



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IDOPPRIL
Instituto Dominicano de Prevención
y Protección de Riesgos Laborales

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



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	8
2.1 Marco Filosófico Institucional	8
a. Misión	8
b. Visión	8
c. Valores	8
d. Principios Corporativos	9
e. Política de Calidad	9
2.2 Base Legal	10
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 de Riesgos Laborales	17
3.2.1 Actividades Preventivas	17
3.2.2 Actividades Educativas	18
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	21
3.3.3 Evaluación y Coordinación de la Discapacidad	23
3.4 Desempeño de los Servicios a los Usuarios	24
3.4.1 Desempeño de las Autorizaciones	24
3.4.2 Autorizaciones Médicas	25
3.4.3 Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales	26
3.4.4 Prestaciones Económicas	30
3.4.4.1 Indemnizaciones	31
3.4.4.2 Pensiones por Discapacidad	31

3.4.4.3 Pensiones a Sobrevivientes	32
3.4.4.4 Gastos Fúnebres	33
3.4.4.5 Subsidios de Incapacidades Médicas Temporales	33
IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo	35
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	35
4.1.1 Ingresos	36
4.1.2 Aplicaciones Financieras (Inversiones)	36
4.1.3 Reservas Técnicas	36
4.1.4 Cuenta Administrativa	37
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	39
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	46
4.4 Desempeño de la Tecnología	49
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	61
4.5.1 Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	63
4.5.2 Resultados de los Sistemas de Calidad	68
4.5.3 Acciones para el Fortalecimiento Institucional	69
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	74
V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	78
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	78
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	79
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	79
5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia	82
VI. Proyecciones al Próximo Año 2023	83
VII. Anexos	85
a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos	86
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	88
c. Plan de Compras	89

RESUMEN EJECUTIVO

Ser mejores cada día es la consigna del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), para así garantizar que los trabajadores afectados por incidentes laborales reciban los servicios de manera más eficiente, con el objetivo de cubrir toda la geografía nacional, en la búsqueda permanente de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados.

El IDOPPRIL, como ente de la seguridad social, tiene el compromiso con el sistema de monitoreo y medición de la gestión pública, generando servicios para satisfacer las necesidades sociales, contribuyendo de este modo en forma directa al logro de los resultados institucionales, y por ende, a los resultados sectoriales del PNPS y las políticas priorizadas en la población, logrando garantizar el 104.75 % de las prestaciones económicas a 76,643 afiliados con Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional, con una inversión de RD\$ 16,190,110.68 (Dieciséis millones ciento noventa mil ciento diez con 68/10) además logramos cubrir el 92.5% de las prestaciones en especies de los servicios de salud a 290,360 afiliados con Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional a nivel nacional, con una inversión de RD\$ 28,294,755.10 (Veintiocho millones doscientos noventa y cuatro mil setecientos cincuenta y cinco con 10/100).

Uno de los roles principales de la institución es que los trabajadores dominicanos afectados por eventos laborales reciban los servicios y beneficios de manera más oportuna, por tal razón el IDOPPRIL ha mantenido alianzas con las principales clínicas y hospitales de las diferentes provincias del país, poniendo en funcionamiento en este 2022 los siguientes ocho (08) stand o módulos de servicios a nuestros afiliados con una inversión de RD\$ 2,692,709.63 (Dos millones seiscientos noventa y dos mil setecientos nueve con 63/100).

- Hospital Dr. Luis Bogaert (Valverde Mao)
- Clínica Montesino Esperanza (Esperanza, Valverde Mao)
- Hospital traumatológico Darío Contreras (Santo Domingo)



- Clínica Bournigal (Puerto Plata)
- Hospital Municipal de Boca Chica (Boca Chica)
- Clínica Peralta (Haina)
- Hospital Provincial Rosa Duarte (Elías Piña)
- Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras (Monte Plata)

Con el propósito de cumplir con las disposiciones de la ley, así como de sus reglamentos complementarios, el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) ha conseguido mantener mecanismos de control que reduzcan la siniestralidad, logrando una disminución de eventos que ponen en riesgos la integridad física y emocional de los trabajadores, garantizando el 100% de cobertura a las necesidades de asistencia sanitaria que requieran los afiliados del Seguro de Riesgos Laborales (SRL), para así totalizar 411 Prestadores de Servicios de Salud, que produjeron los pagos de cuentas médicas a nivel nacional por un monto de RD\$ 591,220,625.08 (Quinientos noventa y un millones doscientos veinte mil seiscientos veinticinco con 08/100).

Durante el año 2022, se ha otorgado el pago a los afiliados por concepto de indemnizaciones con un monto ascendente RD\$ 50,680,384.80 (Cincuenta millones seiscientos ochenta mil trescientos ochenta y cuatro con 80/100), así mismos los pagos retroactivos por concepto de Pensiones por Discapacidad, por un monto ascendente RD\$ 11,579,804.90 (Once millones quinientos setenta y nueve mil ochocientos cuatro con 90/100), en un rango de 04 días promedios pagos generales.

Las Pensiones de Sobrevivencias tienen como objetivo suplir la ausencia del ingreso económico a las familias que han quedado sin la protección del afiliado o pensionados fallecidos, por consecuencia de un Accidente de Trabajo y/o una Enfermedad Profesional; para este periodo se otorgaron 303 pensiones, siendo cubiertos 185 hijos, mientras por viudez fueron beneficiadas 42 personas, y suministrados pagos únicos a 76 cónyuges de afiliados pensionados fallecidos. Han sido realizados pagos por concepto de pensiones por Sobrevivencia respondiendo a 440 solicitudes registradas por un monto de RD\$ 36,092,857.64 (Treinta y seis



millones noventa y dos mil ochocientos cincuenta y siete con 64/100), pagados en 03 días promedio, así mismo fueron incluidos 1,254 trabajadores a nivel nacional en el Seguro Familiar de Salud, para optar por los beneficios que de acuerdo con las disposiciones vigente le corresponde, quedando cubiertos también su núcleo familiar. Con relación a la remuneración económica determinada a los beneficiarios posterior al fallecimiento del asegurado, a través de la aplicación de los lineamientos establecidos en la resolución 525-04 de la Ley 397-19 del Consejo Nacional de Seguridad Social, que establece los reembolsos de Gastos Fúnebres. En el enero – noviembre 2022 se recibieron 126 solicitudes por un monto de RD\$ 11,731,712.16 (Once millones setecientos treinta y un mil setecientos doce con 16/100), pagados en 03 días promedio.

Con el objetivo de dar respuesta a la cobertura de los trabajadores afiliados al Seguro de Riesgos Laborales (SRL) en cumplimiento a lo establecido en la ley 87-01, por consecuencia de sus funciones han presentado un Accidente de Trabajo o una Enfermedad Profesional, cuya lesiones lo han incapacitado para el ejercicio de sus funciones se han otorgado pagos correspondiente a sus prestaciones económicas por la cantidad de RD\$ 589,363,641.00 (Quinientos ochenta y nueve millones trescientos sesenta y tres mil seiscientos cuarenta y uno 00/100), por concepto de subsidios de Incapacidades Médicas Temporales recibiendo 48,284 solicitudes las cuales fueron pagadas en 04 días promedios a nivel nacional. Dentro de los objetivos planificados con miras a fortalecer los mecanismos que posibiliten la prestación de un servicio de calidad, tenemos 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, los boletines, 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.

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, por demostrar un rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión, nos otorgaron el Premio como Empresa Centroamericana del Año 2022, con enfoques eficaces del modelo de excelencia (Latin American Excellence Model (LAEM)).

Hemos alcanzado un 88 % de satisfacción en la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios públicos en la administración Pública General, logrando brindar cada día un servicio con más calidad, obteniendo estos resultados de los afiliados que acuden a la institución, en busca de las prestaciones que les ofrece el Seguro de Riesgos Laborales.

Con el eje estratégico de Impulsar iniciativas, políticas y normativas de Seguridad y Salud en el trabajo creando un entorno de trabajo saludable, durante enero-noviembre 2022, realizamos un total de 739 actividades preventivas y fueron impartidas 1,165 actividades educativas con un alcance a nivel nacional de la gestión de reducción de riesgos, dinamizando 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, las cuales impactaron de manera directa a unos 27,506 trabajadores de diferentes empresas e instituciones con una inversión de RD\$ \$16,463,975.00 (Dieciséis millones cuatrocientos sesenta y tres mil novecientos setenta y cinco con 00/100).

Hemos realizado el sexto congreso de prevención de riesgos laborales en coordinación con la Sociedad Dominicana de Prevencionista de Riesgos Laborales (SODOPRELA), con los temas “Salud y seguridad en el trabajo, el nuevo derecho fundamental de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)”, “Precariedad laboral, trabajador vulnerable y el futuro del trabajo decente”, y “Reinserción laboral en trabajadores expuestos a riesgos de trabajo. Compatibilidad puesta/persona basada en la capacidad residual”, con la participación de conferencistas de Estados Unidos, Colombia, México, Venezuela, Chile, Puerto Rico, Argentina y de la República Dominicana, a este evento asistieron más 320 participantes de diferentes empresas y organizaciones dominicanas con una inversión de RD\$ 4,910,608.08 (Cuatro millones novecientos diez mil seiscientos ocho con 08/100).



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico institucional

Misión

Promovemos el bienestar de los trabajadores, gestionando la protección y prevención de los riesgos laborales, apoyados en la promoción e investigación y un personal comprometido con la excelencia.

Visión

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

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 corporativo.
- **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.



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.

