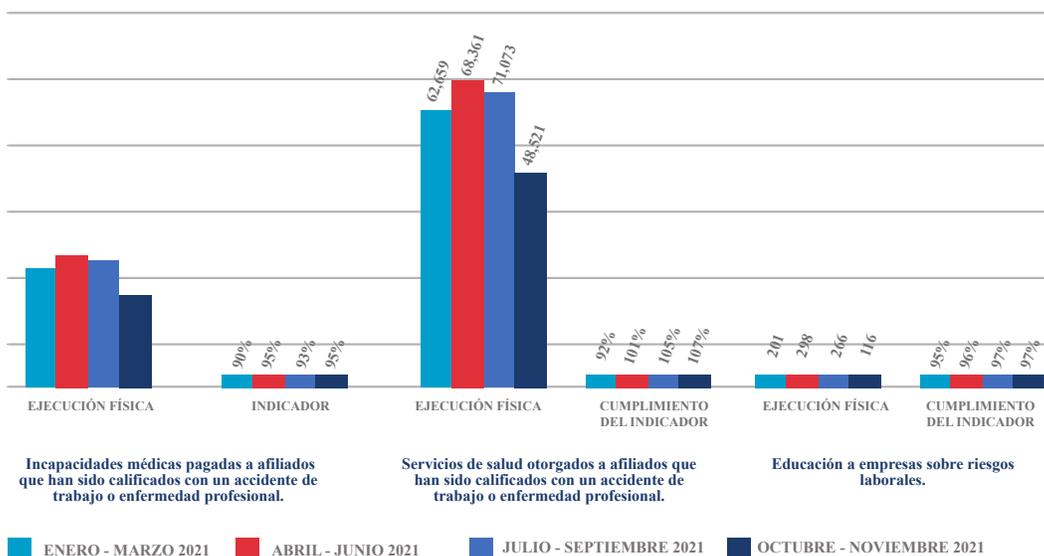


III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales

IDOPPRIL, como ente perteneciente al Sistema Dominicano de la Seguridad Social, tiene el compromiso con el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública y genera servicios para satisfacer necesidades sociales contribuyendo de este modo en forma directa al logro de los resultados institucionales, por ende, a los resultados sectoriales del PNPSP y las políticas priorizadas en beneficio de la población. A continuación, presentamos los productos/servicios de la institución para atender demandas o requerimientos:

Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.



Fuente: Sistema SIGEF/RUTA

3.2 Desempeño del Área de Prevención

La prevención de riesgos laborales busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo y promover



espacios de trabajo saludables; tiene la función de diseñar programas permanentes de evaluación de los sistemas de gestión de la prevención de los riesgos laborales que se ejecutan en las empresas/instituciones afiliadas, orientados a la disminución en frecuencia y gravedad de los Accidentes de Trabajo y las Enfermedades Profesionales. Además, asesora e informa a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones de las leyes 397-19, Ley 87-01 y sus reglamentos, en materia de prevención de riesgos.

Con el eje estratégico de Impulsar iniciativas, políticas y normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo creando un entorno de trabajo saludable durante el período enero-diciembre realizamos las siguientes actividades:

- Encuentros con representantes de Ministerio de Trabajo (MT) a través de la Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial para impulsar la aplicación del convenio 187 de la OIT sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo.

- Desarrollo de programas de investigación en los temas relacionados a las condiciones de salud y trabajo de los trabajadores dominicanos, junto con la OMS/OPS, con la asesora regional de salud de los trabajadores Dra. Julieta Rodríguez.

- Fuimos incorporados como país de la región para desarrollar el proyecto CAREX en R.D. como iniciativa de prevención del Cáncer ocupacional. CAREX es una herramienta desarrollada y utilizada desde la epidemiología ocupacional, que tiene por objeto estimar el número de trabajadores que están expuestos a carcinógenos en el lugar de trabajo, lo que permite establecer mecanismos de control y regulación de los cancerígenos para evitar la exposición y el daño a la salud de los trabajadores.

- Iniciamos la implementación del programa de empresas saludable, que tiene como promover en las empresas un modelo de gestión encaminado no solo a la prevención de los accidentes de trabajo y detección temprana de las enfermedades profesionales, sino a la promoción de una cultura y política de entornos de trabajo



saludables con una visión integral y flexible en su aplicación, según las prioridades y realidad de cada empresa; acompañándolas en la implementación de una gestión integrada aportando nuestros conocimientos y experiencia, durante el periodo enero- diciembre 2021 ha implementado este programa en 120 PYMES a nivel nacional, con el propósito de impulsar y favorecer la seguridad y la salud de los trabajadores, así como la sostenibilidad del ambiente laboral y el bienestar de las personas tomando en cuenta el comportamiento individual y los aspectos culturales.

3.2.1 Actividades Preventivas

La implementación de un Sistema de Gestión de Prevención en las empresas permite mejorar la productividad, garantiza la seguridad y salud de los trabajadores, genera un ambiente de trabajo positivo.

Con el objetivo de acompañar a empleadores y trabajadores en el desarrollo de sistemas de gestión de la prevención (SGP) de los riesgos laborales, durante el período enero- diciembre 2021, se realizaron 376 actividades preventivas en el interior de las empresas, donde en 127 empresas se realizaron visitas de reconocimiento e identificación de riesgos, a las cuales le fueron entregados los informes con las recomendaciones y medidas preventivas a implementar, y al 57% se les realizó visitas de remediación y/o auditoría de seguimiento, para verificar el cumplimiento de las medidas preventivas recomendadas.

Actividades Preventivas Realizadas en las Empresas

Año 2021	Visitas de Identificación de Riesgos	Visita de Acompañamiento 1er Mes	Visitas de Seguimiento o Remediación	Visitas de Entrega de Informe	TOTAL
Enero- Marzo	22	7	18	21	68
Abril – junio	57	11	11	40	119
Julio-Septiembre	26	21	27	50	124
Octubre-Diciembre	22	9	17	17	65
TOTAL	127	48	73	128	376

Fuente: Matriz Actividades Preventivas.



3.2.2 Actividades Educativas

A través de las actividades educativas promovemos el fomento de una cultura de prevención para la promoción de espacios de trabajo saludables, mediante el desarrollo de actividades de sensibilización, educación e información, como talleres, seminarios y charlas, con temáticas sobre los beneficios que ofrece en Seguro de Riesgos Laborales (SRL) a sus afiliados y los procedimientos para acceder a las prestaciones en especie y en dinero que ofrece este seguro, así como temas específicos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), dirigido a los empleadores y trabajadores de las empresas afiliadas e instituciones del sector público.

Desde enero-diciembre del 2021, se realizaron 946 actividades educativas sobre el Seguro de Riesgos Laborales y temas específicos de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ergonomía, medidas preventivas del Covid-19 para reinserción laboral, manejo manual de carga, cuidado y protección de vías respiratorias, cuidado y conservación de la voz, bioseguridad, manejo de sustancias químicas, prevención de riesgos laborales, investigación de accidentes de trabajo, etc.).

Actividades Educativas Realizadas

Tema de la Actividad	Enero-Marzo	Abril- Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	TOTAL	%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	102	159	160	43	464	49%
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	84	115	84	109	392	41%
Asesorías de Comités de SST	9	20	12	13	54	6%
Talleres a miembros de Comités SST	6	4	10	16	36	4%
Total actividades educativas	221	298	298	181	946	100%

Fuente: Matriz Actividades Educativas.

Estas actividades impactaron a 21,251 trabajadores de diferentes empresas.

Indicadores	Enero - Marzo	Abril- Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	TOTAL
Cantidad de Personal Capacitado	4,213	7,448	5, 880	3, 710	21,251

Fuente: Matriz Actividades Educativas.



En cuanto a las actividades dirigidas a miembros de los sindicatos, asociaciones de trabajadores y empleadores sobre normativas nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), derechos y deberes en el Seguro de Riesgos Laborales se realizaron un total de 103 actividades.

Actividades Educativas dirigidas a Asociaciones de Trabajadores y Empleadores (Sindicatos)

Asociaciones de Empleadores y Trabajadores	REGIONES					TOTAL, DE PARTICIPANTES
	D. N.	NORTE	ESTE	SUR	TOTAL DE ACTIVIDADES	
ACIS		14			14	499
FECOOPCEN		6			6	255
CNUS	2	8		5	15	532
CASC	14				14	576
FEDOTRAZONAS	3	3			6	142
FENATRAZONAS	11	7	4	2	24	728
FROSE	3				3	124
CONATI - CASC	6				6	236
COPARDOM	15				15	397
TOTAL	54 (52%)	38 (37%)	4 (4%)	7 (7%)	103 (100%)	3,489

Fuente: Matriz Actividades Educativas

De estas actividades el 52% fue realizado en el Distrito Nacional y Provincia Santo Domingo, seguida de un 38% en la Región Norte, un 7% en la Región Sur y un 4% en la Región Este.

3.2.3 Reinvestigación de Eventos

En la Subdirección de Prevención, existe un área de Reinvestigación para aquellos casos en que los afiliados no estén de acuerdo con la calificación durante el proceso de investigación.

En relación con el proceso de Reinvestigación se recibieron 2,024 apelaciones mostrando los siguientes resultados:



Casos reinvestigados Enero-Diciembre 2021

TRIMESTRE	CASOS ENTRANTES	AT	EP	CASOS SALIENTES	AT	EP	% CUMPLIMIENTO
1er Trimestre	565	257	308	534	241	293	95%
2do Trimestre	656	303	353	582	256	326	89%
3er Trimestre	409	211	198	383	186	197	93%
4to Trimestre	394	273	121	305	216	89	77%
TOTAL	2024	1044	980	1804	899	1001	89%

Fuente: Reporte Sisralep Plus.

De los expedientes declinados inicialmente durante el proceso de investigación el 55% fue recalificado en el proceso de reinvestigación, otorgando a estos afiliados los beneficios del Seguro de Riesgos Laborales.

Cantidad de Casos Calificados Enero-Diciembre 2021

Resultados Re-investigación	No. De Casos	%
Calificados	941	55%
Continúan Descalificados	863	48%
TOTAL	1,804	100%

Fuente: Reporte Sisralep Plus.

3.3 Desempeño del Área de Salud

3.3.1 Contratación y Evaluación de los Servicios de Salud

Disponemos de una amplia Red de Prestadoras de Servicios de Salud con un total de 378 prestadores contratados, de los cuales este año hemos incorporados 29 nuevos prestadores, que se encuentran distribuidos en toda la geografía nacional, facilitando el acceso oportuno para la atención de los trabajadores que resulten afectados por un accidente de trabajo o una enfermedad profesional (AT/EP).



De esta forma garantizamos el 100% de cobertura a las necesidades de asistencia sanitaria que requieran los afiliados, como consecuencia de un AT/EP, hasta alcanzar mayor nivel posible de recuperación, según lo establecido en las leyes y normativas vigente; abarcando atenciones médicas ambulatorias, hospitalarias y quirúrgicas, así como servicios auxiliares de estudios, medios diagnósticos, medicamentos ambulatorios, terapias físicas, aparatos ortopédicos, entre otros.

Previo a ser contratados, a todos los prestadores se les realiza evaluación y posteriormente seguimiento mediante re evaluaciones anuales, para de esta forma, mantener los estándares que aseguren una atención médica de calidad.

Según los tipos de prestadores, destacamos los siguientes:

- 156 clínicas y hospitales, incluyendo todos los centros especializados en el área de traumatología.
- 52 farmacias a nivel nacional, adicional a las cadenas de farmacias del Grupo Carol con 110 sucursales, Farmacias los Hidalgos, con 62 sucursales, Farmacias El Sol con 6 sucursales.
- 75 centros de rehabilitación a nivel nacional y la red de la Asociación Dominicana de Rehabilitación.
- 31 suplidores de los materiales de osteosíntesis y quirúrgicos, brindando servicios en cualquier parte del país que sea solicitado, apegados a lo contemplado en la Ley 543-12 sobre Compras y Contrataciones de bienes y servicios del estado.
- 11 centros de atención especializada en oftalmología y óptica.
- 17 centros odontológicos y máxilo facial.
- 33 centros de imágenes médicas diagnósticas y laboratorios, incluyendo la red nacional de Laboratorios de Referencia y Laboratorio Clínico Patria Rivas.
- Traslados en ambulancias.
- Banco de sangre (Cruz Roja Dominicana).
- Apoyo de Hemodiálisis.



3.3.2 Autorización de Gastos Médicos

Las autorizaciones de prestaciones de servicios farmacéuticos ambulatorios, como parte integral del Instituto de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, están estructuradas por varios ejes de gestión para garantizar el acceso oportuno y pertinente a nuestros afiliados, y por esta razón evaluamos de forma sistémica su comportamiento.

En relación al comportamiento de los pagos se mantiene mayor en la Sede y Regional Norte, esto por la mayor concentración de empresas en dichas zonas, sin embargo, hemos experimentado un descenso en el monto total pagado en relación al año anterior.

Cantidad Gastos Médicos Enero-Diciembre 2021

REGIÓN	2020	2021	DIFERENCIA	%
DISTRITO NACIONAL	563,307,710.78	449,832,276.22	113,475,434.56	20.14%
ESTE	79,743,134.14	92,994,601.21	-13,251,467.07	-16.62%
NORTE	404,225,061.35	407,350,941.43	-3,125,880.08	-0.77%
SUR	31,796,907.75	33,595,158.77	-1,798,251.02	-5.66%
TOTAL	1,079,072,814.02	983,772,977.63	95,299,836.39	8.83%

Fuente: Módulo de Reporte Seguimiento a Pagos GM

Durante este período hemos pagado RD\$894,541,176.32 por concepto de gastos médicos por lesiones a consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

En relación a los pagos por beneficiarios se mantiene el mayor porcentaje a PSS y médicos.

Pagos a los Beneficiarios Enero-Diciembre 2021

BENEFICIARIO	2020	2021	DIFERENCIA	%
DISTRITO NACIONAL	563,307,710.78	449,832,276.22	113,475,434.56	20.14%
ESTE	79,743,134.14	92,994,601.21	-13,251,467.07	-16.62%
NORTE	404,225,061.35	407,350,941.43	-3,125,880.08	-0.77%
SUR	31,796,907.75	33,595,158.77	-1,798,251.02	-5.66%
TOTAL	1,079,072,814.02	983,772,977.63	95,299,836.39	8.83%

Fuente: Módulo de Reporte Seguimiento a Pagos GM.