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 núm. 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 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, siendo 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 núm. 10805 del 10 de julio de 2015
Leyes:
Ley núm. 397-19, que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales y modifica Ley 87-01.
Ley núm. 188-07, que introduce la modificación a la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
Ley núm. 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

Bienvenido Ruiz Lantigua

Director Jurídico

Eugenia Cuevas de Scheker

Directora de Recursos Humanos

Julia M. Pérez Veloz

Directora de Planificación y Desarrollo

Fidel Joaquín Sánchez

Director de Comunicaciones

Sandra A. de la Cruz

Directora de Administrativa
y Financiera

Leandro Domínguez

Director de Tecnología de la
Información y Comunicación

Luis M. Vásquez Fernández

Director de Salud

Odalís A. Fernández Jorge

Director de Servicio al Usuario

Martha Verónica Jiménez Medina

Directora de Estudios Técnicos
Actuariales

Francis Melina Brito

Directora de Prevención
Riesgos Laborales

Dionelca M. de la Rosa

Directora Regional Sur

Solsereth Chapman de Paula

Directora Regional Este

Manuel Alejandro Estévez

Directora Regional Norte

Gertrudis de la Cruz Cortorreal

Encargada del Departamento
Financiero

Francisca Flores Arcángel

Encargada del Departamento
de Servicios de Salud

Silver Ureña Lora

Encargado del Departamento
de Calidad de la Gestión



2.4 Planificación Estratégica Institucional

En cuanto a nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024, que se encuentra formulado con el Programas 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 (75) 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.
	OE 5.3 Desarrollar y captar talento humano alineado a los objetivos institucional	IE 5.3.1 Fortalecer el modelo de gestión del talento humano que permita disponer de personal especializado.
IE 5.3.2 Transformar la cultura organizacional para fortalecer las relaciones de servicios basadas en liderazgo, conocimiento y la comunicación.		
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

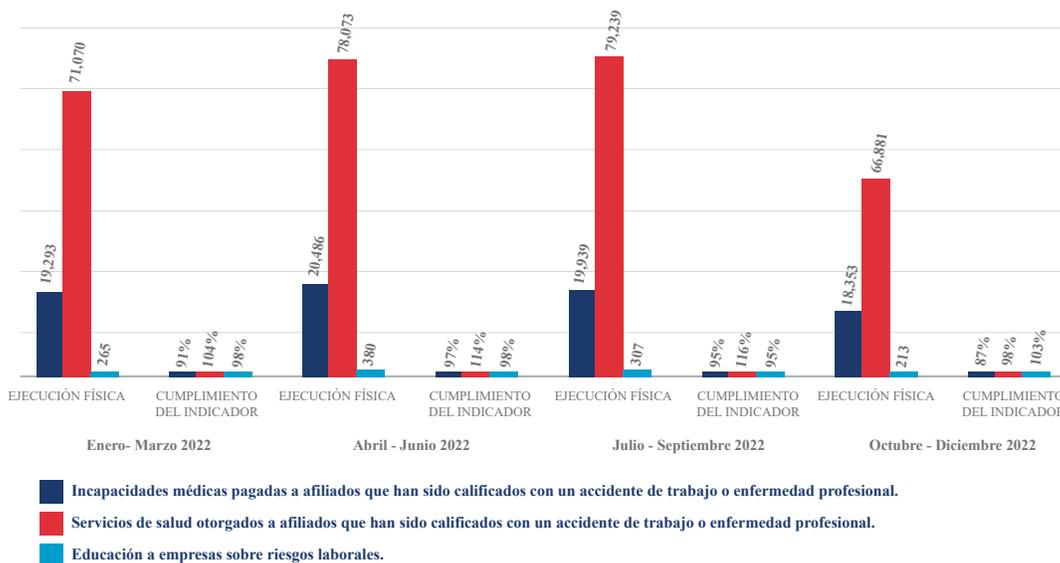
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

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 Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y las políticas priorizadas en beneficio de la población.

Por otro lado, en cumplimiento con los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la institución remitió los Informes de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras correspondientes a los períodos enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-noviembre 2022.

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 de Riesgos Laborales

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), busca la promoción tanto de la prevención y control de los riesgos laborales, como del estudio, conocimiento y atención integral de la salud de los trabajadores; para cumplir dichas funciones, diseñamos 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 las empresas y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones de las ley 397-19 y ley 87-01 con sus reglamentos en materia de prevención de riesgos laborales.

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 semestre enero-noviembre 2022, se realizaron 739 actividades preventivas en el interior de 286 empresas, las cuales fueron visitadas para el reconocimiento e identificación de factores de riesgos, siendo estas empresas/instituciones orientadas con las recomendaciones y medidas preventivas a implementar.

Actividades preventivas realizadas en las empresas ene – nov 2022

Año 2022	Visitas de Identificación de Riesgos	Visita de Acompañamiento 1er Mes	Visitas de Seguimiento o Remediación	Visitas de Entrega de Informe	Total
Enero- Marzo	78	29	16	45	168
Abril – junio	84	38	27	67	216
Julio-Septiembre	79	39	43	62	223
Octubre-Diciembre	45	13	36	38	132
Total	286	119	122	212	739

Fuente: Matriz Actividades Preventivas Dirección de Prevención de Riesgos Laborales.



3.2.2 Actividades Educativas

A través de las actividades educativas promovemos el fomento de una cultura de prevención para la fomento 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 oferta este seguro, así como temas específicos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), dirigidos a las empleadores y trabajadores de las empresas privadas e instituciones del sector público Afiliadas al Sistema Dominicano de Seguridad Social.

La temática sobre Seguridad y Salud en el Trabajo se focaliza en la prevención de los riesgos existentes en los procesos y en la promoción de los espacios saludables, en cumplimiento del propósito de desarrollar las actividades de educación e información a empleados y empleadores para la promoción de pautas de comportamientos seguro, logrando una cultura preventiva de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo apoyados en las normativas vigentes.

Se les capacita sobre la notificación oportuna y los procesos en caso de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, conforme al procedimiento y los criterios para la formación y funcionamiento de los Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante asesorías a empresas del sector privado, a partir de los lineamientos establecidos para tales fines en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo No. 522-06 y resolución ministerial 04/2007 del Ministerio de Trabajo, e instituciones del sector público, tomando como base la resolución No. 113-2001 y su modificación a través de la Resolución No. 09-2015 que implementa el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP). Durante el período enero– noviembre del 2022 se realizaron 1,165 actividades educativas sobre los beneficios y cobertura del Seguro de Riesgo Laborales (SRL) y de los procedimientos para demandar los derechos, y temas específicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo (SST), y asesorías



para el cumplimiento de los Comités Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estas actividades impactaron a 27,506 trabajadores de diferentes empresas.

Actividades educativas realizadas enero – noviembre 2022

Tema de la Actividad	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Noviembre	Total	%
Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	149	210	166	112	637	55%
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	86	127	109	69	391	33%
Asesorías de Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo	18	24	25	24	91	8%
Talleres a miembros de Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo	12	19	7	8	46	4%
Total de Actividades Educativas	265	380	307	213	1,165	100%

Fuente: Matriz Actividades Preventivas, Dirección de Prevención de Riesgos Laborales.

Trabajadores capacitados enero - noviembre 2022

Indicadores	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Noviembre	Total
Cantidad de personal capacitado	6,848	10,310	7,322	3,026	27,506

Fuente: Matriz Actividades Preventivas, Dirección de Prevención de Riesgos Laborales.

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 111 actividades. Ver cuadro a continuación:

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		19			19	1146
FECOOPCEN		5			5	287
CNUS	2	8		5	15	679
CASC	13	1			14	778



Asociaciones de Empleadores y Trabajadores	Regiones					Total de Participantes
	D. N.	Norte	Este	Sur	Total de Actividades	
FEDOTRAZONAS	5	4			9	440
FENATRAZONAS	9	4	4	3	20	900
FROSE	5	2	4	1	12	542
CONATI - CASC	7				7	383
COPARDOM	10				10	729
Total	51	43	8	9	111	5,884

Fuente: Matriz Actividades Educativas, Dirección de Prevención de Riesgos Laborales.

De estas actividades el 46% fue realizado en el Distrito Nacional y Provincia Santo Domingo, seguida de un 39% en la Región Norte, un 7% en la Región Este y un 8% en la Región Sur.

3.2.3 Reinvestigación de Eventos

En relación con el proceso de reinvestigación de eventos, que está disponible para aquellos casos en que los afiliados no estén de acuerdo con la calificación asignada en el proceso de investigación, se les dio respuesta a 1,385 apelaciones, reflejadas de la manera siguiente:

Casos reinvestigados enero-noviembre 2022

Trimestre	Casos reinvestigados	AT	EP
Enero -Marzo	468	302	166
Abril - Junio	380	266	114
Julio-Septiembre	339	288	51
Octubre- Noviembre	198	167	31
Total	1,385	1,023	362

Fuente: Sistema SISRALEP PLUS.



3.3 Desempeño del Área de Salud

3.3.1 Contratación y Evaluación de los servicios de Salud

El 100% de los requerimientos de salud de los afiliados afectados por una contingencia calificada como laboral tienen a su disposición la atención médica a través de los 411 Prestadores de Servicios de Salud contratados, con capacidad de garantizar la cobertura a nivel nacional en cada uno de los renglones de salud que sean requeridos. En ese sentido, actualmente tenemos contratados 4 centros especializados en los servicios de ortopedia y traumatología, 156 clínicas y hospitales, 89 centros de rehabilitación, 33 centros de apoyo diagnóstico, 17 centros odontológicos, 11 centros oftalmológico, 62 farmacias, incluyendo la red de farmacias Carol, con 117 sucursales, y Los Hidalgos, con 80 sucursales; además un suplidor de traslados sanitarios (ambulancias).

3.3.2 Autorización de Gastos Médicos

En relación con el comportamiento de los pagos, hemos eficientizado el proceso de radicación de gastos médicos, el cual se ha logrado reducir el tiempo de pago a los afiliados por concepto de reembolso en un 40%, con una respuesta más ágil y efectiva.

Para el período evaluado se produjeron los pagos de cuentas médicas a nivel nacional por un monto de RD\$ 591,220,625.08 (Quinientos noventa y un millones doscientos veinte mil seiscientos veinticinco con 8/100 pesos), en ella se evidencia que la Región Norte es la región con mayor monto pagado RD\$ 264,824,189.21 (Doscientos sesenta y cuatro millones ochocientos veinticuatro mil ciento ochenta y nueve con 21/100 pesos), seguida por la Sede central con un monto de RD\$ 250,041,688.82 (Doscientos cincuenta millones cuarenta y un mil seiscientos ochenta y ocho con 82/100 pesos).

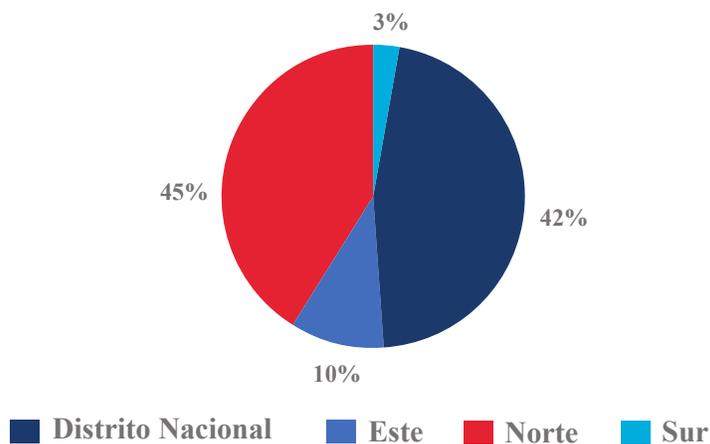


Regiones					
Mes	Distrito Nacional	Este	Norte	Sur	Total
Enero	12,737,988.24	5,816,744.85	11,650,143.80	1,782,250.31	31,987,127.20
Febrero	27,340,308.63	3,366,751.24	23,109,291.36	1,113,732.01	54,930,083.24
Marzo	26,849,616.49	7,077,430.00	19,033,812.34	1,979,894.29	54,940,753.12
Abril	22,079,555.96	6,357,124.12	25,092,573.21	1,038,101.09	54,567,354.38
Mayo	24,264,349.47	2,496,371.59	21,265,555.00	2,785,509.92	50,811,785.98
Junio	26,528,029.89	6,473,797.67	25,497,914.36	1,059,134.20	59,558,876.12
Julio	16,176,315.31	8,166,154.98	28,320,906.51	1,987,916.61	54,651,293.41
Agosto	19,309,735.27	3,304,119.14	19,043,440.22	557,895.54	42,215,190.17
Septiembre	27,745,633.26	5,422,204.33	33,082,923.20	2,246,228.76	68,496,989.55
Octubre	27,834,009.26	3,754,814.23	24,859,452.02	1,536,193.93	57,984,469.44
Noviembre	19,176,147.04	5,100,635.95	33,868,177.19	2,931,742.29	61,076,702.47
Total	250,041,688.82	57,336,148.10	264,824,189.21	19,018,598.95	591,220,625.08

Fuente: Módulo de Pagos de gastos médicos por región Sistema SISRALEP PLUS.