Se mantienen los servicios y seguimiento a la gestión de pagos por concepto de gasto en salud y generación de estadísticas periódicas de la gestión de servicios de salud, durante la pandemia por el COVID 19.

Durante el período evaluado se ha fortalecido el proceso de auditoría médica en los prestadores de servicios de salud y las visitas a nuestros afiliados ingresados por una lesión de origen laboral, con el objetivo de garantizar la calidad de la atención médica y la recuperación oportuna de nuestra clase trabajadora.

Hemos mejorado el proceso de auditoría médica concurrente, y seguimiento a las estancias hospitalarias prolongadas, logrando mantener la respuesta y las atenciones a nuestros afiliados que han sido hospitalizado por una lesión de origen laboral, dando mayor calidez a nuestros afiliados durante la hospitalización.

Se realiza la revisión de los casos especiales de una manera oportuna y ágil, para brindar una respuesta más eficiente a los requerimientos de nuestros afiliados, fijando una sección mensual de manera ordinaria y secciones extraordinarias, tantas como se requieran para dar respuesta a nuestros afiliados.

Hemos realizado actualizaciones e inclusión de nuevos procedimientos al sistema de gestión de calidad orientados a las nuevas actividades que buscan agilizar nuestros servicios a los grupos de interés.

Durante el período se han realizado pagos por concepto de subsidio por incapacidad temporal por un monto RD\$ 870,189,262.48.

3.3.3 Evaluación y Coordinación de la Discapacidad

En relación a la Evaluación y Coordinación de la Discapacidad durante este período; se recibieron 803 expedientes evaluados, calificados y dictaminados por las Comisiones Médicas Regionales (CMR).

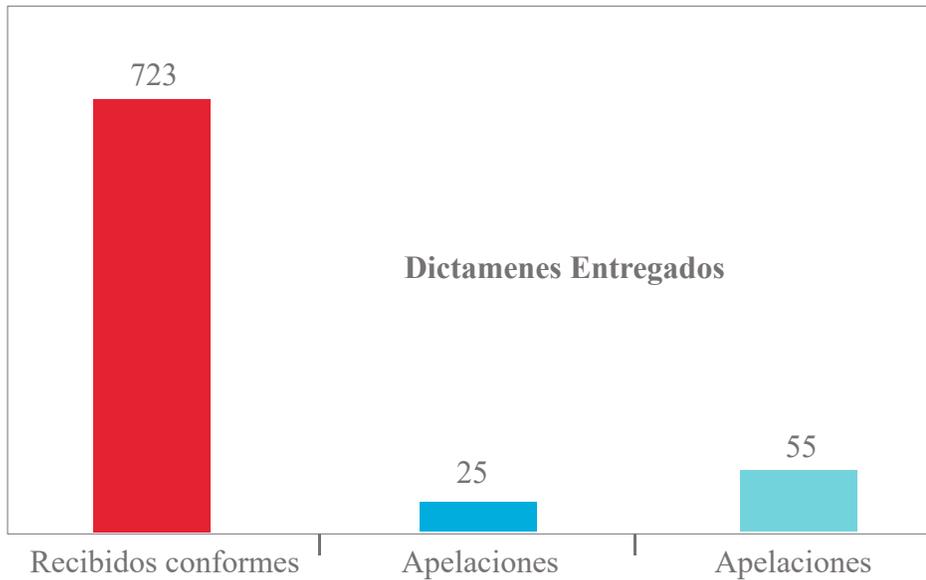


Expedientes Evaluados por las CMR y Recibidos en IDOPPRIL

Expedientes	Cantidad
Pensiones	136
Indemnizaciones	665

Fuente externa: SIGEBEN.

Fueron enviados a las Comisiones Médicas Regionales (C.M.R), 761 expedientes para evaluar, calificar y dictaminar el grado de perdida capacidad laborativa, de las cuales se entregaron los siguientes dictámenes:



Fuente: Matriz Dictámenes

Además, fueron realizadas las siguientes acciones:

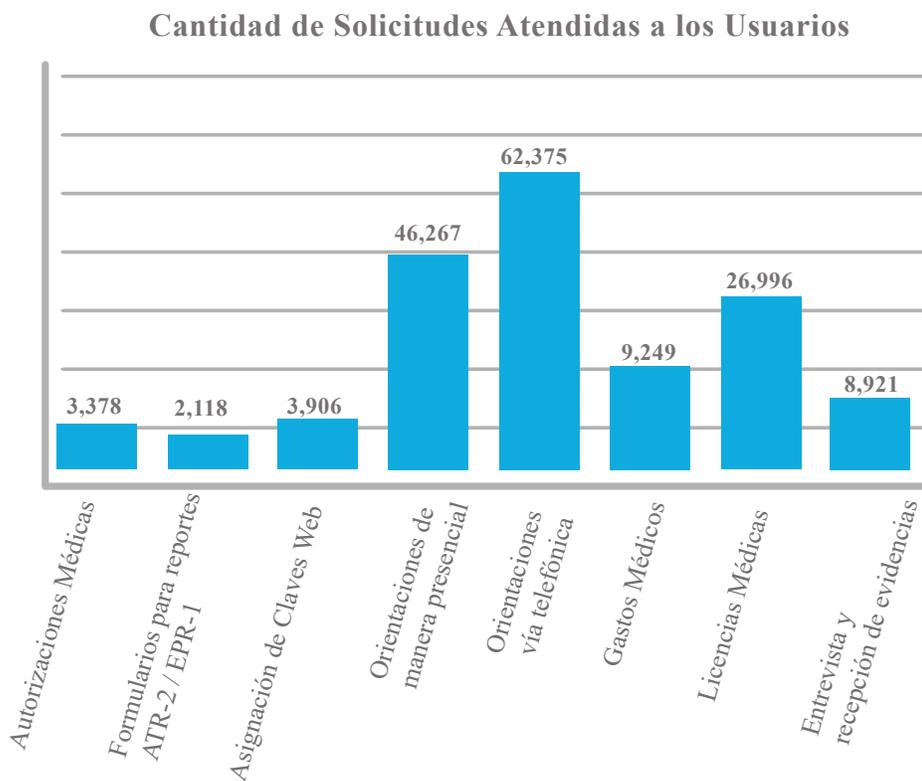
- Remisión a comisiones médicas para su reevaluación de 9 pensionados para fines de revisión de sus pensiones como manda la ley 87-01.
- Fueron enviados sin objeción 699 expedientes para su correspondiente certificación.



- Fueron tramitados a otorgamiento de derecho 100% de los expedientes para recibir sus beneficios correspondientes.
- Asistencias a 24 sesiones a la Comisión Técnica de Discapacidad, con la finalidad de conocer los expedientes que serán certificados y entregados sin objeción.
- Se le revisó la pertinencia a 980 programas de terapia para continuar o suspender.
- Seguimiento vía telefónica a fisiatras y médicos tratantes en relación a los procesos de discapacidad.

3.4 Desempeño de los Servicios a los Usuarios

En el periodo de enero a diciembre 2021, podemos destacar que por esta vía el área de servicio al cliente hemos atendido 96,209 solicitudes de manera eficiente y oportuna con nuestros afiliados.



Fuente: Sistema SISRALEP, Asternic e informe de Servicios.

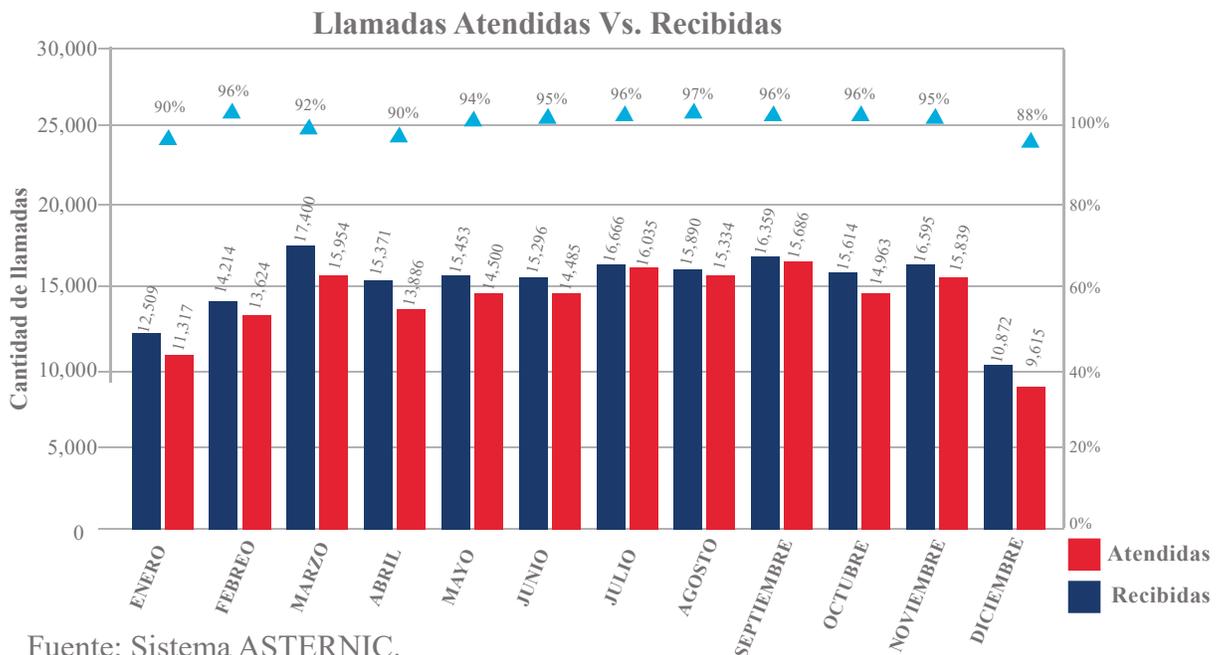


3.4.1 Desempeño de las Autorizaciones

Contamos con un Centro de Autorizaciones que tiene como objetivo efficientizar y agilizar con calidad y calidez, los servicios de salud vía telefónica, garantizando la pronta respuesta a las solicitudes de autorizaciones médicas requeridas por el afiliado a través de las Prestadoras de Servicios de Salud contratadas por IDOPPRIL. De igual forma cuenta con un equipo de personas cualificadas y calificadas para la investigación de los accidentes de trabajo (AT) que ocurran dentro del ámbito laboral con lesiones leves, moderadas, con el propósito de apresurar la entrega de las prestaciones de aquellos casos notificados que no requieren profundizar en la evaluación de las evidencias.

En el Centro de autorizaciones damos servicios los 7 días de la semana, 24 horas al día para así garantizar la respuesta oportuna a nuestros afiliados. A continuación, tenemos un gráfico con la relación de las llamadas recibidas versus las atendidas con el porcentaje de atención que se les brinda servicios a nuestros afiliados y prestadoras de servicios de salud.

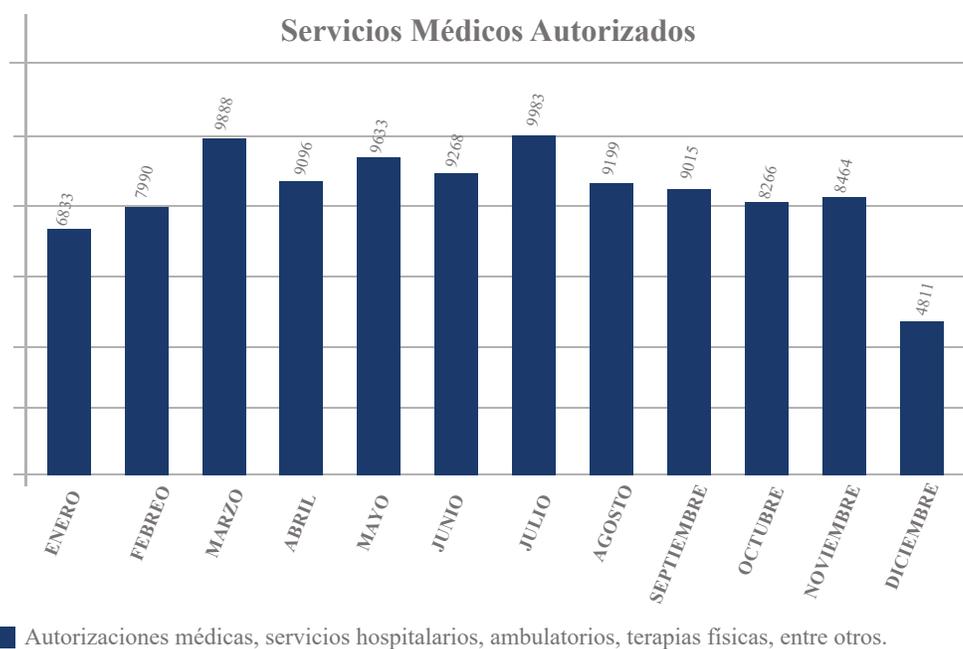
Durante el periodo enero-diciembre 2021 fueron atendidas más del 90% de las llamadas entrantes al centro de autorizaciones.



3.4.2 Autorizaciones Médicas

Al otorgamiento de órdenes de servicios médicos con diagnósticos pertinentes y relacionados a un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Profesional le llamamos autorizaciones médicas que pueden ser servicios hospitalarios, ambulatorios, terapias físicas, entre otros.

Durante el período Enero – Diciembre del año 2021, fueron generadas 102,446 autorizaciones médicas otorgadas, correspondientes a los diferentes servicios.



Fuente: Módulo de Reporte Sisralep Plus.

A través del análisis del gasto evaluado desde enero a diciembre 2021, se refleja que se ha realizado un gasto farmacéutico ambulatorios de RD\$59,814.831.70.

Durante el año 2021, se evidencia un comportamiento estable y favorable como garantía al acceso a medicamentos de los afiliados, con una frecuencia de autorizaciones que garantiza la sostenibilidad financiera del sistema, dado la alta satisfacción de los usuarios por la agilidad y el acceso al recibir su medicación mediante las autorizaciones generadas por un prestador externo contratado, viabilizando y agilizando el proceso.