El gráfico representa el total de pagos realizados de gastos médicos que corresponde el 42% al Distrito Nacional, el 45% a la Región Norte, el 10% a la Región Este y el 3% Región Sur.

Comportamiento de gastos médicos



Fuente: Módulo de Pagos de gastos médicos por región Sistema SISRALEP PLUS.

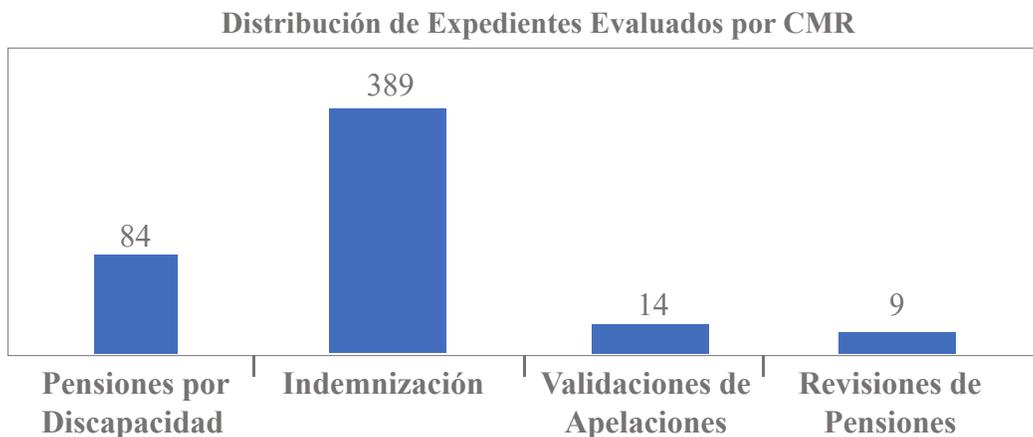


Durante el período evaluado se ha fortalecido el proceso de auditoría médica con la asignación de médicos en los Prestadores de Servicios de Salud y las visitas a nuestros afiliados ingresados por una lesión de origen laboral, con el objetivo de garantizar la calidad de la atención médica y la recuperación oportuna de nuestra clase trabajadora, durante este período fueron auditadas el 95% de las 18,788 hospitalizaciones autorizadas a nuestros afiliados.

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.

3.3.3 Evaluación y Coordinación de la Discapacidad

Durante lo transcurrido del año 2022, fueron enviados a Comisiones Médicas Regionales (CMR) 651 expedientes para que sean evaluados, calificados y dictaminados con el grado de pérdida de capacidad elaborativa. Fueron recibidos de Comisiones Médicas Regionales evaluados calificados y dictaminados 496 expedientes distribuidos de la siguiente manera:



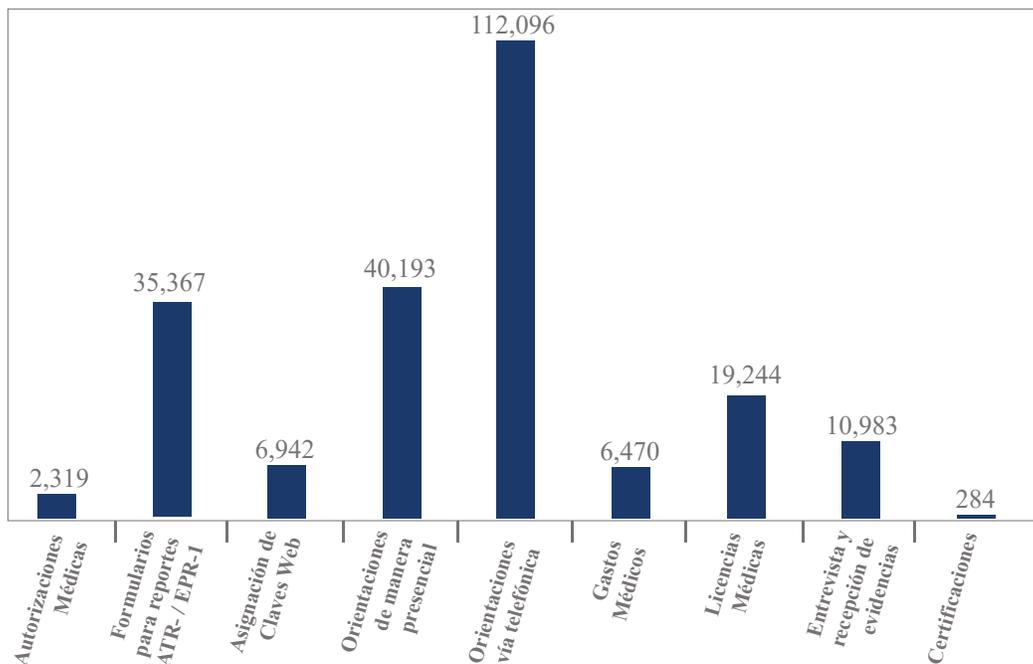
Fuente: SIGEBEN, Plataforma Externa



3.4 Desempeño de los Servicios a los Usuarios

Considerando que la principal función es brindar y dar respuestas a las necesidades de los afiliados y partes interesadas, en el semestre enero–nov. 2022 se recibieron 233,898 solicitudes, las cuales se destacan en el siguiente gráfico:

Cantidad de Solicitudes Atendidas a los Usuarios



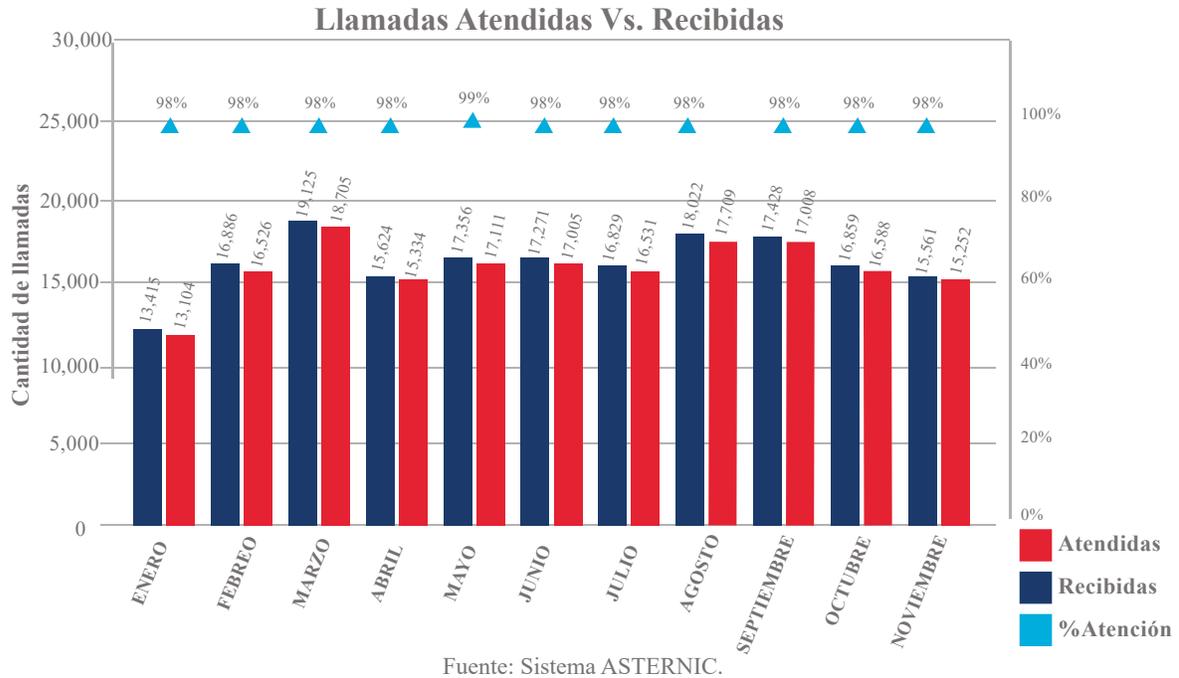
Fuente: Sistema Sisralep plus.

3.4.1 Desempeño de las Autorizaciones

Contamos con un Centro de Autorizaciones de Servicios, 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.

Durante el periodo enero-noviembre 2022 de centro de autorizaciones médicas recibieron un total de 184,376 llamadas de las cuales el 98% de ellas fueron atendidas.





3.4.2 Autorizaciones Médicas

El proceso de autorizaciones médicas consiste en el otorgamiento de ordenes de servicios médicos con diagnósticos pertinentes y relacionados a un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Profesional. Los servicios otorgados pueden ser hospitalarios, ambulatorios, terapias físicas, procedimientos quirúrgicos, materiales de osteosíntesis, entre otros.

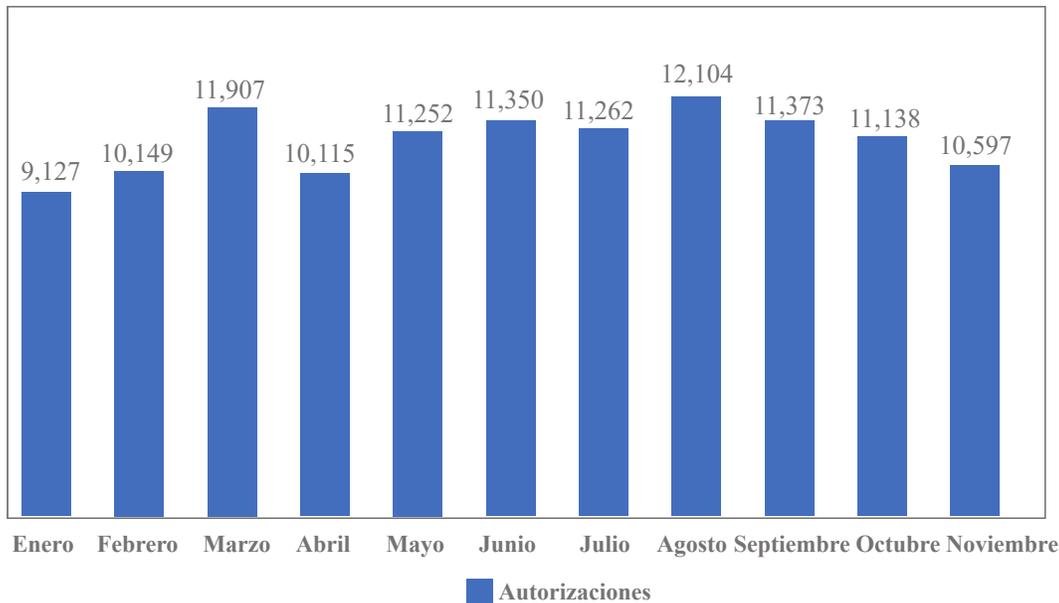
Durante el período enero–noviembre del año 2022, fueron generadas 120,374 autorizaciones médicas otorgadas hasta el día 30 de noviembre 2022, correspondientes a los diferentes servicios, como se presenta a continuación:

Tipo de Autorización	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Total
Apoyo Diagnostico	1,627	1,557	1,785	1,573	1,797	1,827	1,702	1,826	1,690	1,775	1,567	18,789
Servicios Médicos y Actos Quirúrgicos	5,025	6,125	7,197	5,872	6,518	6,581	6,599	6,855	6,692	6,421	6,034	69,919
Servicios Hospitalarios	89	79	70	74	104	78	102	102	90	39	72	899
Fármacos	1,487	1,402	1,772	1,650	1,787	1,853	1,867	2,170	1,837	1,791	1,823	19,439
Materiales de Soporte Quirúrgicos	480	518	556	491	546	537	572	567	571	582	605	6,025



Tipo de Autorización	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Total
Traslados sanitarios	7	12	13	10	12	8	8	14	6	5	3	98
Internamientos / Hospitalizaciones	412	436	514	445	488	466	412	527	487	525	493	5,205
Total	9,127	10,149	11,907	10,115	11,252	11,350	11,262	12,104	11,373	11,138	10,597	120,374

Autorizaciones Médicas, Servicios hospitalarios, Ambulatorios, Terapias físicas, entre otros



Fuente: Módulo de reporte autorizaciones por tipo de servicio

3.4.3 Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

Nos identificamos por garantizar los derechos de los trabajadores, a través de iniciativas orientadas al desarrollo ante los riesgos ocasionado por el trabajo realizado, con la función de gestionar y coordinar, mediante un equipo de profesionales calificados, el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, accidentes de trayecto y enfermedades profesionales.

Contamos con una plataforma tecnológica avanzada de notificaciones de accidentes de trabajo (AT), enfermedades profesionales (EP) y calificación de los casos reportados, disponibles además en la Web, en interés de continuar mejorando nuestro servicio al asegurado en la entrega de sus prestaciones, cumpliendo con las leyes que nos rigen.

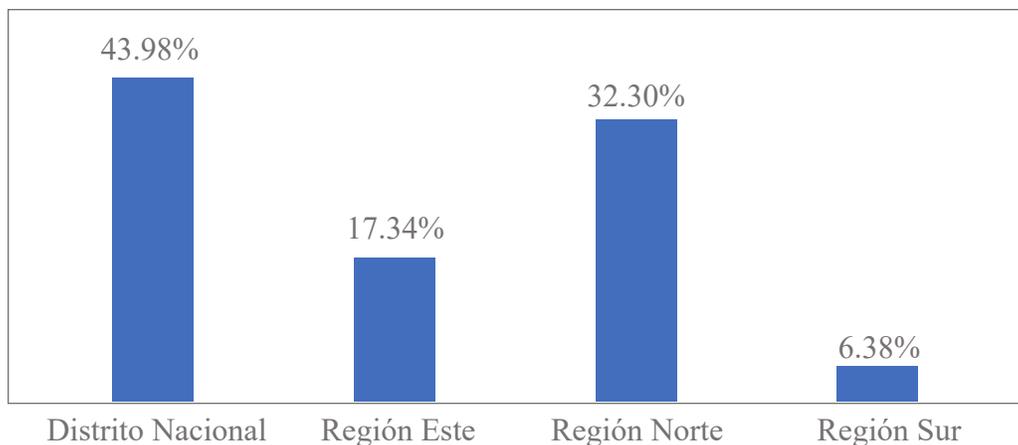


De enero – noviembre del 2022, el número de notificaciones recibidas para Investigación de Accidente de Trabajo (AT) comprenden un total de 41,235 casos, mientras que en las Enfermedades Profesionales (EP) tuvimos un flujo de 4,752 casos, las cuales tuvieron un descenso en el transcurso del año, siendo la Sede Santo Domingo, la región con mayor notificación con 20,225 casos notificados, seguido por la Región Norte con 14,856 ocupando entre las dos un 76.28% de las notificaciones a nivel Nacional.

Región	Cantidad de Casos	%
Distrito Nacional	20,225.00	43.98%
Región Norte	14,856.00	32.30%
Región Este	7,972.00	17.34%
Región Sur	2,934.00	6.38%
Total:	45,987.00	100%

Fuente: <https://idoppril.gob.do/transparencia/estadisticas>

Notificaciones de casos de enero – noviembre 2022

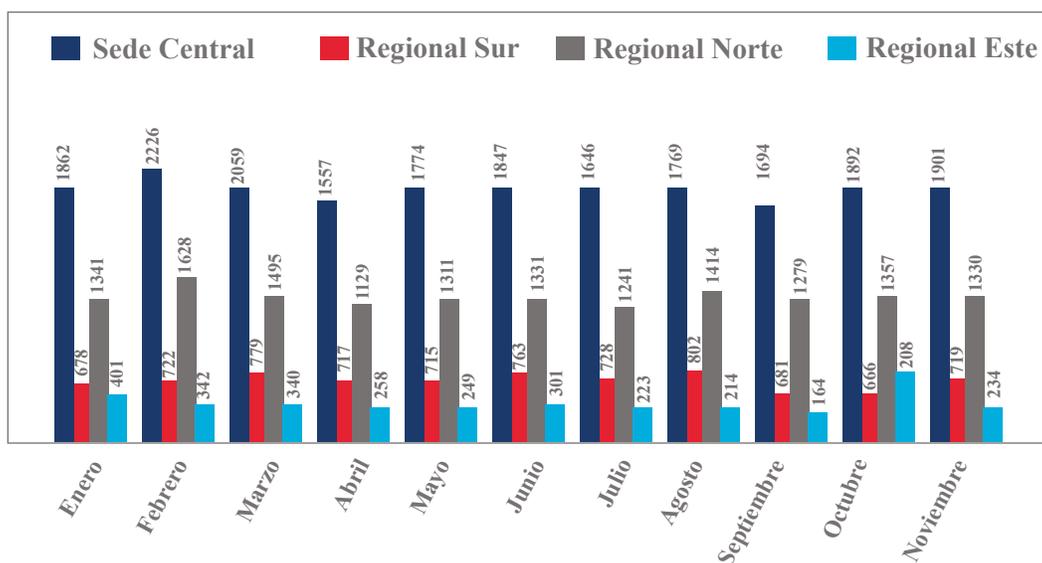


Fuente: <https://idoppril.gob.do/transparencia/estadisticas>, Sistema Sisralep Plus

Podemos resaltar que en el mes que más casos se recibieron notificaciones fue el mes de febrero con 2,226 casos en la SEDE y 1,628 en la Región Norte. A continuación, se refleja la tendencia de los casos notificados mensualmente:



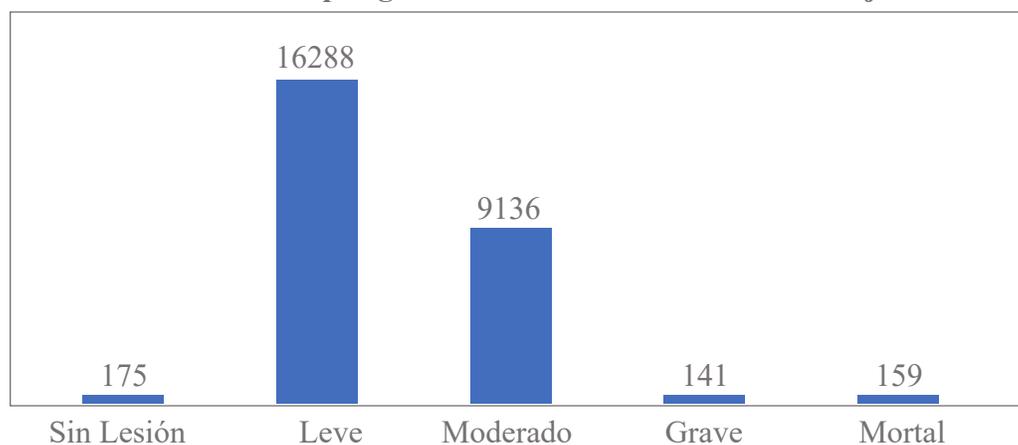
Investigación de Eventos Enero - Noviembre 2022



Fuente: <https://idoppril.gov.do/transparencia/estadisticas>, Sistema Sisralep Plus

La siguiente gráfica nos permite identificar con más claridad las proporciones en las que se distribuyen los casos dentro de las categorías Sin Lesión, Leve, Moderado, Grave y Mortal, como podemos ver la mayor parte de los casos que recibimos son leves.

Calificación por grado de lesión Accidentes de Trabajo

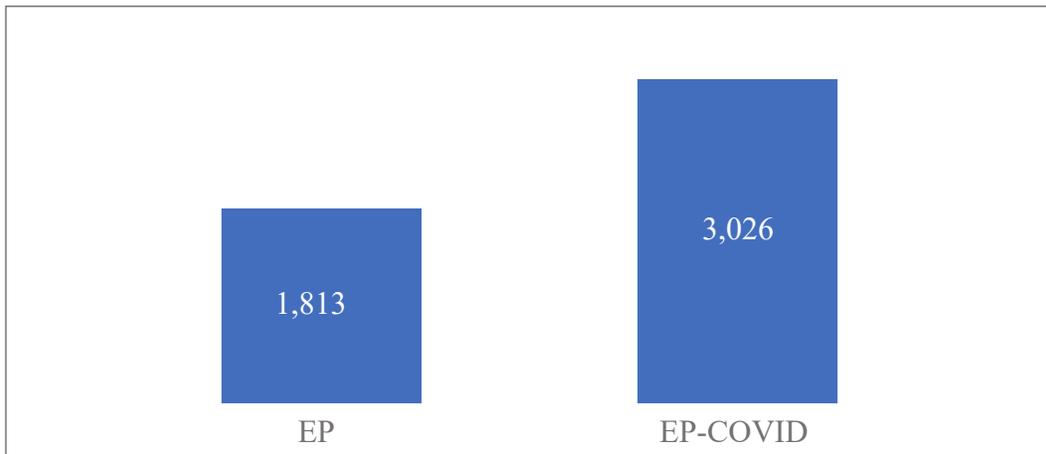


Fuente: <https://idoppril.gov.do/transparencia/estadisticas>, Sistema Sisralep Plus

En el período enero - noviembre del 2022, el número de notificaciones calificadas como Enfermedades Profesionales fue un total de 4,839 de las cuales fueron calificadas como EP-Covid 3,026.