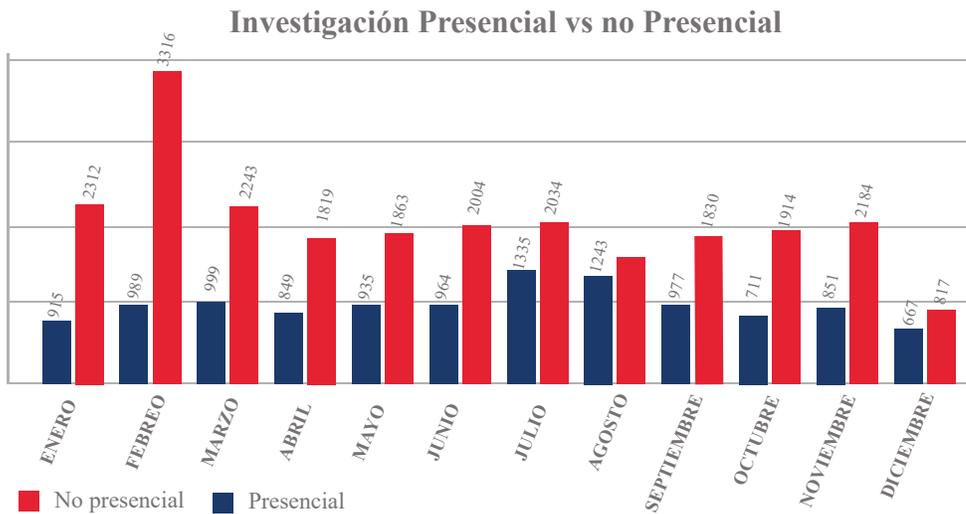
El procesamiento del 41% de las solicitudes de autorización fueron realizadas vía nuestro Centro de Autorizaciones, sin embargo, el 85% de las solicitudes fueron procesadas vía la plataforma externa contratada, garantizando agilidad en el tiempo y descongestión en la operatividad interna.

3.4.3 Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

Somos responsables de garantizar los derechos de los trabajadores, a través de ejecutar las iniciativas necesarias orientadas al desarrollo y satisfacción ante los riesgos ocasionado en consecuencia del trabajo realizado.

Contando con una plataforma tecnológica avanzada de notificación de Accidentes de Trabajo (AT) o Enfermedades Profesionales (EP), y calificación de los casos reportados disponible además en la Web, en interés de continuar mejorando nuestros servicios al asegurado en la entrega de sus prestaciones, cumpliendo con las leyes que nos rigen.

Del 1ro. enero al 22 de diciembre del 2021, se han recibido de 42,314 notificaciones de (AT) Accidente de Trabajo de los cuales fueron calificados en la modalidad no presencial 11,435 y calificados en la modalidad presencial 23,959 para un total calificados de 35,394 accidentes de trabajos.

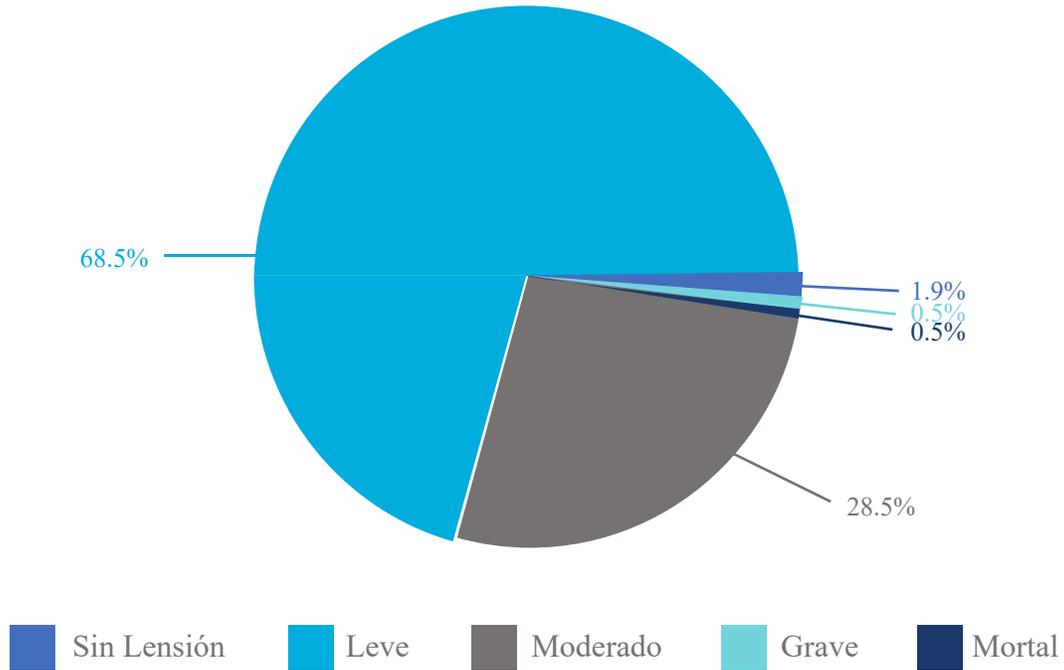


Fuente: Reporte Expedientes Notificado & Calificado, Sistema Sisralep Plus.



En el periodo de enero a diciembre 2021, calificamos los accidentes de trabajo con este detalle de grados como sin lesión 679, con lesión leve 24,243, con lesión moderada 10,102, con lesión grave 190 y mortal 183.

Accidentes de Trabajo Calificados por Grado de Lesión



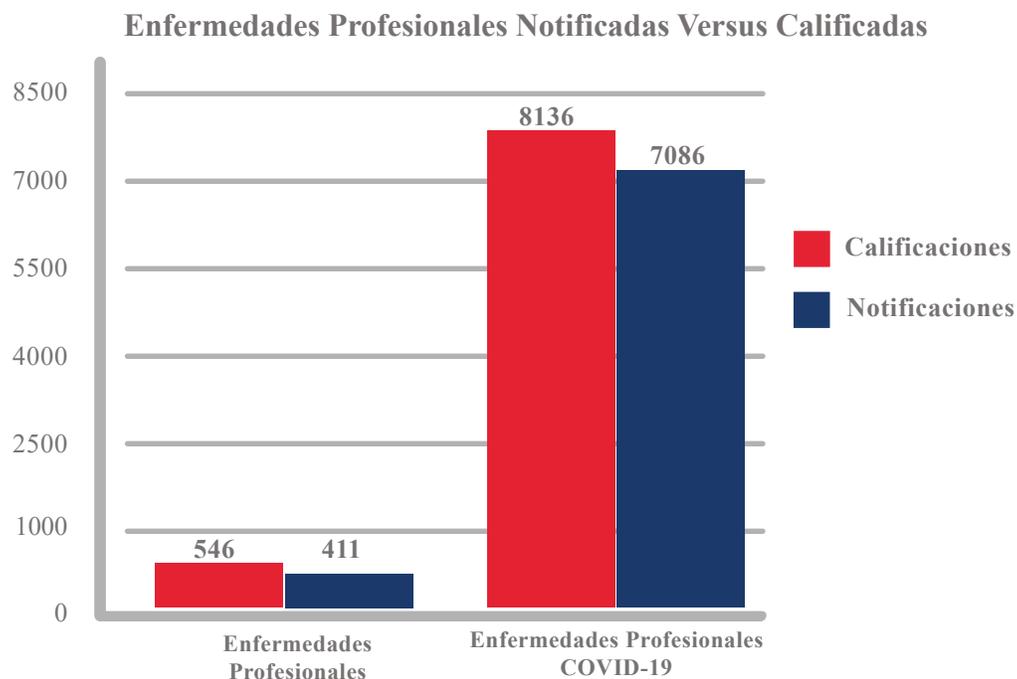
Fuente: Reporte Expedientes Notificado & Calificado, Sistema Sisralep Plus.

En cuanto a las Enfermedad Profesional del 1ro. Enero al 22 de diciembre del 2021, el número de notificaciones recibidas para Investigación fue un total de 8,682 de las cuales corresponden a 546 EP y 8,136 por exposición Biológica al Virus Covid-19.

Notificaciones de Enfermedades Profesionales 2021	
EP	546
EP COVID	8136
Total	8682

Fuente: Reporte Análisis de Enfermedad Profesional, Sistema Sisralep Plus.



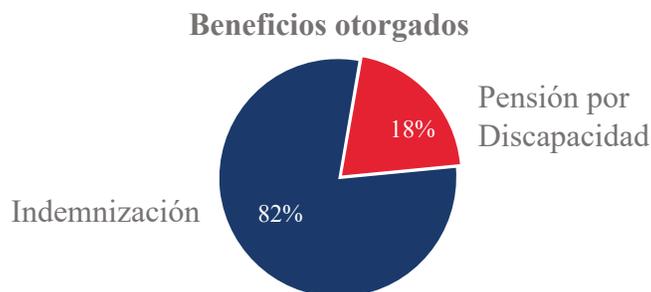


Fuente: Reporte Análisis de Enfermedad Profesional, Sistema Sisralep Plus

3.4.4 Prestaciones Económicas

Las Prestaciones Económicas tienen como objetivo ejecutar las acciones administrativas para llevar a cabo las entregas de los beneficios correspondientes a los/as afiliados/as y beneficiarios/as, cuyos derechos lo hagan meritorios de las mismas.

Durante el periodo enero–diciembre 2021, se recibieron 20 certificaciones emitida por la Comisión Técnica de Discapacidad de Riesgos Laborales (CTD-SRL), de las cuales corresponden a 482 Indemnizaciones y 108 Pensión por Discapacidad para un total de 590 afiliados/as y/o beneficiados/as.



Fuente: Módulo Relación de las Novedades y/o Inclusiones.



3.4.4.1 Indemnizaciones

Las Indemnizaciones son el monto económico que recibe un afiliado/a cuando tiene una discapacidad superior al 15% e inferior al 50% y está calculada entre seis y diez veces el salario base cotizante de la Tesorería de la Seguridad Social.

Hemos realizado los pagos por concepto de Indemnizaciones en el periodo enero-diciembre 2021, por un monto ascendente RD\$ 71,923,984.88 (Setenta y un mil millones novecientos veintitrés mil novecientos ochenta y cuatro pesos dominicanos con 88/100), con la cantidad de 485 indemnizados/as, pagados en 04 días promedios, recibidas por parte de las Comisiones Médicas Nacional (CMN).

3.4.4.2 Pensiones por Discapacidad

Es la prestación que recibe el trabajador/a cuando sufre un accidente laboral y/o enfermedad profesional y queda inhabilitado/a parcial o totalmente para ejercer un trabajo u oficio remunerado. Dentro de las certificaciones recibidas 482 afiliados/as y/o beneficiados/as con un aumento 30% correspondieron a Pensiones por Discapacidad, ocupando el mayor porcentaje las de 50% de pérdida de discapacidad laborativa, lo cual indica que los mismos pueden realizar otras actividades en el mercado laboral, así mismo estos trabajadores fueron incluidos 1,304 trabajadores en el Seguro Familiar de Salud, para optar por los beneficios que de acuerdo a las disposiciones vigentes le corresponde, quedando cubiertos también su núcleo familiar.

Hemos realizado pagos retroactivos por concepto Inclusiones de Pensiones por Discapacidad en el periodo enero- diciembre 2021, por un monto ascendente RD\$10,941,649.27 Diez millones novecientos cuarenta y un mil seiscientos cuarenta y nueve pesos dominicanos con 27/100), pagados en 06 días promedios pagos generales.



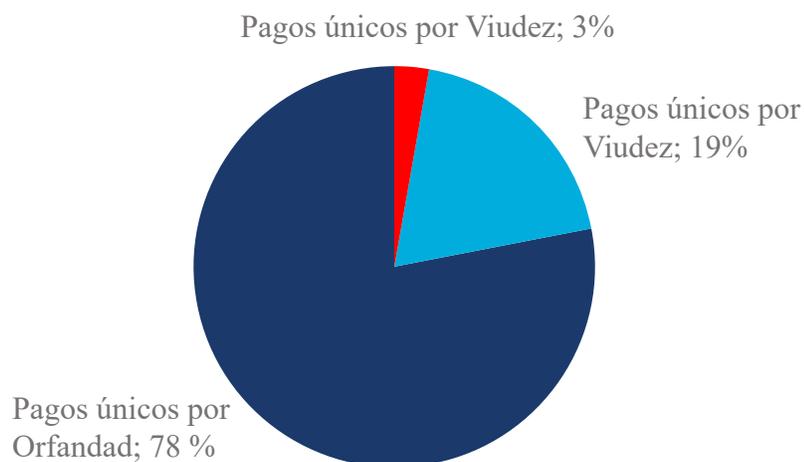
3.4.4.3 Pensiones a Sobrevivientes

Las Pensiones de Sobrevivencias tienen como objetivo suplir la ausencia del ingreso económico a la familia que han quedado sin la protección del/a afiliado/a o pensionado/a fallecido/a, por consecuencia de un Accidente Laboral y/o una Enfermedad Profesional.

Las Pensiones por Sobrevivencia tienen una clasificación según el beneficiario/a que corresponda, viudez y orfandad; donde hemos otorgados 2,508 pensiones, siendo cubiertos 2,024 hijos/as, mientras por viudez fueron beneficiados/as (484). En otro orden, fueron pagadas en este periodo 70 pagos únicos recibido por cónyuges y/o esposo/a de afiliados/as pensionados/as fallecidos/as menores de 45 años pagados en 04 días promedios pagos generales.

Siendo pagados por estas clasificaciones detalladas más arriba por un monto total de RD\$100,449,484.72 (Cien millones cuatrocientos cuarenta y nueve mil cuatrocientos ochenta y cuatro pesos dominicanos con 72/100).

Núcleo de Pensionados por Sobrevivencia 2021



Fuente: Módulo Reporte Solicitudes de Pagos.

3.4.4.4 Gastos Fúnebres

Es la remuneración económica que tiene un monto determinado que se entrega a



los/as beneficiarios/as posterior al fallecimiento del asegurado/a.