Resultados de Enfermedades Profesionales



Fuente: Reporte Expedientes Notificado & Calificado, Sistema Sisralep Plus

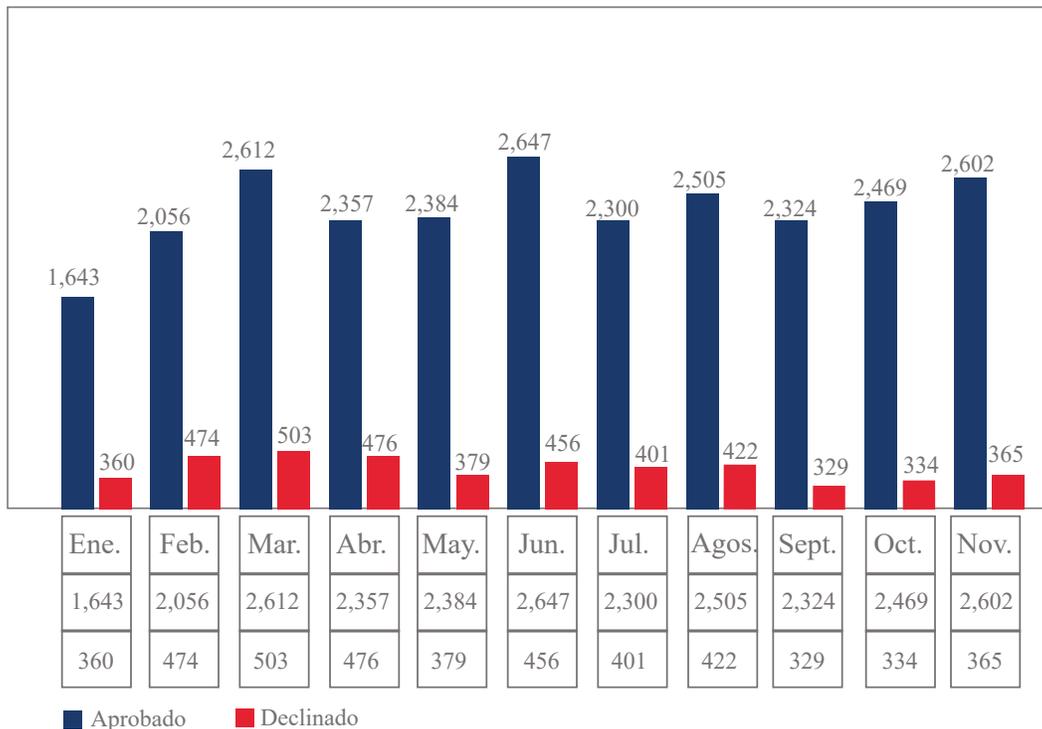
Dentro de los logros institucionales obtenidos, podemos destacar la Socialización con el Sistema Nacional de Salud para el manejo de los reportes de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, con el fin de mejorar el servicio a nuestros afiliados y dar una respuesta oportuna. Dentro de los puntos más importantes están:

- Fortalecer las informaciones plasmadas en las notificaciones del SNS, con el fin de que los reportes contengan las informaciones necesarias.
- Encargar un personal del SNS, debidamente instruido para que sea capaz de suministrarnos informaciones de primera mano en los centros de salud.
- Diseñar un formulario de primera atención que sea tramitado a nosotros para las unidades del 911, gestionando así la colaboración para la entrega inmediata de evidencias de primera mano y pudiendo así dar respuesta oportuna a nuestros afiliados.

En cuanto a los accidentes de trabajo, podemos ver mediante la gráfica como fluctúan los eventos considerados como riesgo laboral que fueron aprobados entre los 2,050 y los 2,647 casos y las declinaciones entre 329 y 500 casos; Con estas estadísticas notamos el impacto que tenemos como instrumento de la seguridad social y los beneficios aportados a la misma.



Casos aprobados vs declinados



Fuente: Módulo de Reporte de Casos Notificados & Calificados / Reportes Investigación

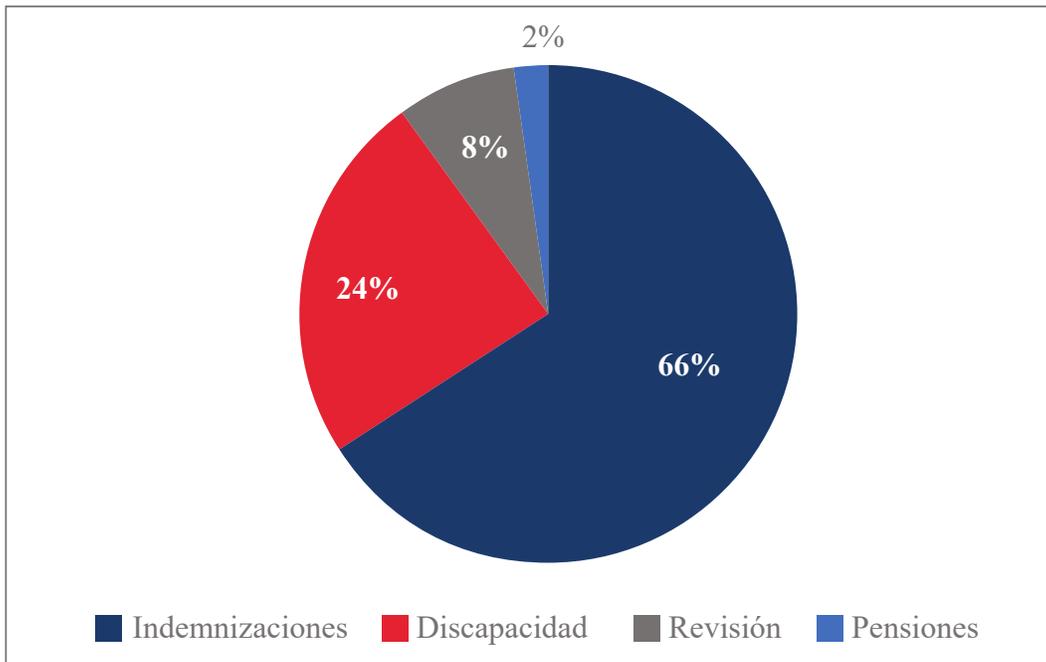
3.4.4 Prestaciones Económicas

La División de Prestaciones Económicas por Riesgos Laborales tiene como objetivo ejecutar las acciones administrativas para llevar a cabo las entregas de las prestaciones económicas correspondientes a los afiliados y beneficiarios, cuyos derechos lo hagan meritorios de estas.

Durante el período enero - noviembre 2022, esta área recibió 14 certificaciones emitida por la Comisión Técnica de Discapacidad de Riesgos Laborales (CTD-SRL), de las cuales 306 afiliados fueron beneficiado a través de sus solicitudes de reclamaciones, 201 Indemnizaciones y 73 Pensión por Discapacidad, 25 casos de rango menor que 15% para revisión y 7 de pensiones y otras en cuyos casos no se gestionó pago alguno, ya que el grado de Discapacidad era inferior al aplicable para el otorgamiento de alguna prestación económica.



Beneficios otorgados



Fuente. Modulo Relación de las Novedades y/o Inclusiones, Sistema Sisralep Plus.

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.

Del total de las calificaciones recibidas por parte de las Comisiones Médicas Nacional (CMN), IDOPPRIL ha realizado 418 de Indemnizaciones en el periodo enero - noviembre 2022, por un monto ascendente RD\$ 50,680,384.80 (Cincuenta millones seiscientos ochenta mil trescientos ochenta y cuatro con 80/100), en un rango de 03 días promedios.

3.4.4.2 Pensiones por Discapacidad

Es la prestación que recibe el trabajador (a) cuando sufre un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Profesional, y queda inhabilitado (a) parcial o totalmente para ejercer un trabajo u oficio remunerado. Dentro de las certificaciones recibidas



afiliados/as beneficiados/as con un aumento 30% correspondieron a Pensiones por Discapacidad, ocupando el mayor porcentaje las de 50% de pérdida de discapacidad elaborativa, lo cual indica que los mismos pueden realizar otras actividades en el mercado laboral, así mismo estos trabajadores fueron incluidos 1,254 trabajadores en el Seguro Familiar de Salud, para optar por los beneficios que de acuerdo a las disposiciones vigente le corresponde, quedando cubiertos también su núcleo familiar.

IDOPPRIL, ha realizado pagos retroactivos por concepto de Pensiones por Discapacidad en el periodo enero - noviembre 2022, por un monto ascendente RD\$ 11,579,804.90 (Once millones quinientos setenta y nueve mil ochocientos cuatro con 90/100), en un rango de 04 días promedios pagos generales.

La nómina cerró en el período enero-noviembre 2022, con pagos por un monto de RD\$ 115,501,701.51 (Ciento quince millones quinientos un mil setecientos uno con 51/100).

3.4.4.3 Pensiones a Sobrevivientes

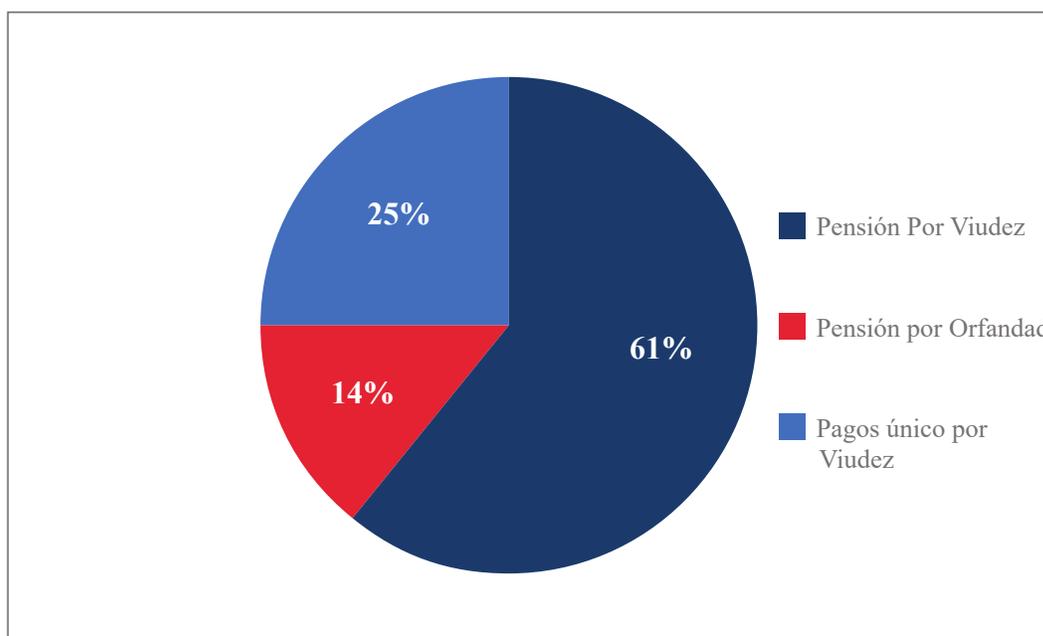
Las Pensiones de Sobrevivencias tienen como objetivo suplir la ausencia del ingreso económico a las familias que han quedado sin la protección del afiliado o pensionados fallecidos, por consecuencia de un Accidente de Trabajo y/o una Enfermedad Profesional.

Las Pensiones por Sobrevivencia tienen una clasificación según el beneficiario que corresponda, viudez y orfandad; para este periodo se otorgaron 303 pensiones, siendo cubiertos 185 hijos, mientras por viudez fueron beneficiadas 42 personas, y suministrados pagos únicos a 76 cónyuges de afiliados pensionados fallecidos.

Han sido realizados pagos por concepto de pensiones por Sobrevivencia en el período enero - noviembre 2022, respondiendo a 440 solicitudes registradas por un monto de RD\$ 36,092,857.64 (Treinta y seis millones noventa y dos mil ochocientos cincuenta y siete con 64/100), pagados en 03 días promedios.



Núcleo de Pensiones por Sobrevivencia 2022



Fuente: Modulo Reporte Solicitudes de Pagos, Sistema Sisralep Plus.

3.4.4.4 Gastos Fúnebres

Se realiza la remuneración económica determinada a los beneficiarios posterior al fallecimiento del asegurado, a través de la aplicación de los lineamientos establecidos en la resolución 525-04 de la Ley 397-19 del Consejo Nacional de Seguridad Social, que establece los reembolsos de Gastos Fúnebres. En el período enero – noviembre 2022 se recibieron 126 solicitudes por un monto de RD\$ 11,731,712.16 (Once millones setecientos treinta y un mil setecientos doce con 16/100), pagados en 03 días promedio.

3.4.4.5 Subsidios de Incapacidades médicas temporales

Dando respuesta a la cobertura de los trabajadores afiliados al Seguro de Riesgos Laborales en cumplimiento a lo establecido en la ley 87-01, por consecuencia de sus funciones han presentado un Accidente de Trabajo o una Enfermedad Profesional, cuya lesiones lo han incapacitado para el ejercicio de sus funciones se han otorgado pagos correspondiente a sus prestaciones económicas por la cantidad



de RD\$ 589,363,641 (Quinientos ochenta y nueve millones trescientos sesenta y tres mil seiscientos cuarenta y uno), por concepto de subsidios de Incapacidades Médicas Temporales a nivel nacional en el período enero - noviembre del año 2022, con la cantidad de 48,284 solicitudes registradas pagadas en 04 días promedios.



IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

4.1 Desempeño Áreas Administrativa y Financiera

En el desempeño de los servicios administrativos y las operaciones financieras, el IDOPPRIL facilita el desarrollo, la ejecución, la toma de decisiones y el mantenimiento de los controles en el manejo de los recursos económicos provenientes de las aportaciones al Seguro de Riesgos Laborales, con el objetivo de cubrir las prestaciones en especies y económicas de los afiliados (as), así como los gastos administrativos que esto conlleva, de acuerdo con lo establecido por la ley 87-01 y la ley 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 de Trabajo y Enfermedades Profesionales, 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 período de enero-noviembre del 2022, se han obtenido ingresos por un total de RD\$ 10,399,201,476.18 (Diez mil trescientos noventa y nueve millones doscientos un mil cuatrocientos setenta y seis con 18/100) de los cuales RD\$ 6,873,975,519.32 (Seis mil ochocientos setenta y tres millones novecientos setenta y cinco mil quinientos diecinueve con 32/100) corresponden a ingresos por aportaciones y contribuciones suscritas, RD\$ 3,525,225,956.86 (Tres mil quinientos veinticinco millones doscientos veinticinco mil novecientos cincuenta y seis con 86/100) a ingresos por intereses, producto de las inversiones.

Este renglón experimentó un incremento, si lo comparamos con el mismo período en año 2021, la variación es de 23%. Ver detalle a continuación:



Relación de Ingresos por Aportaciones e Ingresos por intereses

Concepto	Enero-noviembre 2022	Enero-noviembre 2021	Variación	%
Ingresos por Aportaciones	6,873,975,519.32	5,611,959,986.49	1,262,015,532.83	22%
Ingresos por Intereses	3,525,225,956.86	2,853,490,749.69	671,735,207.17	24%
Totales	10,399,201,476.18	8,465,450,736.18	1,933,750,740.00	23%

Balanza de Comprobación al 30 de noviembre 2022

4.1.2 Aplicaciones Financieras (Inversiones)

Las transferencias de los recursos económicos que realizamos por este concepto están destinadas a la adquisición de títulos de valores. En la actualidad, 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 con 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 2022, la cuenta de inversión refleja un balance acumulado de RD\$ 44,508,058,121.52 (Cuarenta y cuatro mil quinientos ocho millones cincuenta y ocho mil ciento veintiún con 52/100), dichos valores están destinados a respaldar las Reservas Técnicas establecidas por la Ley 87-01.

En el período enero - noviembre 2022, hemos realizado nuevas adquisiciones de títulos por valor de RD\$ 7,067,248,035.54 (Siete mil sesenta y siete millones doscientos cuarenta y ocho mil treinta y cinco con 54/100).

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 los 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 cumpliendo con los compromisos presentes y futuros.



Al cierre del mes de noviembre del 2022, esta cuenta refleja un balance de RD\$ 27,787,007,712.39 (Veintisiete mil setecientos ochenta y siete millones siete mil setecientos doce con 39/100).

4.1.4 Cuentas Administrativas

En esta cuenta contabilizamos todos los gastos en que incurrimos para llevar a cabo las actividades de esta institución. Los egresos por este concepto comprenden RD\$ 745,435,396.82 (Setecientos cuarenta y cinco millones cuatrocientos treinta y cinco mil trescientos noventa y seis con 82/100).

- **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 período enero - noviembre 2022, se han erogado la suma de RD\$ 6,756,100.00 (Seis millones setecientos cincuenta y seis mil cien con 00/100).

- **Cuentas por Cobrar.**

Las cuentas y documentos por cobrar, las constituyen los ingresos por intereses devengados y pendientes de percibir, de las diferentes entidades financieras, con un balance a la fecha de RD\$ 1,234,143,355.72 (Mil doscientos treinta y cuatro millones ciento cuarenta y tres mil trescientos cincuenta y cinco con 72/100).

- **Cuentas por Pagar Suplidores.**

El balance acumulado en este reglón del período enero-noviembre del 2022 es de RD\$ 40,301,305.11 (Cuarenta millones trescientos un mil trescientos cinco con 11/100).

El resultado de acuerdo con 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
34,970,926.21	3,892,503.22	605,561.86	832,313.83	40,301,305.12

Fuente: Módulo de cuentas por pagar SOFLAND.

• Activos Fijos.

El reglón de la propiedad planta y equipos cuenta con un balance en libro período enero - noviembre del año 2022 de RD\$ 173,783,021.29 (Ciento setenta y tres millones setecientos ochenta y tres mil veintiún con 29/100), detallado como sigue:

Descripción	Valor de adquisición	Depreciación acumulada	Valor en libros
Edificios y sus componentes	207,493,294.07	92,367,077.57	115,126,216.50
Equipos de transporte	7,982,501.00	5,678,159.67	2,304,341.33
Mobiliarios y equipos de oficina	123,540,879.01	67,188,415.55	56,352,463.46
Total propiedad planta y equipos	339,016,674.08	165,233,652.79	173,783,021.29

Fuente: Balanza de Comprobación

En el período de enero - noviembre 2022, se han invertido en adquisiciones de activos fijos la suma de RD\$ 20,111,869.49 (Veinte millones ciento once mil ochocientos sesenta y nueve con 49/100) distribuido de la siguiente manera:

Descripción	Valor de adquisición
Muebles de oficina y estantería	3,649,035.54
Acondicionadores de aire	2,759,100.01
Abanicos	21,999.54
Equipos tecnológicos	13,474,109.90
Equipos de operaciones	207,624.50
Total de adquisiciones	20,111,869.49

Fuente: Balanza de Comprobación



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

El Instituto dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), en cumplimiento a las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos, hemos incursionado por primera vez en el monitoreo y cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que están relacionados principalmente a la Ley No. 41-08 de Función Pública, en términos de profesionalización del empleo público, fortalecimiento institucional, calidad y otras normativas complementarias.

Como resultado de las evaluaciones realizadas por el MAP al cumplimiento de los indicadores antes mencionados, nos encontramos en la posición número 107 de un total de 180 instituciones evaluadas, con una valoración promedio de un 80.07%.



A continuación, se presenta un resumen de la calificación obtenida en el SISMAP por indicador y los principales logros institucionales según la siguiente clasificación:

No.	SubIndicador	Estatus	Nivel alcanzado %
1	1.1 Autoevaluación CAF	Logrado	100%
2	1.2 Plan de Mejora Modelo CAF	Logrado	100%
3	1.3 Estandarización de Procesos	Logrado	100%
4	1.4 Carta Compromiso	En proceso	0%
5	1.5 Transparencia en las Informaciones de Servicios y funcionarios	Logrado	100%
6	1.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios	Logrado	88%
7	1.7 Índice de Satisfacción Ciudadana	Logrado	70%



No.	SubIndicador	Estatus	Nivel alcanzado %
8	2.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.	Logrado	100%
9	3.1 Planificación de RR.HH.	Logrado	100%
10	4.1 Estructura Organizativa	En proceso	70%
11	4.2 Manual de Organización y Funciones	En procesos de aprobación	0%
12	4.3 Manual de Cargos Elaborado	En procesos de aprobación	60%
13	5.1 Concursos Públicos	En proceso	75%
14	5.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	En proceso	0%
15	6.1 Escala Salarial Aprobada	En proceso	80%
16	7.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño	Logrado	100%
17	7.2 Gestión de las Competencias	Logrado	100%
18	8.1 Plan de Capacitación	Logrado	77%
19	9.1 Asociación de Servidores Públicos	En proceso	59%
20	9.2 Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	En proceso	80%
21	9.3 Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.	Logrado	100%
22	9.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	Logrado	100%
23	9.5 Encuesta de Clima Laboral	Logrado	100%

Fuente: <https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/In-dex/1690?catchall=Instituto-Dominicano-de-Prevenci%C3%B3n-y-Protecci%C3%B3n-de-Riesgos-Laborales>

Para la formación integral de nuestros colaboradores durante el año 2022, se ha elaborado un plan de capacitación considerando las necesidades de conocimiento de los colaboradores por áreas, donde 182 empleados fueron beneficiados con cursos de capacitación y 159 empleados con capacitaciones diversas de los siguientes cursos.