Implementamos la resolución 525-04 de la Ley 397-19 del Consejo Nacional de Seguridad Social don-de recibimos los lineamientos por concepto de reembolsos Gastos Fúnebres donde a partir de septiem-bre hemos otorgados los pagos correspondientes con un total de 40 Casos por un monto de RD\$3,596,644.66 (Tres millones quinientos noventa y seis mil seiscientos cuarenta y cuatro pesos dominicanos con 66/100) pagadas en 08 días.

3.4.4.5 Subsidios de Incapacidades Médicas Temporales

En cumplimiento a lo establecido en la ley 87-01 dando respuesta a la cobertura de los trabajadores afiliados/as al Seguro de Riesgos Laborales, los cuáles por consecuencia de sus funciones han presentado un Accidente de Trabajo o una Enfermedad Profesional, cuyas lesiones lo han incapacitado para el ejercicio de sus funciones.

Hemos logrado mantener la respuesta ágil la gestión de pagos de subsidio por discapacidad temporal subsecuente, entre 1 y 3 días en la sede, para lo cual nos hemos apoyado en los medios electrónico para la recepción de los certificados médicos, logrando mantener el distanciamiento social con la disminución de las entregas presenciales y evitando así la exposición de nuestros afiliados al virus de COVID 19, se han otorgado los pagos correspondiente a sus prestaciones económicas por la cantidad de RD\$875,917,097.05 (Ochocientos setenta y cinco millones novecientos diecisiete mil noventa y siete pesos dominicanos con 05/100) por concepto de subsidios de Incapacidades Médicas Temporales a nivel nacional en el periodo del año 2021, con la cantidad de 66,848 solicitudes registradas pagadas en 05 días.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Es establecer los controles y supervisar el manejo de los recursos económicos provenientes de las aportaciones al Seguro de Riesgos Laborales, para cubrir las prestaciones en especie y económicas de los afiliados (as), así como los gastos administrativos que esto conlleve, de acuerdo a lo establecido por la Ley 87-01 y la 397-19.

4.1.1 Ingresos

Las operaciones del IDOPPRIL se financian con los aportes realizados por los empleadores para cubrir los riesgos de accidentes laborales, los cuales son recibidos de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), a través de UNIPAGO, además de los intereses que generan nuestras inversiones.

En el periodo de enero a noviembre del 2021, hemos obtenidos ingresos por un total de RD\$ 8,215,743,214.71 (Ocho mil doscientos quince millones setecientos cuarenta y tres mil doscientos catorce con 49/100), de los cuales RD\$ 5,611,959,986.49 corresponden a ingresos por Aportaciones y contribuciones suscritas, y RD\$ 2,603,783,228.22 a Ingresos por intereses, producto de las inversiones.

Este renglón ha experimento un incremento, si comparamos con este mismo periodo, para el año 2020 la variación es de un 14 %. Ver detalle a continuación:

Relación de Ingresos por Aportaciones e Ingresos por intereses

Concepto	Enero-noviembre 2021	Enero-noviembre 2020	Variación	%
Ingresos por Aportaciones	5,611,959,986.49	4,896,998,138.60	714,961,847.89	15%
Ingresos por Intereses	2,603,783,228.22	2,333,339,819.94	270,443,408.28	12%
Totales	8,215,743,214.71	7,230,337,958.54	985,405,256.17	14%

Fuente: Balance de comprobación.



4.1.2 Aplicaciones Financieras (Inversiones)

Las transferencia de recursos que realizamos por este concepto, están destinada a la adquisición de títulos de valores, actualmente estas inversiones representan el 96% del total de los activos, y se encuentran clasificadas en Certificados de Depósitos a Plazo Fijo, Valores Emitidos o Garantizados por el Estado Dominicano, Letras, Notas de Rentas Fijas y Certificados de inversión, de acuerdo a las prácticas establecidas por el Consejo Nacional de la Seguridad Social, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), en sus reglamentos y resoluciones administrativas.

Al 30 de noviembre del 2021, la cuenta de inversión refleja un balance acumulado de RD\$ 36,743,127,033.20 (Treinta y seis mil setecientos cuarenta y tres millones ciento veintisiete mil treinta y tres pesos con 20/100), dichos valores están destinados a respaldar las Reservas Técnicas establecidas por la Ley 87-01.

En el periodo Enero/noviembre 2021, hemos realizados nuevas adquisiciones de títulos por valor de RD\$ 5,702,052,997.29 (Cinco mil setecientos dos millones cincuenta y dos mil novecientos noventa y siete pesos con 29/100), dicho monto está incluido en el balance acumulado al 30 de noviembre 2021.

4.1.3 Reservas Técnicas

Las Reservas Técnicas, tiene como finalidad la determinación de manera oportuna de los pasivos que se generan por la ocurrencia de eventos conocidos o no, de manera que podamos asegurar la solvencia financiera de la institución, en lo relativo a los fondos designado para cubrir el Seguro de Riesgos Laborales y poder cumplir con los compromisos presentes y futuros.

Al cierre del mes de noviembre del 2021, esta cuenta refleja un balance de RD\$ 26,515,597,270.60 (Veintiséis mil quinientos quince millones, quinientos noventa y siete mil doscientos setenta pesos con 60/100).



4.1.4 Gastos y Costos Operacionales

Los costos operacionales se contabilizan con las erogaciones realizadas por concepto pagos de los diferentes servicios que otorgamos a los afiliados del seguro de riesgos laborales. A continuación, detallamos el comportamiento de la misma durante los meses enero a noviembre del 2021:

•Prestaciones en Especies (Gastos Médicos)

Corresponden a las partidas ejecutadas, por concepto de la cobertura de los servicios de salud a favor de los afiliados(as) al seguro de Riesgos Laborales. Los casos reportados, en el periodo enero/noviembre del 2021 generaron egresos por este concepto por un valor RD\$ 900,861,997.34 (Novecientos millones ochocientos sesenta y un mil novecientos noventa y siete pesos con 34/100).

•Prestaciones Económicas

El renglón de las Prestaciones Económicas comprende los pagos de Subsidios por Incapacidad temporal, Indemnizaciones, Gastos Fúnebre, Pensiones por discapacidad y Pensiones a los Sobrevivientes de los Afiliados que fallecieron en accidentes laborales durante su jornada de trabajo.

Los montos pagados en este periodo, por estos conceptos ascienden a RD\$ 1,182,123,306.29 (Mil ciento ochenta y dos millones ciento veintitrés mil trescientos seis pesos con 29/100), detallado como sigue:

Nota: Son parte de los nuevos beneficios que se otorga a los afiliados al Seguros de Riesgos laborales a partir de la entrada en vigencia de la ley 397-19, y puesto en ejecución con la resolución 525-04 de fecha 15/07/2021 del Consejo de la Seguridad social, al mes de noviembre 2021, por este concepto se han otorgado pagos por valor de RD\$ 3,342,552.16.

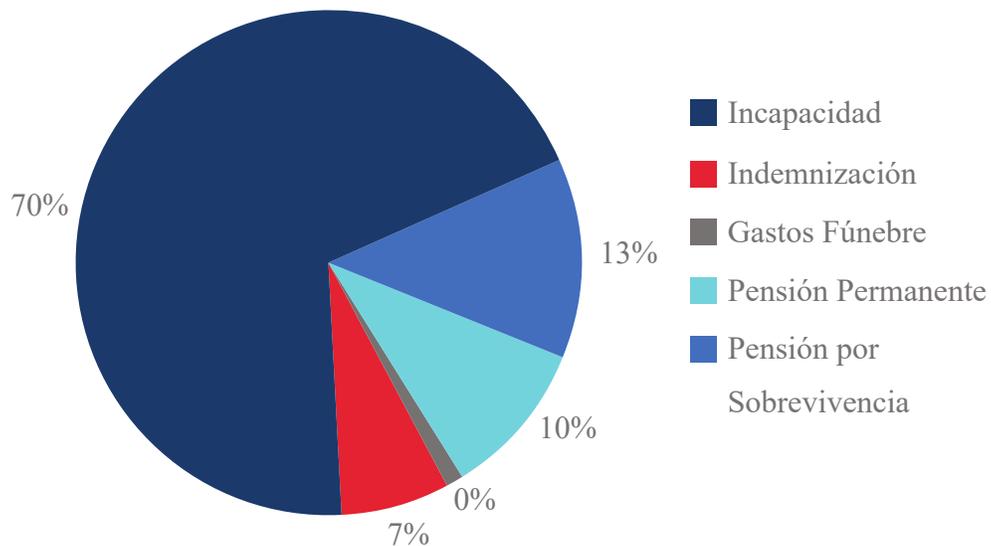


Prestaciones Económicas Pagadas

Concepto	Valores	%
Incapacidad	828,910,236.20	70.12%
Indemnización	78,665,020.36	6.65%
Gastos Fúnebres	3,342,552.16	0.28%
Pensión Permanente	122,427,027.62	10.36%
Pensión por Supervivencia	148,778,469.95	12.59%
Totales	1,182,123,306.29	100%

Fuente: Balance de comprobación.

Distribución Prestaciones Económicas



Fuente: Balance de comprobación.

4.1.5 Cuenta Administrativa

En esta cuenta contabilizamos todos los gastos en que incurrimos para llevar a cabo las actividades de esta institución. Los egreso por este concepto, ascienden a RD\$ 576,448,505.65 (Quinientos setenta y seis millones cuatrocientos cuarenta y ocho mil quinientos cinco pesos con 65/100).



• Cuenta Prevención de Riesgos

En esta cuenta se registran todos los gastos relacionados con la implementación del programa masivo de prevención de riesgos laborales, en el periodo enero-junio 2021, se ha erogado la suma de RD\$ 9,210,000.00 (Nueve millones doscientos diez mil, pesos con 00/100).

•Cuentas por Cobrar.

Las Cuentas y Documentos por Cobrar, las constituyen los ingresos por intereses devengado y pendiente de percibir, de las diferentes entidades financieras, con un balance a la fecha de RD\$ 819,202,548.68 (Ochocientos diecinueve millones doscientos dos mil quinientos cuarenta y ocho pesos con 68/100).

Cuentas por Pagar Suplidores.

El balance acumulado por pagar al 30 de noviembre del 2021, en este reglón es de RD\$ 16,901,708.56 (Dieciséis millones novecientos unos mil setecientos ocho pesos con 56/100).

El resultado de acuerdo a nuestra política de antigüedad de los saldos es el siguiente:

Cuentas por pagar por antigüedad de saldo.

0-30 días	31-60 días	61-99 días	100-más días	Saldo Actual
15,419,959.20	935,707.96	174,682.29	371,359.11	16,901,708.56

Fuente: Módulo de cuentas por pagar SOFLAND.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Al principio del año se elaboró un plan de capacitación considerando las necesidades de adquisición de conocimiento de colaboradores por áreas, el cual incluyó y se realizó lo siguiente:

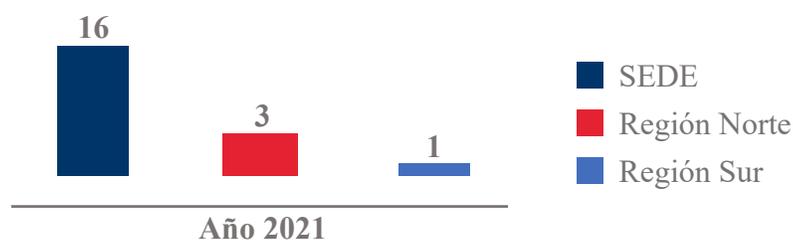


Cursos	Cantidad de Empleados	Capacitaciones por Mes
 Normas Iso 9001:2015	29	Marzo
 Servicio al Cliente	25	Mayo
 Diplomado en Gestión de Estrategica del Cambio	2	Junio
 Gestion de Riesgos	54	Marzo
 Curso de Gestión de riesgos	12	Agosto
 Curso Técnico secretarial	20	Septiembre
 Curso de Trabajo en equipo	25	Octubre

Realizamos en el mes de agosto la encuesta del clima organizacional a un 50% del personal institucional, acorde a los lineamientos indicados por el Ministerio de Administración Pública, obteniendo como resultado positivo al nivel de satisfacción general de un 85%.

Los Ascensos y Reajuste de Personal en el periodo enero-diciembre 2021, se realizan movimientos de recursos humanos para fortalecer los equipos de trabajo y fomentar el crecimiento laboral de forma que sean alcanzados los objetivos institucionales. A continuación, los cambios realizados:

Movimientos de Personal Realizados para el Fortalecimiento de los Procesos



Fuente: Matriz de movimiento de personal.



4.2.1 Responsabilidad Social

En el mes de septiembre se realizó la entrega de alimentos al Hogar Casa Luby, considerando los aportes de nuestros colaboradores, como un compromiso de contribuir con la sociedad beneficiando a organismos de ayuda a los más necesitados.

4.2.2 Comité de Seguridad y Salud

Se realizaron las siguientes acciones por el bienestar de los colaboradores:

- Se habilitó un consultorio médico para primeros auxilios dentro de las instalaciones de la Sede central para que los colaboradores, dando cumplimiento al Reglamento 522-06, que indica que la institución debe instalar por lo menos un puesto de primeros auxilios, bajo el control de un médico en el caso de que el número de trabajadores de la empresa fuere de cien (100) o más por turno, trabajando en el mismo local.
- Se reestructura el personal que pertenece al Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo en la Sede Central y en el subcomité de la región norte.
- En el mes de noviembre se desarrolló una jornada médica institucional con el propósito de realizar la vigilancia de la salud de nuestros colaboradores.
- En octubre, los colaboradores de la Sede Central y de la Oficina Regional Norte en Santiago, participaron en un simulacro nacional de evacuación indicado por el Ministerio de la Presidencia y el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), para preparar a nuestro personal ante un posible siniestro. En el mismo participaron las instituciones públicas, privadas y la población en general desde sus hogares.
- Se procede a donar al cuerpo de bomberos una sierra eléctrica, como un gesto de agradecimiento por su apoyo y orientaciones para el combate y prevención de



incendios al Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.

- Se plantea una actualización a la ruta de evacuación, para adecuarla acorde a las mejoras identificadas en el simulacro de evacuación realizado en el mes de octubre, de modo que la circulación de los colaboradores pueda ser más fluida para un caso real de emergencia.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

El Departamento de Consultoría Jurídica, tiene como objetivo general asesorar en materia legal a funcionarios y empleados del Instituto en sus funciones, con todos sus respectivos departamentos, para que las actividades se desarrollen conforme a las normativas legales vigentes propiciando un ambiente que impulse los principios de juridicidad, cumplimiento y objetividad aplicados a la institucionalidad, más específicamente en atención al debido proceso de conformidad con los cánones Constitucionales las leyes 87-01, de fecha 9 de mayo del año 2001 y 397-19 de fecha 30 de septiembre del años 2019, sus normas complementarias y la Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración Pública y de procedimientos administrativos, que rigen el Sistema de la Seguridad Social y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de los Riesgos Laborales (IDOPPRIL), en la República Dominicana.

A modo de objetivos más específicos tenemos, tanto a nivel interno como externo: Realizar y revisar estudios jurídicos, resoluciones, reglamentos, convenios y proyectos; elaborar y/o rescindir los contratos y mantener registro de los mismos; Definir y documentar la política que en materia jurídica asumirá el IDOPPRIL; Velar por la actualización del registro y archivo de leyes, decretos, convenios y otros documentos jurídicos; Intervenir en las reclamaciones o litigios que puedan afectar los intereses del instituto y de los usuarios que lo requieran, así como de los diferentes grupos de interés y muy especialmente direccionado a satisfacer las necesidades de nuestros afiliados.

Después de la promulgación de la Ley 397-19, de fecha 30 de septiembre, se



transforma de manera fundamental lo que hasta esa fecha era la Administradora de Riesgos Laborales en el hoy Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL); lo cual significa un gran empuje para la gestión de los Riesgos Laborales, pues además de la fortaleza institucional que representa la conversión de una administradora a un instituto, fueron aumentadas las prestaciones a las que tienen derecho los afiliados, incluyendo otros renglones que como el auxilio funeral, que viene a resolver parte de la situación difícil que representa para la familia de todo trabajador cuando un evento laboral termina en un desenlace no deseado. En todo este proceso la Consultoría Jurídica ha jugado el rol que le corresponde para la implementación de la novedosa legislación en consonancia con la corriente constitucional de consolidación de un verdadero Estado Social y Democrático de Derechos, principio fundamental establecido en nuestra Constitución.

Entre las actividades realizadas en este periodo comprendido entre en el año 2021:

- Hemos representado y defendido eficazmente en los diferentes Tribunales del País, respecto a las Demandas Civiles, Laboral, Penal-Laboral, Recursos administrativos y de amparo y en las demás instancias Judiciales ubicadas en toda la República.
- En el transcurso del año 2021 recibimos un total de cuarenta (40) demandas, de diferentes naturalezas, tales como civiles, laborales, penales, de amparo, en intervención forzosas y recursos contenciosos administrativos, etc.
- En el período que nos ocupa, es decir de enero a diciembre del año 2021 hemos asistido a setenta y cinco (75) Audiencias, relativas a demandas incoadas por partes interesadas en contra de la Institución en varias provincias del país, principalmente Higüey, Santiago, Valverde Mao, San Cristóbal, Barahona, San Pedro de Macorís, La Vega, Cotuí, Bonao y el Distrito Nacional.
- En el tiempo en cuestión este Departamento ha recibido cuatrocientas sesenta y



siete (467) Expedientes de solicitudes de Pensiones de Sobrevivencias, los cuales se han trabajado y despachado en tiempo oportuno, dándole continuidad a la remisión de los mismos en un tiempo promedio de un día.

- De igual forma se han elaborado diecisiete (17) Opiniones Legales, relacionadas con los Expedientes Administrativos tanto de Pensiones de Sobrevivencias, Reembolsos de gastos médicos, así como de reinvestigación de Expedientes, las cuales han sido requerida por diferente Departamento.

- Han sido elaborado trescientos veintiocho (328) Contratos de diferente naturaleza, entre el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), suplidores y Particulares. Entre los diferentes contratos se encuentran los siguientes: de alquileres para las oficinas provinciales, de servicios publicidad, administrativos y servicios de empleados, (Empleados contratados y Cartas Compromisos), convenios de salud de subsidio y sindicales; dándole continuidad a los procesos se han tramitado doscientas cincuenta y seis (256) certificaciones de Contratos por la Contraloría General de la República; lo cual se ha llevado a cabo satisfactoriamente, impulsando adicionalmente el fortalecimiento interinstitucional, la transparencia e implementación de una gestión apegada a los principios éticos.

4.4 Desempeño de la Tecnología

Con miras al mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica que soporta las operaciones del IDOPPRIL en materia de tecnología de la información se han realizado varios proyectos con la finalidad de agilizar la respuesta de los sistemas informáticos, dentro de los que se destacan:

- Segmentación de la red, implementación conmutadores e implementación de nuevos equipos UTM se realizó el cambio de todos los equipos activos de la red del IDOPPRIL, incluyendo los equipos del centro de procesamiento de datos, donde se colocaron dispositivos de tecnología de punta para el mejoramiento de la



interconectividad. Estas actividades llevaron a la reorganización de los IDFs (Cuartos de distribución intermedios) donde se realizó una restructuración del cableado en la sede central, aportando así, mayor organización y control de los puntos de accesos y puntos centrales de conectividad, tanto para nuestros servicios internos como para los externos.

- Implementamos una red WiFi para nuestros afiliados en la sede central y en nuestra regional de Santiago, donde pueden hacer uso de internet para realizar transacciones mientras esperan a ser atendidos, o simplemente, realizar trámites en nuestra página web para agilizar sus consultas.

En las diferentes implementaciones fueron utilizados equipos de última generación de la marca Fortinet, una de las marcas líderes en el mercado y que agregan mucho valor, en especial en la parte de seguridad. Con la implementación de estos equipos, se crea una infraestructura con soporte a nivel de seguridad, administración y centralización de la red para la sede central.

Homogenizando los equipos activos, el IDOPPRIL ahora cuenta con más visibilidad, mayor seguridad en sus aplicaciones y mejor segmentación en sus redes.

- Implementación de Infraestructura Hiperconvergente: Desde los años 90's las instituciones del estado (incluyendo la nuestra) y empresas privadas utilizan un modelo de gestión y administración de infraestructura de procesamiento de datos basado en tres capas: Procesamiento, Almacenamiento y Memoria. Esta arquitectura a pesar de que revolucionó los departamentos de TI, actualmente es complejo y difícil de manejar, no proporciona una base firme para DevOps y no puede escalar con la misma magnitud que antes.

Buscando tecnologías de punta que garanticen la efectividad de las operaciones, el Departamento de Operaciones de TI realizó la implementación de una Infraestructura Hiperconvergente con fines de migrar la arquitectura actual de servidores a una tecnología más ágil, eficiente, escalable y eficaz.



Actualmente, la hiperconvergencia es la infraestructura elegida por las empresas que quieren seguir siendo competitivas y garantizar que sus centros de datos estén preparados para la nube.

Esta implementación brinda los beneficios de pasar de una infraestructura tradicional compleja, a la sencillez de la hiperconvergencia; garantizando costes más bajos, un rendimiento mejorado y consistente, una huella del centro de datos más pequeña, una mayor eficiencia y productividad de los equipos de TI y un ROI de infraestructura maximizado.

El Departamento de Operaciones de TI realizó la migración de los servicios críticos de la institución a esta nueva plataforma, la cual incluye servidores de aplicaciones, servidores de base de datos, directorio activo y aplicativos de apoyo a las operaciones institucionales (administrativos).

Con la implementación de la nueva infraestructura hiperconvergente, no solo hemos podido agregar valor en la parte económica garantizando hasta un 60% del TCO (costo total de la propiedad), sino, que hemos obtenido la capacidad de desplegar ambientes de desarrollo, QA (Aseguramiento de Calidad) y producción en un tiempo considerablemente menor que con la arquitectura anterior y con mejores desempeños.

•Implementación de Aplicaciones de Seguridad y Monitoreo Infraestructura: Con la finalidad de realizar un seguimiento continuo y proactivo de la seguridad de la plataforma tecnológica del IDOPPRIL y para minimizar los riesgos de continuidad, poniendo en funcionamiento herramientas que ayudan a la detección y mitigación de fallas.

Se implementó una herramienta de Penetración Interna (PenTesting) con el fin de realizar una búsqueda de vulnerabilidades, misma que ha dado como resultado varios reportes vitales para la toma de decisiones en la gestión y mitigación de riesgos tecnológicos.

También se implementó una aplicación para monitoreo de del rendimiento de



redes, servidores, conectividades y aplicaciones, para fines de mantenimiento correctivo y verificación de acuerdos de servicios con nuestros clientes internos y externos.

- Optimización de las conectividades remotas y SD-WAN: se realizó una evaluación general de las conectividades de las oficinas remotas (sucursales provinciales y regionales) con el objetivo de mejorar el gasto en conectividad, validando las mejores tecnologías disponibles y optimizando los anchos de banda.

En primera instancia se pudo identificar un total de 11 conectividades a las cuales se les realizó una reingeniería, ya sea migrando de tecnología de comunicación o mejorando los planes existentes, donde se logró una baja sustancial en la factura de telecomunicaciones de más de 136 mil pesos mensuales, para un ahorro de 1,632,000 pesos anuales.

Implementamos el proyecto de Red de Área Ancha Definida por Software (SD-WAN por sus siglas en inglés), el cuál transforma las capacidades de nuestra institución al aprovechar la red corporativa de área ancha (WAN), así como la conectividad de múltiples enlaces para brindar un rendimiento de aplicaciones de alta velocidad a nuestras sucursales. Uno de los principales beneficios de la SD-WAN es que proporciona una selección de ruta dinámica entre las opciones de conectividad, MPLS, 4G/5G o banda ancha, lo que garantiza que las sucursales puedan acceder rápida y fácilmente a las aplicaciones críticas para la institución.

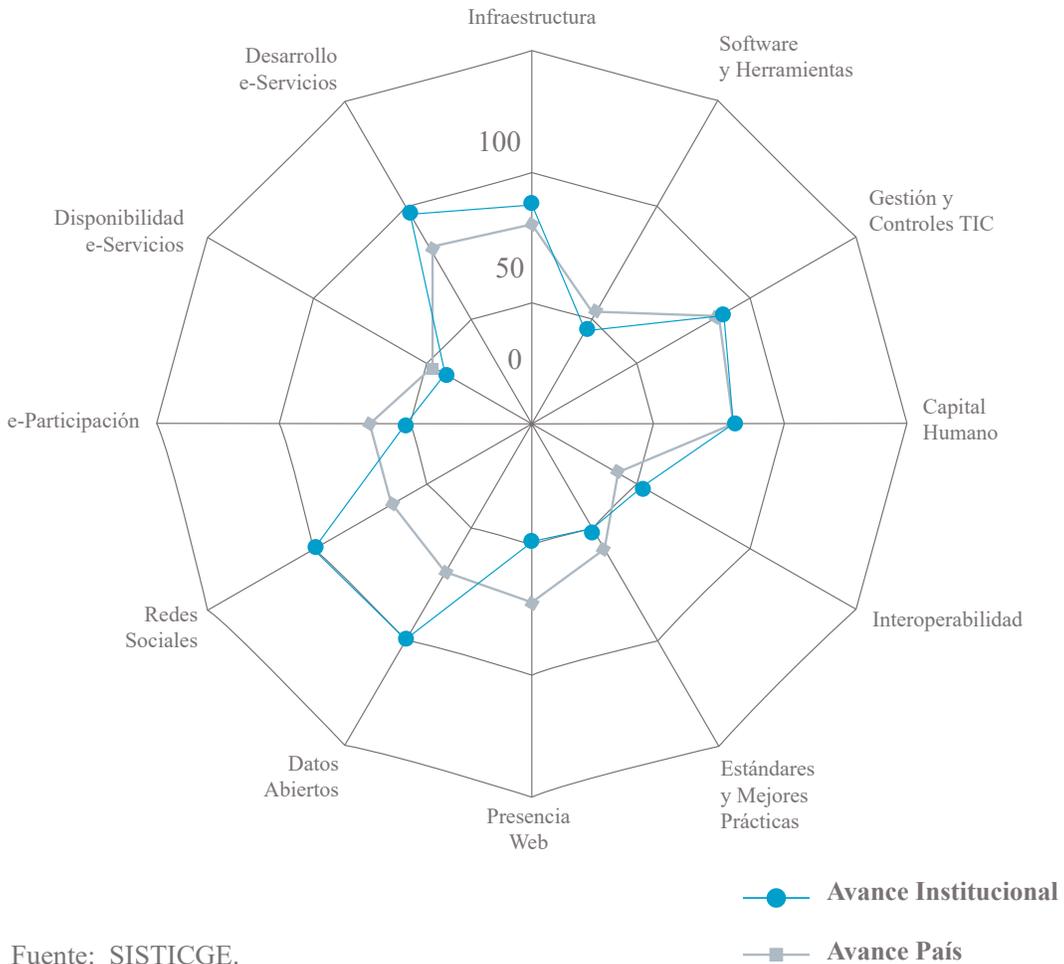
Esta implementación se realizó en las localidades de mayor volumen transaccional, y tendrá como resultado para el 2022 una baja sustantiva en nuestra factura de telecomunicaciones de al menos 4,144,032 pesos, mejorando así el gasto y recuperando la inversión inicial en menos de dos años.

- Resultados obtenidos en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge) durante el año y justificación en caso de incumplimiento.



Nuestra calificación general en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico es un 73.70 ubicándonos con 6.70 puntos por encima de la media del país.

A continuación, detallamos nuestros indicadores en cada uno de los rubros evaluados:



La imagen más arriba muestra los picos de nuestros avances institucionales en base a la media del país.

En el renglón de Uso de las TICs, obtuvimos una puntuación de un 16.20, colocándonos 1.67 puntos por encima de la media del país.