Cursos	Cantidad de Empleados	Mes	Clasificación de Capacitaciones
Diplomado en Derecho Laboral, Seguridad y Salud Ocupacional	7	Enero	Cursos de Capacitación
Excel Avanzado	25	Febrero	Cursos de Capacitación
Servicio al Cliente	15	Marzo	Cursos de Capacitación

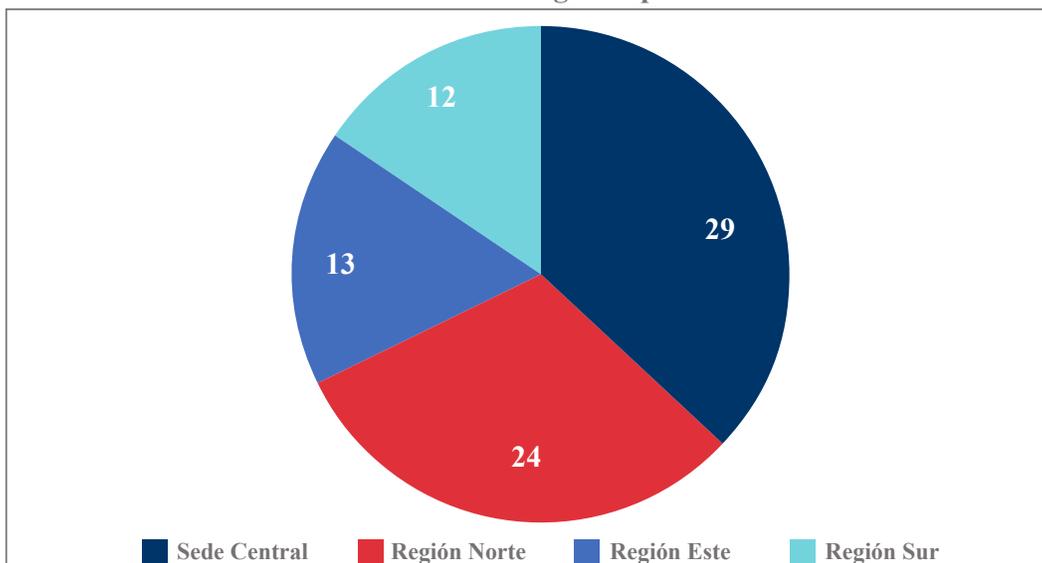


Cursos	Cantidad de Empleados	Mes	Clasificación de Capacitaciones
Inteligencia Emocional y Resiliencia	29	Marzo	Capacitaciones Diversas
Autoestima y Crecimiento Personal	19	Marzo	Capacitaciones Diversas
Gestión de Riesgos	15	Abril	Cursos de Capacitación
Medicina Ocupacional	15	Mayo	Cursos de Capacitación
Prevención y Resolución de Conflictos	29	Mayo	Cursos Diversos
Formulación Plan Estratégico	25	Junio	Cursos de Capacitación
Relaciones Laborales	32	Julio	Cursos de Capacitación
Código de pautas éticas del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones	17	Julio	Cursos Diversos
Powers Bussine Inteligence PBI	2	Julio	Cursos Diversos
Autoestima y Resiliencia	27	Julio	Cursos Diversos
Seguridad e Higiene	22	Agosto	Cursos de Capacitación
Inteligencia Emocional y Resiliencia	36	Agosto	Cursos Diversos
Gestión de Riesgos	10	Septiembre	Cursos de Capacitación
Salud Ocupacional	16	Noviembre	Cursos de Capacitación

Fuente: Plan de capacitación.

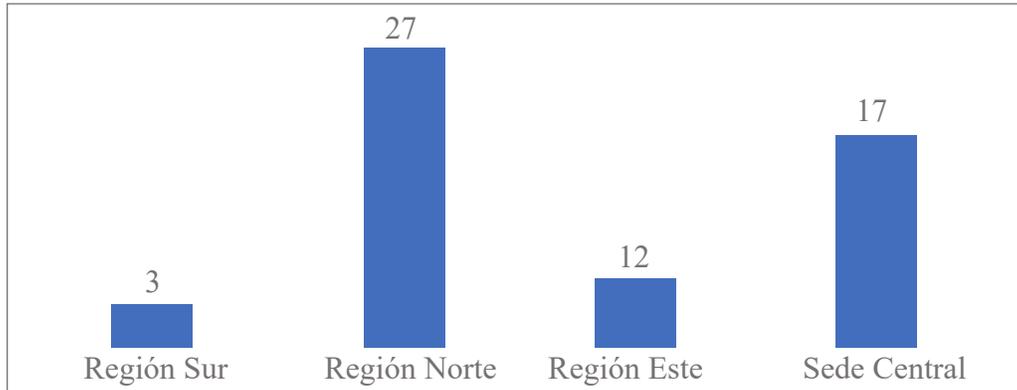
Los ascensos y reajuste de personal en el período de enero - noviembre 2022, se realizan para fortalecer los equipos de trabajo y fomentar el crecimiento laboral de forma que sean alcanzados los objetivos institucionales, por lo tanto, fueron ingresados a la institución 78 empleados, de acorde a la siguiente distribución:

Personal de Nuevo Ingresos por Oficina



Dentro de los movimientos, los ascensos y reajuste de personal del IDOPPRIL en el período de enero-noviembre 2022, este fue el comportamiento:

Movimientos, los ascensos y reajuste de personal enero-noviembre 2022



Fuente: Matriz de movimiento de personal.

Se instaló el sistema de RECLASOFT, el cual nos ha permitido cumplir con las solicitudes de las prestaciones laborales de colaboradores desvinculados, a través del cálculo de las prestaciones laborales de los colaboradores desvinculados que son enviadas al Ministerio de Administración Pública (MAP) para su aprobación y posterior realización del pago correspondiente.

Se ha mantenido un control de todas las novedades del personal de la institución, dentro de las que se destacan:

Cantidad	Permisos	Vacaciones	Licencias
Enero	11	12	7
Febrero	23	26	12
Marzo	21	14	19
Abril	19	46	18
Mayo	14	47	24
Junio	25	36	36
Julio	26	44	18
Agosto	28	47	18



Cantidad	Permisos	Vacaciones	Licencias
Septiembre	32	35	13
Octubre	28	56	25
Noviembre	32	51	19

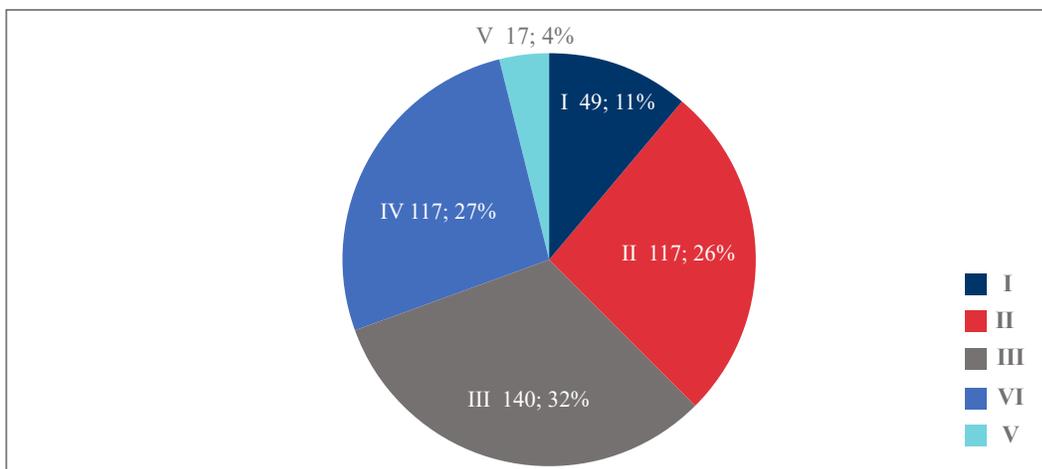
Fuente: Novedades del Personal

Planificación de los Recursos Humanos:

Con la revisión de la nueva estructura y el manual de cargos, estamos trabajando en la implementación gradual de cada área que compone la institución con el fin de organizar y distribuir de manera eficiente la carga laboral pensada en la mejora de nuestros servicios a los afiliados, procurando que en el proceso exista inclusión y diversidad que enriquezcan nuestro capital humano. Respecto a la proporción de género, actualmente los colaboradores lo conforman 178 masculino lo que representa un 30.16% y 412 colaboradoras de género femenino, las cuales constituyen el 69.83%.

Bono por desempeño por grupo ocupacional

Dentro de la Evaluación de desempeño por competencia se verificaron los compromisos de todos los colaboradores, y dependiendo del resultado por grupo ocupacional, se les entregó el bono correspondiente por cantidad de colaboradores por grupo ocupacional acorde como se presenta a continuación:



Fuente: Evaluación de desempeño, Dirección de Recursos Humanos



Gestión de Cambio y Clima Organizacional:

Realizamos la encuesta del Clima Laboral, a un 50% de los colaboradores con el objetivo de elaborar un plan de acción que dé respuesta a las necesidades del personal y mejorar el ambiente laboral, lo que traería como resultado un personal más motivado y comprometido con el logro de los objetivos propuestos por la alta gerencia, mediante el instrumento del Ministerio de Administración Pública (MAP), de cual evalúa 22 dimensiones producto de los resultados arrojados hemos realizado las siguientes acciones:

- La elaboración y aprobación del plan de acción que se está llevando a cabo a los fines de mejorar y mantener las dimensiones antes evaluadas.
- Elaboración de programa de beneficios y actualización de la política de beneficios con el fin de complementar la actual compensación de los colaboradores.
- Programa de reconocimiento actualizado e implementado.
- Política de Salarios documentada y en proceso de aprobación.