USO DE LAS TIC	20.00	16.20
Infraestructura	7.00	6.20
Software y Herramientas	6.00	2.55
Desarrollo de Software	2.00	1.80
Políticas de Software	2.50	2.00
Nortic A6	1.50	0.00
Gestión y Controles TIC	7.00	6.20
Seguridad Física	2.00	2.00
Seguridad Lógica	2.00	1.80
Controles TIC	3.00	2.40

Fuente: SISTICGE

En el renglón de Implementación de E-GOB, tenemos una puntuación de 17.28, a tan solo 1.28 puntos para alcanzar la calificación promedio del país.

IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB	30.00	17.28
Capital Humano	8.00	6.48
Brecha de Género	3.50	1.98
Capacitación	2.00	2.00
Gestión de Proyecto	2.50	2.50
Interoperabilidad	7.00	3.60
Acuerdo y Gestión	4.00	3.60
Nortic A4	3.00	0.00
Estándares y Mejores Prácticas	10.00	5.00
Buenas Prácticas Internacionales	6.00	4.00
Buenas Prácticas Nacionales	4.00	1.00
Presencia WEB	5.00	2.20
Presencia	2.00	1.90
Nortic A2	3.00	0.30

Fuente: SISTICGE.

En la categoría de Gobierno Abierto y e-Participación, obtuvimos una calificación de 20.00, la cual se coloca 3.48 puntos por encima de la calificación promedio país.



GOBIERNO ABIERTO Y e-PARTICIPACIÓN	25.00	20.00
Datos Abiertos	7.00	7.00
Publicación y Facilidades de Acceso al Ciudadano	4.50	4.50
Nortic A3	2.50	2.50
Redes Sociales	8.00	8.00
Presencia y Manejo de las Redes	3.50	3.50
Prueba Anónima de las Redes	2.00	2.00
Nortic E4	2.50	2.50
e-Participación	10.00	5.00
Gestión del Espacio y Nivel de Participación	7.00	4.00
Prueba Anónima Foro	2.00	0.00
Vinculación al Sistema 311	1.00	1.00

Fuente: SISTICGE.

Y finalmente, la categoría Desarrollo de e-Services, obtuvimos una puntuación de 20.22, colocándonos con 2.82 puntos por encima de la media de nuestro país.

DESARROLLO DE e-SERVICIOS	25.00	20.22
Disponibilidad de e-Servicios	8.00	3.50
Disponibilidad Web y Aplicación Móvil	5.00	3.50
Nortic A5	3.00	0.00
Desarrollo de e-Servicios	17.00	16.72
Informativo	5.00	5.00
Interactivo	5.00	4.72
Transaccionales	7.00	7.00

Fuente: SISTICGE.

En cuanto al **uso de la TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos:**

Manteniendo nuestro objetivo de llevar productos de calidad a nuestros afiliados y partes interesadas, se han realizado diferentes tareas las cuales se ven a continuación:

- **Gestión de implementación y reconocimiento retroactivo de los beneficios del SRL en el marco de la ley 397-19 y Resolución CNSS N° 525-04:** con la



implementación y adecuación de nuestros sistemas, para la aplicación de los beneficios nuevos con la entrada en vigencia de la ley 397-19, y en virtud de la Resolución N.º 525-04, dónde se mejoran las prestaciones económicas otorgadas a los afiliados, como son: Pensiones por Sobrevivencia de un 100%, Pagos de Indemnizaciones a partir del 5% de grado por discapacidad, como también los gastos fúnebres, hemos realizado los pagos retroactivos de los beneficios otorgados y de igual manera la adecuación de la nómina de prestaciones por sobrevivencias.

•**Implementación APP IDOPPRIL en iOS:** Contamos con un APP que actualmente funciona para los sistemas Android y este año se le incorporó la funcionalidad para iOS, mediante la cual nuestros afiliados pueden consultar sus casos y realizar otras transacciones, simplificando los trámites y aportando facilidades a diferentes procesos.

•**Proyectos implementados:** citamos algunos proyectos realizados en el año de acuerdo a nuestro Plan Operativo Anual los cuales han impactado a nuestras operaciones internas o a nuestros afiliados de forma positiva y significativa:

Proyecto	Descripción
Modelo SIARIN	Proyecto para la visualización de las estadísticas interna para la Subdirección de Prevención, perteneciente al objetivo operativo 2.1.3.2. Fortalecer el módulo de siniestralidad laboral a partir del modelo SIARIN (Sistema Armonizado de Indicadores de Seguridad y Salud en Iberoamérica) de la OISS (de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social).
Aplicar Resolución 525-04	Readecuar los procesos en función de los nuevos servicios establecidos en la ley Número 397-19 y sus normas complementarias, permitiendo adaptar el SISRALEP a la nueva norma. Este proyecto pertenece al Objetivo Operativo 3.1.2.5 Readecuar los procesos en función de los nuevos servicios establecidos en la ley Número 397-19 y sus normas complementarias.
Notificaciones por Mensaje de Textos a Afiliados	Notificación por mensaje de texto de los estados de aprobación de una solicitud a los afiliados. Este proyecto pertenece al Objetivo Operativo 3.2.1.4 Integrar los servicios para optimizar los tiempos de respuestas en la plataforma tecnológicas.
Mejorar Consultas de Estadísticas en la Web de la Institución	Notificación por mensaje de texto de los estados de aprobación de una solicitud a los afiliados. Este proyecto pertenece al Objetivo Operativo 3.2.1.4 Integrar los servicios para optimizar los tiempos de respuestas en la plataforma tecnológicas.
Preparación de datos con SIGEF	Consiste en preparar archivo plano para compartir las informaciones de la institución con el Ministerio de Hacienda para el control de la nómina institucional.



•**Mejoramiento de Plataformas de Desarrollo:** Con el propósito de mejorar las plataformas en las que están basadas los sistemas de información se realizaron implementaciones de herramientas que faciliten el flujo para la puesta en producción de sistemas y subsistemas desarrollados de manera interna y que a su vez mejoran la metodología de desarrollo de estos. Dentro de las actividades realizadas están:

•Instalación de Azure Devops (Portal principal, Agente de compilación y flujo de aprobación), la cual es una herramienta para la integración del código fuente de los sistemas de información, seguimiento a solicitudes, pruebas automatizadas de sistemas, trazabilidad del despliegue de los sistemas y que, además, facilita el trabajo en equipo para los desarrolladores.

•Actualización de motor de base de datos SQL Server a su versión 2019, con el objetivo de migrar los sistemas de información que se utilizan.

•Instalación de Visual Studio 2019 con el propósito de migrar los proyectos de sistemas de información a plataformas que sean soportadas por sus fabricantes y modernizar los entornos de trabajo para el equipo de desarrollo de sistemas.

•Configuración de entorno piloto para las pruebas de migración de los sistemas de información a plataformas modernas para un mejor desempeño.

•Análisis de las estadísticas de los objetos de base de datos con el fin de mejorar el desempeño.

•Optimizar objetos de base de datos para reducción de los tiempos de respuesta del SISRALEP.

•Se le ha dado el Soporte de Servicios a la Sede Central y a todas las regionales Norte, Sur y Este, con el fin de actualizar equipos de cómputo y reorganizar dispositivos y se realizaron 977 solicitudes de parte de nuestros clientes internos, de las cuales un 99.59% fueron atendidas dentro del tiempo previsto para cada



servicio de acuerdo a nuestro módulo de HelpDesk del SYSRALEP. El grado de satisfacción de nuestros usuarios fue de 95%. :

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

En cuanto a nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024, que se encuentra formulado con el Programa de Gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles alineados con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, con una adecuación a nuestras misión que es de carácter social que institucionalmente nos direcciona a una Nación más productiva donde los trabajadores puedan gozar de mejor calidad de vida en su entorno laboral, a fin de acordar los ejes estratégicos junto a los respectivos planes de acción donde apuntan a la perdurabilidad, sostenibilidad y crecimiento de la misma. A continuación, los resultados de los seguimientos y del cumplimiento por estrategias:

E1: Desarrollo e implantación del sistema de gestión integral de riesgos institucionales y controles internos tiene un nivel avance de cumplimiento de un 99%.

E2: Impulsar iniciativas, políticas y normativas de Seguridad y Salud en el trabajo creando un entorno de trabajo saludable tiene un nivel avance de cumplimiento de un 99%.

E3: Incrementar la capacidad de respuesta a los grupos de interés a través del fortalecimiento del uso de las Tecnología de la información tiene un nivel avance de cumplimiento de un 99%.

E4: Posicionamiento del IDOPPRIL como nueva marca corporativa en la Sociedad Dominicana tiene un nivel avance de cumplimiento de un 100%.

El desarrollo de estas estrategias persigue afrontar los nuevos retos y líneas de trabajo, haciendo el hincapié en una gestión eficiente y eficaz de sus procesos



acorde a la mejora continua. Trabajamos la alineación estratégica del Sistema Dominicano de Seguridad Social del período 2021-2024, en el cual incluimos de dos nuevos Ejes Estratégicos al Plan Estratégico Institucional (PEI) que son:

- E5: Fortalecimiento Institucional
- E6: Servicios Orientados a los Usuarios

En esta revisión de la arquitectura estratégica se ha adaptado el cambio de nombre de Estrategias Institucionales a Ejes Estratégicos, Objetivos Operativos a Iniciativas Estratégicas, revisión de los Resultados Esperados e Indicadores Estratégicos, y la creación de nuevos indicadores y actualización de los responsables.

IDOPPRIL se encuentra en la etapa final del proceso de:

- Formulación POA 2022 + Presupuesto
- Revisión de los resultados individuales
- Consolidación y análisis POA 2022 + Presupuesto 2022

4.5.1 Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Nos encontramos en el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el cual tenemos los siguientes niveles:

Componentes del Control Interno

MATRIZ	% DE CUMPLIMIENTO
AMBIENTE DE CONTROL	93.02%
VALORACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	88.00%
ACTIVIDADES DE CONTROL	60.00%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	90.91%
MONITOREO Y EVALUACIÓN	92.31%
GENERAL	85.65%

Fuente: Sistema para el diagnóstico de las NOBACI.



Nos encontramos en una jornada de trabajo acompañado de la asesora de la Contraloría, la cual ha revisado una parte importante de las matrices realizando sus observaciones, por lo que estamos avanzando en las actualizaciones de las evidencias, con las áreas de Recursos Humanos y Gerencia Financiera, Tecnología, Jurídica, Departamento de Riesgos, Departamento de Compras y la Gerencia de Calidad, en la identificación de los requerimientos nuevos de la Matriz de Actividades de Control, relacionada a las normas de segundo grado y todas las demás matrices.

4.5.2 Resultados de los Sistemas de Calidad

Desde el año 2010, fortalecimos los mecanismos internos para satisfacer las necesidades de nuestros afiliados a través de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, obteniendo en el año 2011 la certificación correspondiente a la norma ISO 9001:2008, y a partir del 2017 la obtención de la certificación ISO 9001:2015.

En marzo del año 2021 se comprobó la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE ISO 9001:2015 si bien se comprueba un grado de madurez consistente con el tiempo de implantación del sistema por lo tanto o se reportan no conformidades en el informe de auditoría.

4.5.3 Acciones para el Fortalecimiento Institucional

En cuanto al proceso de Revisión del sistema por la Dirección: Anualmente se planifica y se realiza una revisión por la dirección al sistema de gestión de la calidad implantado en la institución, para el presente año, el plan de acción definido consiste en el desarrollo de un Proyecto para la instalación de Centro de Atención a los usuarios del IDOPPRIL en varias instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional.

La eficiencia en los procesos y el fortalecimiento institucional exhibidos por el IDOPPRIL, posibilitó la postulación al Premio Nacional a la Calidad, aplicando el



Auto-diagnóstico bajo el modelo Marco Común de Evaluaciones (CAF), otorgándonos una medalla de plata (2013), cuatro medallas de oro (2015, 2016, 2018 y 2019) y un premio regional (2014), además de una medalla de oro en el Premio Provincial a la Calidad (2019), todo ellos otorgados por el Ministerio de Administración Pública.

Hemos recibimos la medalla de honra en el grado de honor al mérito, el trofeo y el certificado que nos acredita como una única institución en su rubro, en ser reconocida por el Latin American Quality Institute (2019); este reconocimiento es entregado a las empresas e instituciones que se destacaron por su gestión de la calidad y compromiso con la responsabilidad total en la región, y en mayo 2021 nos otorgaron el premio como Empresa Centroamericana del presente año, reconociendo la trayectoria y logros obtenidos, afirmando el rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión con un enfoque de modelo de Excelencia Latin American Excellence Model (LAEM).

Hemos sido referente por entidades externas que lideran los temas sobre normas tecnológicas de datos abiertos, eficientización y agilidad en los servicios públicos, implementación de las normas: Nortic A2, la creación y administración de portales web del Gobierno Dominicano, Nortic A3, que comprende lo referente a datos abiertos de las instituciones del gobierno dominicano, publicados a través del portal www.datos.gob.do, que dispone de un buscador y catálogos de diversas categorías sectoriales, Nortic A5, que corresponde a la prestación y automatización de servicios públicos presenciales y en línea y Nortic E1, que es la norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.

4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

El objetivo principal es coordinar, desarrollar y dinamizar el proceso de implementación de la comunicación interna y externa y el Plan de Medios de la administración del Seguro de Riesgos Laborales (SRL), a través de los diferentes medios de comunicación, con el apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás medios masivos de información, para la consolidación de



los procesos de participación de los trabajadores, empleadores, prestadores, organizaciones afines y otros grupos de interés.

El Plan de Comunicación del presente año 2021, tuvo como línea de acción las estrategias y actividades planteadas en los planes estratégicos y operativos de la institución, asociadas a la capacidad de persuasión de la comunicación como un componente transformador de la sociedad, mediante programas concretos que conllevaron a determinadas acciones.

Se estructuró con 5 componentes principales que proyectan el quehacer propio de la dependencia:

- Comunicación interna
- Comunicación externa, participación y posicionamiento
- Divulgación y Prensa
- Manejo de Redes Sociales

Comunicación Interna: Desarrollar un proceso de comunicación interna y externa, que incida en la corresponsabilidad del servidor público con los objetivos estratégicos del IDOPPRIL.

En el período comprendido entre el 1ro. de enero y el 31 de diciembre del 2021, se realizaron las siguientes actividades:

 ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	 TAREA	 INDICADOR	 META	 NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Diseño e implementación del proyecto sistema de comunicación interna.	Crear e implementar dinámica comunicacional de diálogo interno “El que más sabe”.”	Promover el diálogo entre los colaboradores	Dinámica Creada e implementada	100%
	Elaborar de video de actualización de la inducción a los colaboradores.	Fortalecer la integración de los colaboradores a la cultura organizacional	Video producido	100%



Fortalecimiento de la comunicación organizacional en la construcción del sentido de pertenencia y el establecimiento de relaciones de diálogo y participación entre los colaboradores de la entidad.	Elaborar e implementar Plan de comunicación interna.	Fortalecer la comunicación interna	Plan Elaborado e implementado	100%
Reorientar el uso de la marca IDOPPRIL a lo interno de la institución.	Producir y difundir audiovisual de la marca como instrumento de educación interna.	Incentivar el uso correcto de la marca.	Audiovisual 100% producido y difundido	100%

Fuente: Matriz Plan Operativo 2021.

Comunicación externa, participación y posicionamiento: Posicionar el IDOPPRIL, a través de la información e interacción directa con los afiliados y la ciudadanía en general.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	TAREA	INDICADOR	META	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Crear mecanismos que contribuyan a la divulgación de información en materia de prevención de riesgos	Realizar operativo de orientación "IDOPPRIL empresarial"	Promover la prevención de riesgos laborales mediante las herramientas digitales	Un (1) operativo realizado cada trimestre.	100%
	Producir y difundir el Vodcast "Cultura Preventiva".		Producción y difusión realizada	100%
	Gestionar el diseño del videoblog "Riesgo Cero".		Gestión realizada con el área de tecnología	100%
	Gestionar operativos de orientación sobre riesgos laborales "IDOPPRIL informativo" con centros educativos.	Impulsar la prevención de riesgos en los centros educativos.	Un (1) operativo gestionado cada trimestre.	100%
	Realizar un operativo de orientación sobre riesgos laborales "IDOPPRIL informativo".		Un (1) operativo realizado cada trimestre.	100%



Desarrollar estrategias de comunicación enfocadas en las fortalezas y logros de la institución	Ejecutar recorrido de medios de comunicación para informar sobre las distintas acciones del IDOPPRIL.	Promover los servicios de IDOPPRIL en los medios de comunicación	Cinco (5) medios recorridos en el trimestre	100%
	Producir spots audiovisuales orientados a los servicios		Dos spots producidos	100%
	Pautar en los medios de comunicación los spots audiovisuales orientados a los servicios		Plan de medios	100%
Ampliar el alcance y funcionamiento del sistema de comunicación proactiva con los afiliados, a través de la plataforma informativa.	Diseñar estrategia de información interna para respuesta en redes sociales.	Eficientizar el tiempo de respuesta a los afiliado.	Estrategia diseñada.	100%
	Crear e implementar la sección informativa "Educappril"	Actualización de secciones informativas.	Sección creada e implementada	100%
Sustentar la credibilidad de la marca basados en los beneficios del seguro de riesgos laborales	Producir y difundir audiovisual testimonial "Yo cuento con el IDOPPRIL"	Fortalecimiento de la imagen institucional.	Un (1) audiovisual difundido en el trimestre.	100%
	Gestionar la aprobación para la contratación de una firma encuestadora para medir la valoración que los usuarios tienen de la marca IDOPPRIL		Gestión realizada con la dirección ejecutiva	100%

Fuente: Matriz Plan Operativo 2021.

Divulgación y Prensa: Ampliar la cobertura en los medios a través del proceso de comunicación organizacional, para la participación de todos los grupos de interés.

•En el año 2021, realizamos un extenso programa de difusión informativa y publicitaria en medios de comunicación masiva a nivel nacional:

•Estructuramos un plan de medios, mediante el cual se colocaron un total de 17,362 pautas publicitarias radiales, televisivas, en prensa escrita y en medios digitales, tomando en cuenta los diferentes criterios de utilidad, eficiencia e impacto en los grupos poblacionales a quienes iba dirigido el mensaje.

•Desarrollamos un cronograma de recorrido por distintos medios de comunicación, para informar sobre los avances de la institución en la simplificación y mejora del



acceso a los distintos servicios que ofrece el IDOPPRIL a sus afiliados.

- Enviamos 35 comunicados de prensa, logrando un importante número de publicaciones en los distintos medios.

Manejo de Redes Sociales:

La constante generación de contenido posteo en las distintas Redes Sociales como Twitter, Instagram, Fan Page de Facebook y el canal de YouTube, sobrepasó las 1083 publicaciones en el año 2021 y los seguidores aumentaron más de un 18% en la Red Social Instagram en el periodo señalado.

Crecimiento de Seguidores en Redes Sociales Enero - Diciembre

Indicadores	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Total Nuevos
 Facebook	16,302	16,325	16,403	16,507	16,575	16,600	16,617	16,635	16,665	16,705	16,795	16,810	508
 Twitter	3,248	3,361	3,998	3,520	3,605	3,642	3,657	3,667	3,692	3,732	3,782	3,794	546
 Instagram	5,235	5,398	5,535	5,751	5,851	5,872	5,972	6,070	6,170	6,255	6,355	6,455	1,220
 Youtube	392	401	409	417	422	427	473	493	503	518	543	583	206

Fuente: Informe Plan Operativo Anual (POA).

Las redes sociales también sirvieron como un canal para dar respuesta a múltiples inquietudes de los afiliados y otras partes interesadas, que, utilizando los medios electrónicos, demandaban alguna información, por lo que en el mencionado período fueron atendidos y resueltos por esa vía un total de aproximadamente **237** casos.



Campaña Digital “Más cerca de los afiliados...”

En los meses de septiembre y octubre realizamos una campaña en redes sociales nombrada “Más cerca de los afiliados...” con el objetivo de informar los logros alcanzados por la institución en los dos (2) años de fundación.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

El Ministerio de Administración Pública (MAP) nos realizó la evaluación de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de verificar los resultados obtenidos durante su 2do. año de vigencia, en la cual obtuvimos una puntuación de 94.59%.

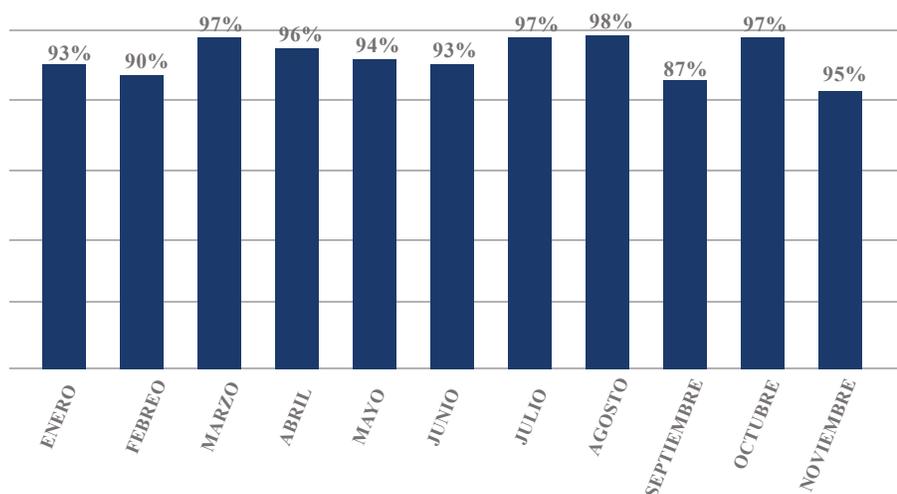
Al mantener vigente el cumplimiento de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, en el gráfico se muestra el comportamiento de los servicios comprometidos, los cuales son:

- Gestión de las solicitudes de información pública (OAI).
- Asistencia en eventos y/o ocurrencias de Riesgo Laborales.
- Pago prestación por indemnización.
- Autorizaciones de servicios de salud (laboratorios, consultas, medicamentos y rayos x).
- Coordinación de actividades de riesgos laborales y Asesoría para Conformación de Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación los resultados obtenidos como un promedio general de la medición de los servicios comprometidos:



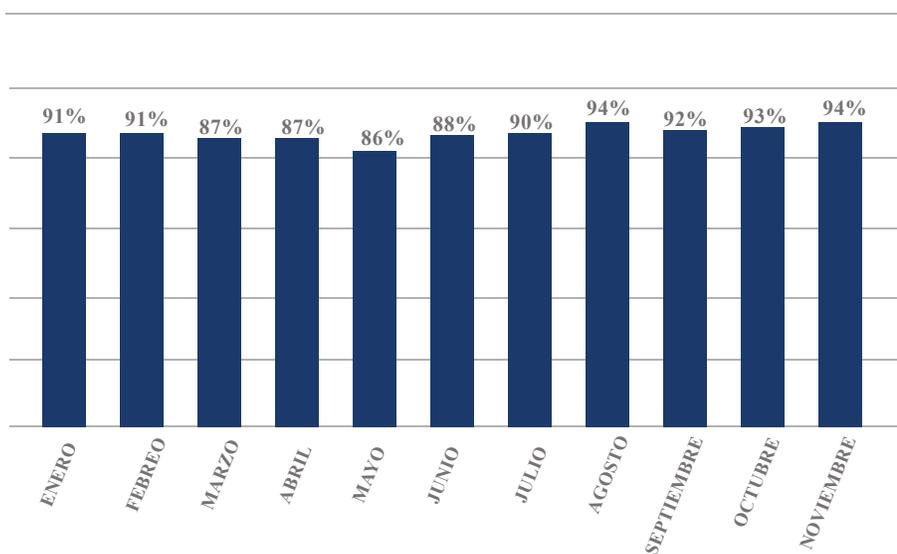
Monitoreo Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano 2021



Fuente: Matriz Seguimiento Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano 2021.

Se realiza el seguimiento continuo a través de la Comisión de Satisfacción de las Partes Interesadas del Sistema de Gestión de Calidad, arrojando como resultado de la percepción positiva de nuestros afiliados, reflejada en los formularios de Satisfacción del Usuarios de los servicios que ofrecemos, depositados en los buzones de sugerencias habilitados para tales fines en todas las oficinas a nivel nacional.

Comportamiento de la Satisfacción de Usuarios a Nivel Nacional



Fuente: Matriz registros de la satisfacción usuarios.



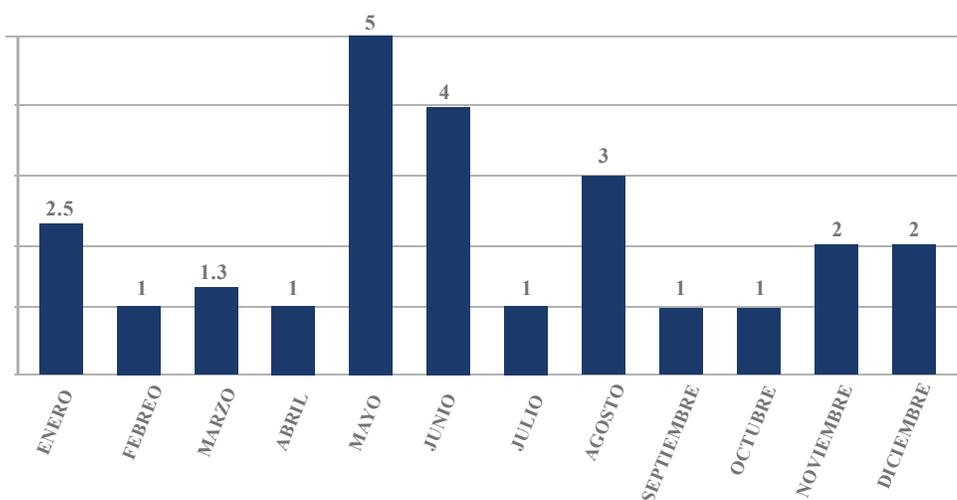
Planes de acciones para mejora de la Satisfacción del Usuarios de los servicios Enero-Diciembre del 2021:

Se inició proceso con las herramientas y/o link disponible para cada correos de las diferentes áreas que puedan dar respuestas automatizadas de manera institucional, según las demandas, reclamaciones y preguntas tantos por los redes sociales como los correos institucional, por lo que fueron realizadas varias reuniones con las áreas de Tecnología y Relaciones Públicas, donde realizaron pruebas con la data de los correos institucionales, solo falta coordinar algunos puntos para luego proceder a ser implementado.

5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

En el período de enero-diciembre 2021 se recibieron 23 solicitudes de información de nuestros ciudadanos /clientes, por medio de las siguientes vías: presencial y por el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), siendo tramitadas a los departamentos correspondientes y brindado respuesta en un tiempo promedio de 2 días.

Tiempo (en días) de Atención a las Solicitudes Atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública



Fuente: Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).



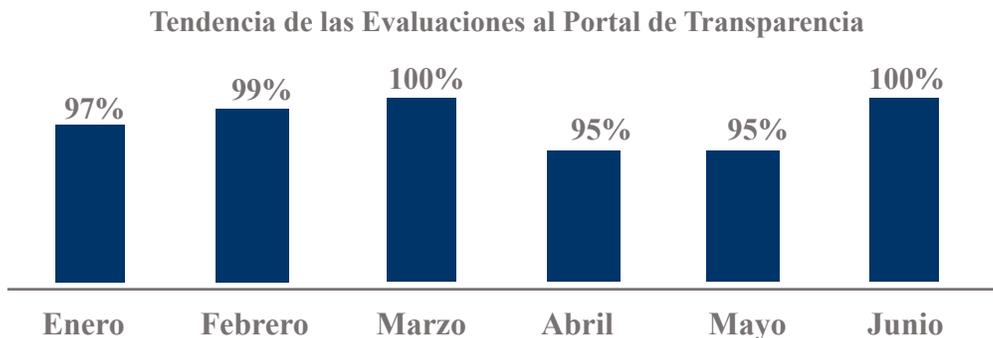
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

El sistema de quejas es monitoreado diariamente, cada que vez que un afiliado tiene una inconformidad con las prestaciones del servicio, se les brinda la asistencia para que su queja sea resuelta de inmediatamente involucrando a todas las áreas de la institución. A continuación, presentamos las quejas recibidas y trabajadas:

- Queja con el número Q-2021031716061, recibida el 22/03/2021 la misma fue trabajada por la Gerencia de Servicio, que se trataba del pago de una incapacidad por donde invitamos al ciudadano a pasar por nuestra oficina de Santiago a depositar las documentaciones pertinentes donde fue solucionada en un plazo de un día.
- Queja con el número Q-2021120320379, recibida el 03/12/2021, la misma fue trabajada por el Departamento de Servicio al Cliente, que se trataba no estaba conforme con el resultado de la investigación por donde invitamos a la ciudadana a pasar por nuestra oficina de la Sede central para que solicite la reinvestigación de su caso fue solucionada en un plazo de dos días.

5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

La tendencia de las evaluaciones a nuestro portal de transparencia, según los requerimientos que establece la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y el cumplimiento a la ley 200-04 basado en los lineamientos de la resolución 2-2021, ha sido la siguiente:



Fuente: Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).



VI. PROYECCIONES AL PROXIMO AÑO

La institución se encuentra en proceso de mejora continua ya sea por nuestro sistema de Gestión de la Calidad y la alineación de nuestro Plan Estratégico con el Concejo Nacional Seguridad Social (CNSS), en vista que están relacionados directa o indirectamente a la gestión del Seguro de Riesgos Laborales (SRL) o del IDOPPRIL como administrador de riesgos tomando en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), que hemos definido los lineamientos del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) con la finalidad de identificar la contribución del sector público para avanzar, en el mediano plazo, hacia el logro de los objetivos establecidos en la END.

Productos y Acciones:	Resultados Esperados al 2022:
Promoción del cumplimiento a las normativas de Seguridad y Salud en el trabajo.	<p>Prevenida la ocurrencia de eventos laborales que generan daños a la salud o enfermedades profesionales en empresas afiliadas al Seguro de Riesgos Laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Aumentar en el grado de satisfacción de las actividades educativas a empresas sobre riesgos laborales en un 92%. •826 empresas capacitadas sobre riesgos laborales.
Se plantea continuar habilitando centros de atención a los usuarios en las diferentes regiones del país.	Para afianza la responsabilidad con la clase trabajadora dominicana, emprendiendo acciones que aseguren la calidad y la eficiencia del servicio brindado, adoptando una cultura de atención integral, basada en la mejora continua y garantizar que los trabajadores afectados por incidentes laborales reciban los servicios de manera más oportuna.
Mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015, y alcanzar el Premio como Empresa Centroamericana del año 2022, enfocada en el modelo de Excelencia de Latin American Excellence Model (LAEM).	Para elevar nuestros estándares de cumplimiento en los servicios que ofrecemos como son el otorgamiento de subsidios por discapacidad temporal, pensiones por discapacidad permanente y a sobrevivientes; indemnizaciones, evaluaciones médicas, cobertura de gastos médicos y de medicamentos.
Nos proponemos implementar la NORTIC A6 para el desarrollo y gestión de software en el estado.	Transformar la metodología de desarrollo de proyectos brindando rapidez y flexibilidad.



Cumplimiento del plan de trabajo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	Nivel de cumplimiento normativo de 90% a las políticas establecidas en la NOBACI, para el establecimiento y desarrollo de un control interno moderno y eficaz en las instituciones y organismos bajo el ámbito de la Contraloría General de la República.
Elaborar el plan de Continuidad de Institucional basado en Riesgo.	Preparar a la institución para mantener y recuperar las funciones esenciales tras una emergencia o una interrupción. Creando una ventaja competitiva en la Protección, reputación y credibilidad.
Gestionar la elaboración del Plan Nacional de Seguridad y Salud de los Trabajadores a partir de los resultados de la encuesta de condiciones de trabajo	Presentar un documento de gestión en virtud del cual se priorizan las necesidades que actualmente tiene el país respecto a la seguridad y salud laboral.
Implementar programa de empresa saludable en PYME's.	Gestionar la prevención de riesgos laborales en 40 Pequeñas y medianas empresas (PYMES) seleccionadas con las herramientas del programa empresa saludable.
Realización de encuesta de satisfacción ciudadana para medir la percepción sobre la calidad de los servicios brindados.	Actualizar y publicar la Carta Compromiso al Ciudadano con el objetivo de comunicar los compromisos de calidad asociados a los servicios, además de explorar y/o ejecutar buenas prácticas aplicables a la gestión institucional.
Cumplir con los criterios del ranking sistema de mo-nitoreo administración pública Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).	Alcanzar el nivel de cumplimiento de por lo menos un 85% de los requerimientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública.
Cumplir la Política Gubernamental: Acceso a una salud universal: Enfoque Salud Universalizado el acceso a la salud integral y de calidad.	Nivel de cumplimiento de los resultados a entregar por la Institución: •Garantizar las prestaciones económicas a los afiliados con Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional en un 95%. •Cubrir la prestación de los servicios de salud a los afiliados con Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional en un 95%.
Instalar centros de atención para los afiliados al se-guro de riesgo laborales en clínicas y hospitales, para evitar que los afiliados que hayan sufrido un accidentes laborales o una enfermedades profesionales, para que no tengan que desplazarse a las oficinas de la institución y poder gestionar las informaciones sobre sus casos y entrega de documentación con el objetivo de establecer los procesos institucionales básicos, para facilitar el acceso a los servicios que ofrece el seguro de riesgos laborales y garantizar a la población trabajadora obtención del beneficio del SRL que establece la seguridad social de una forma ágil y segura.	La programación de la Región Este: En la provincia de Hato Mayor, el hospital Leopoldo Martínez, en el Seibo Hospital Teófilo Hernández y en Monte Plata el Hospital Ángel Contreras. Falta identificar el Boca chica. La programación de la Región Sur: En San Cristóbal el Hospital Juan Pablo Pina, en San José de Ocoa el Hospital San José, En Elías Piña en el municipio cabecera que se llama Comendador Hospital provincial Rosa Duarte.



ANEXOS



a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

Trimestralmente se evalúan los indicadores de Gestión para monitorear el desarrollo de los procesos y detectar oportunidades de mejora en los mismos. A continuación el resultados promedios obtenidos:

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
1	Departamento de Servicio al Cliente	Gestión de atención al usuario	Porcentaje de cumplimiento a los cambios de RNC de empresas públicas.	Trimestral	93%	94%	Dic-21	99%
2	Departamento de investigación	Investigación de eventos	Calificar los accidentes notificados que correspondan a la modalidad presencial para minimizar el tiempo de respuesta de las atenciones a los afiliados.	Trimestral	93%	94%	Dic-21	81%
3	Departamento de investigación	Investigación de eventos	Calificar las enfermedades profesionales para minimizar el tiempo de respuesta de las atenciones a los afiliados.	Trimestral	90%	93%	Dic-21	90.26%
4	Departamento de investigación	Investigación de eventos	Calificar los accidentes notificados que correspondan a la modalidad no presencial para minimizar el tiempo de respuesta de las atenciones a los afiliados.	Trimestral	96%	97%	Dic-21	98%
5	Departamento de Prestaciones Económicas	Gestión de pensión por sobrevivencia	Porcentaje de pagos únicos realizados a cónyuge.	Trimestral	94%	95%	Dic-21	94%
6	Departamento de Consultoría Jurídica	Consultas Interna	Porcentaje de opiniones emitidas	Trimestral	95%	96%	Dic-21	96%
7	Gerencia de Servicios de Salud	Evaluación médica	Porcentaje de respuesta a las incapacidades que son devueltas.	Trimestral	95%	97%	Dic-21	92%
8	Gerencia de Servicios de Salud	Cobertura de gastos médicos	Porcentaje de Registro de Rembolso afiliados.	Trimestral	90%	95%	Dic-21	84%
9	Gerencia de Estudios y Modelos Actuariales	Verificación de expedientes	Porcentaje de solicitudes de Subsidios trabajadas.	Trimestral	91%	93%	Dic-21	92%
10	Depto. Educación y Evaluación de Riesgo	Reinvestigación de eventos	Porcentaje de accidentes de trabajo reinvestigados en 5 días o menos	Trimestral	93%	95%	Dic-21	92%



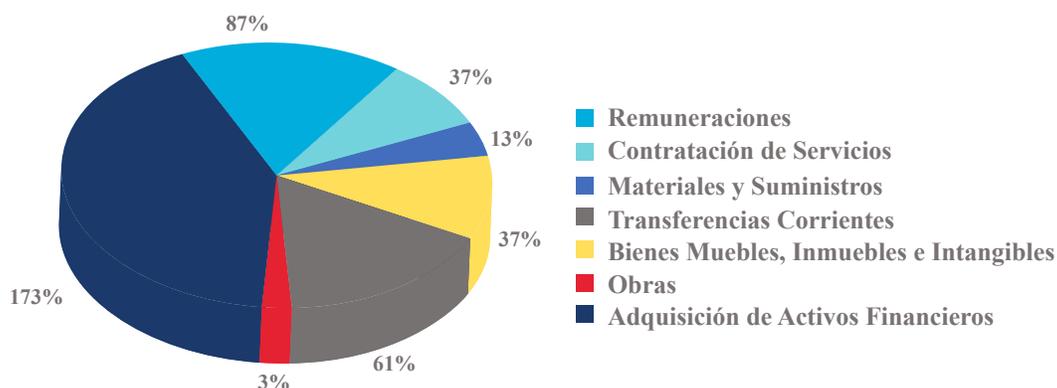
11	Depto. Educación y Evaluación de Riesgos	Reinvestigación de eventos	Porcentaje de Enfermedades reinvestigadas en 16 días o menos	Trimestral	100%	98%	Dic-21	97%
12	Gerencia Financiera	Desembolso económico	Porcentaje de pagos de indemnización	Trimestral	95%	96%	Dic-21	83%

b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Para la realización de las actividades programadas en el año 2021 estimamos un presupuesto general de gastos por valor de RD\$ 8,218,282,611.96 (Ocho mil doscientos dieciocho millones doscientos ochenta y dos mil seiscientos once pesos con 96/100), de los cuales, al mes de noviembre del 2021, hemos ejecutado un monto de RD\$ 8,638,646,207.76 (Ocho mil seiscientos treinta y ocho millones seiscientos cuarenta y seis mil doscientos siete pesos con 76/100), equivalente a un 93% de ejecución del presupuesto programado. A continuación detallamos las diferentes partidas afectadas con dicha ejecución.

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN 2021
REMUNERACIONES	543,199,848.72	470,493,658.65	87%
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	3,131,619,880.68	1,167,833,879.85	37%
MATERIALES Y SUMINISTROS	136,718,765.64	18,447,148.98	13%
TRANSPARENCIAS CORRIENTES	2,007,274,999.92	1,226,697,922.99	61%
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	56,756,654.28	20,740,955.63	37%
OBRAS	48,184,023.96	1,567,880.05	3%
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	2,294,528,438.76	5,732,864,761.61	173%
TOTALES	8,218,282,611.96	8,638,646,207.76	93%

Ejecución Presupuestaria Enero-Diciembre 2021



c. Plan de Compras

Como parte de los procesos sistemáticos de la Institución está la Formulación Presupuestaria Anual, el cual incluye además la construcción del plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) cargado al Portal Transaccional de Compras Dominicanas, realizado en base a las proyecciones de los insumos necesarios de acuerdo a las actividades que fueron contempladas en el Plan Operativo Anual para el 2021 y de las Estrategias definidas en el Plan Estratégico 2020-2024, orientadas a continuar con el nivel de satisfacción de nuestros Usuarios.

Plan de Compras Año 2021				
OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	PRIMER TRIMESTRE ENERO- MARZO 2021	SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2021	TERCER TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2021	CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2021
EQUIPOS DIVERSOS	2,240,376.74	2,091,098.18	2,748,717.34	1,213,113.52
MATERIALES DE FERRETERIAS	11,686,120.48	10,647,290.61	9,790,817.04	7,850,738.21
MATERIALES DE LIMPIEZA	3,821,836.66	2,201,452.02	2,238,366.43	2,308,802.32
MATERIAL GASTABLE	6,347,538.26	5,313,814.59	6,370,877.47	4,797,947.70
ALMUERZO Y DECORACION	2,932,705.65	2,466,040.65	2,213,689.04	2,557,124.30
HOSPEDAJE EN HOTEL	225,000.00	2,925,000.00	-	45,000.00
ALQUILERES DIVERSOS	5,401,177.00	3,345,002.00	3,983,202.00	2,692,977.00
OBRAS Y EDIFICACIONES	5,850,000.00	68,250,000.00	30,850,000.00	3,380,000.00
MOBILIARIOS	3,950,869.30	4,827,091.02	4,156,418.56	3,290,036.18
MATERIAL PUBLICITARIO	7,486,550.00	4,039,550.00	2,465,600.00	4,139,050.00
CAPACITACIONES	4,633,750.00	6,230,000.00	7,702,500.00	5,383,000.00
FORMULARIOS	980,800.00	770,100.00	740,000.00	672,700.00
UNIFORMES Y ROPA	6,022,988.72	4,968,817.60	5,041,315.08	4,206,713.40
COMBUSTIBLE	1,790,000.00	1,540,000.00	1,570,000.00	1,940,000.00
EQUIPOS DE TECNOLOGIA	5,627,685.20	2,093,082.42	4,651,580.95	2,236,639.40
SERVICIOS PUBLICITARIOS	17,940,000.00	59,170,000.00	26,780,000.00	17,940,000.00
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	6,965,762.46	2,928,870.66	5,124,473.70	3,221,168.18
SERVICIOS INFORMATICOS	5,000,000.00	4,572,225.00	-	-
BOLETOS AEREOS	571,034.08	820,861.49	571,034.08	749,482.23
SERVICIOS CONTABLES	725,000.00	548,000.00	1,045,000.00	635,000.00



COMPRA DE VEHICULO	1,500,000.00	-	-	-
AGENDA	-	-	731,240.00	-
BONOS DE CUMPLEAÑOS	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00
BONOS NAVIDEÑOS	-	-	20,000,000.00	-
TOTAL	\$101,749,194.55	\$189,798,296.24	\$138,824,831.69	\$69,309,492.44