Responsabilidad Social:

- El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), entregó en el mes de junio una colaboración de 100 ejemplares de la Constitución Dominicana a la Escuela Vocacional de la Fuerza Armada y Policía Nacional de la Vega y Jarabacoa.
- En el mes de septiembre, el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) otorgó útiles escolares a más 300 niños de bajos recursos, en la provincia de San Pedro de Macorís para dar inicio del año escolar 2022.

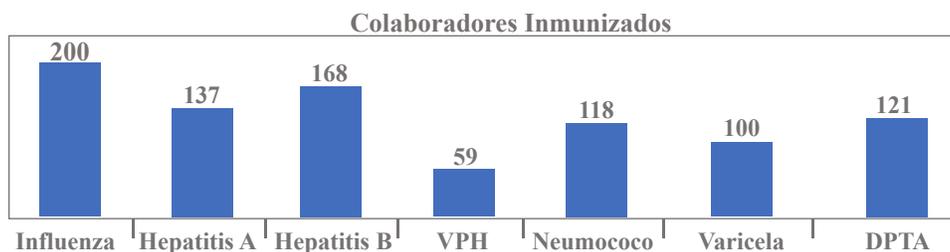


Relaciones Laborales y Sociales

Las vacunas evitan entre dos a tres millones de muertes al año, contribuyen a evitar muertes prematuras, discapacidad, consultas médicas y ausentismo laboral.

La vacunación es una práctica respaldada por la legislación de Salud Pública y Salud de los Trabajadores, medida costo – efectiva en la prevención de enfermedades transmisibles, por lo que en el mes de Marzo del 2022, iniciaron jornadas de vacunación para los colaboradores de la Sede Central, a fin de asegurar protección oportuna y eficaz de tal manera que se reduzca el ausentismo laboral, evitar que los trabajadores sean fuentes de contagios y prevenir contagio de enfermedades infecciosas.

El esquema de vacunación incluye las siguientes vacunas sin costo alguno para el colaborador: Influenza, Hepatitis A, Hepatitis B, Papiloma, Neumococo, Varicela, DTaP (Difteria, Tétano y Tosferina). De acuerdo con el esquema de vacunación establecido por el Programa Ampliado de Inmunización (PAI) el 60.2 % de los colaboradores ha sido inmunizado para influenza, 41.3% cuenta con la aplicación de vacuna contra hepatitis A y 50.06 cuenta con la 1era y 2da dosis de hepatitis B, 17.8 % se aplicó la 1era y 2da dosis de vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH), esta vacuna se centra en los tipos de VPH que más comúnmente causan cáncer de cuello uterino y que pueden causar algunos de los cánceres de vulva, vagina, ano y orofaringe. También protege contra los tipos de VPH que causan la mayoría de las verrugas genitales. El 35% se aplicó la vacuna del neumococo, el 33.1% se le aplicó vacuna para prevenir contagio de Varicela y al 36.4% se aplicó la vacuna contra difteria, tétano y tosferina (DTaP), como muestra la distribución del gráfico siguiente:



Fuente: Dispensario Médico, IDOPPRIL



Comité de Seguridad y Salud.

En septiembre se remiten al Ministerio de Administración Pública las evidencias de cumplimiento de requisitos establecidos en la Guía Metodológica para la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP), aprobada por la Resolución No. 09-2015, como fueron: evaluaciones de riesgos gestionadas y realizadas, evidencias de realización y socialización de simulacros nacionales e institucionales, informaciones sobre la gestión del consultorio para colaboradores, documentación del plan de emergencia y evacuación IDOPPRIL, capacitaciones para el personal en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, la Política de Seguridad y Salud en el trabajo institucional, el Instructivo del Comité de Salud y Seguridad del Trabajo y el Formulario Reporte de Actos inseguros y condiciones inseguras, lo que provocó que nos sea otorgada la puntuación de un 100% en el indicador 09.4 del SISMAP.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

El objetivo general es asesorar en materia legal a funcionarios y empleados del IDOPPRIL en sus funciones, con todas sus respectivas áreas: direcciones, departamentos, divisiones, y secciones; 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; 397-19 de fecha 30 de septiembre del años 2019 con sus normas complementarias, enlazado con la transversalidad de la Ley 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de procedimientos administrativos, normas que rigen amalgamadas 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.

A continuación, enunciamos las actividades realizadas, en el período enero - noviembre del presente año 2022:

- El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, (IDOPPRIL) ha esta 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 presente período, hemos recibido un total de treinta y cuatro 34 demandas de diferente naturaleza, tales como civiles, laborales, penales, de amparo, en intervención forzosas, recursos contenciosos administrativos entre otros.
- Se han asistido a 123 audiencias, relativas a demandas incoadas por partes interesadas en contra de la Institución en varias provincias del país, principalmente La Altagracia, Santiago, Valverde Mao, San Cristóbal, Peravia, Barahona, San Pedro de Macorís, La Vega, Sánchez Ramírez, Monseñor Noel y Santo Domingo, D.N.
- Se le ha dado respuesta en tiempo oportuno a las solicitudes de expedientes de Pensiones de Sobrevivencias, dándole continuidad a la remisión de estos en un tiempo promedio de un día.
- De igual forma se han elaborado 28 Opiniones Legales, relacionadas con los



expedientes administrativos tanto de Pensiones de Sobrevivencias, reembolsos de gastos médicos, así como de reinvestigación de expedientes.

- Han sido elaborados 354 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: alquileres para las oficinas provinciales, servicios, publicidad, administrativos y servicios de empleados (empleados contratados y Cartas Compromisos), convenios de salud por subsidios y sindicales; dándole continuidad a los procesos, se han tramitado 253 certificaciones de Contratos ante 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 jurídicos y priorizando en todas nuestras actuaciones el servicio eficaz enfocado siempre en el ser humano, en la tabla a continuación, se presenta un resumen de los convenio del IDOPPRIL:

Convenios en Enero - Noviembre 2022	
Instituciones	Vigencia
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)	Sin vigencia definida
Asociación de Comerciantes e Industriales (ACIS)	1 año
Confederación Autónoma Sindical Clasista (CASC)	1 año
Confederación Nacional de Trabajadores de las Industrias Filial CASC (CONATI-CASC)	1 año
Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS)	1 año
Confederación Patronal de la Republica Dominicana (COPARDOM)	1 año
Federación Dominicana de Trabajadores de Zonas Francas Industrias Diversas y de Servicios (FEDOTRAZONAS)	1 año
Federación Nacional de Trabajadores de Zonas Francas (FENATRAZONAS)	1 año
Federación Regional de Cooperativas de Cibao Central (FECOOPCEN)	1 año
Federación Regional de Organizaciones Sindicales del Este (FROSE)	1 año

Fuente: Matriz de convenios Dirección Jurídica.



4.4 Desempeño de la Tecnología

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

Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones: Empeñados en brindar cada día servicios apoyados en la tecnología con altos niveles de calidad, ha realizado diferentes tareas e implementado proyectos con la finalidad de eficientizar la respuesta de nuestros sistemas de información, fomentar la seguridad y brindar una plataforma tecnológica estable. Para ello se ha realizado lo siguientes durante el año 2022:

- **Readecuación de cableado estructurado:** se realizó un levantamiento para la reestructuración del cableado estructurado (cableado vertical y horizontal) de nuestra sede central. Este levantamiento tiene como alcance los edificios que componen la sede central y busca mejorar las telecomunicaciones de nuestros clientes internos y externos, al contar con medios de transmisión adecuados para el volumen de transacciones realizadas para cumplir con los requerimientos de nuestros afiliados.
- **Implementación de Office 365:** en un mundo tan competitivo, siempre debemos estar preparados para las posibles contingencias a nivel tecnológico y poseer herramientas que nos permitan ser productivos. Por lo tanto, se realizó la implementación del conjunto de herramientas de Office 365, dando así un salto sustantivo en las operaciones de las áreas misionales.

Con esta implementación, más de 487 colaboradores pueden compartir, visualizar y colaborar en archivos de trabajo de forma ágil; obtuvieron mejoras significativas en las plataformas de correo electrónico y almacenamiento de archivos; están preparados para trabajar de forma remota con herramientas de comunicación en



tiempo real y lograr realizar requerimientos integrados con nuestra plataforma sin necesidad de encontrarse en su lugar de trabajo.

Logrando esta implementación el IDOPPRIL adopta una nueva forma de gestionar los procesos operativos que necesiten de herramientas de productividad de última generación, siempre actualizadas y siguiendo la tendencia mundial sobre estas tecnologías.

- **Implementación de Soluciones para manejos de eventos de seguridad de la información y sistema de monitoreo de Red:** siempre se ha comprendido la importancia de la seguridad de la información en la era digital, es por ello que se ha empezó con las primeras fases para la implementación de soluciones para el manejo de eventos en Seguridad de la Información (SIEM por sus siglas en ingles) y de un Sistema de Monitoreo de Red a fin de identificar, clasificar, corregir y monitorear los eventos en nuestra red interna.

Gracias a la estandarización de datos y priorización de amenazas, estas soluciones serán capaces de detectar potenciales amenazas de seguridad. Para ello, realizan un análisis centralizado de datos de seguridad, obtenidos desde diferentes sistemas, tales como: antivirus, firewalls y soluciones de prevención de intrusiones, así como la misma solución de monitoreo de red.

- **Mejoramiento de la cultura de Ciberseguridad en la institución:** los empleados son objeto de valor para atacantes cibernéticos. Estos pueden ser atacados a través de su correo electrónico mediante phishing, descargas en línea, entre otros; permitiendo así la intrusión de personal no autorizado. Una fuerza laboral no capacitada para identificar y defenderse de estas situaciones puede presentar un riesgo grave para la organización.

Se elaboró un plan de capacitación para todos los usuarios de equipos informáticos mediante el servicio Fortinet Security Awareness and Training, el cual ofrece información oportuna y actualizada sobre amenazas de ciberseguridad actuales.



Esto ayuda a que nuestros más de 500 empleados construyan una cultura ciberconsciente donde pueden reconocer y evitar ser víctimas de ataques cibernéticos.

- **Redundancias de Telefonía IP:** la razón de ser del IDOPPRIL se debe a los afiliados del Seguro de Riesgos Laborales, por lo que uno de los pilares estratégicos de la institución es la atención al Usuario. Por lo tanto, se realizó en los primeros meses del año una implementación de redundancia en los servicios de telefonía IP que soportan las operaciones de nuestro Centro de Autorizaciones y nuestra sede central.

Con la implementación tendremos la capacidad de utilizar un canal alternativo entre ambas centrales telefónicas para poder derivar las llamadas de nuestros afiliados ante cualquier contingencia, disminuyendo u eliminando, el tiempo de restablecimiento del servicio y permitiendo que un promedio de 18,590 usuarios se beneficie de nuestros servicios mensualmente.

- **Monitoreo de Equipos Informáticos:** se realizó la implementación de una nueva herramienta para monitoreo de equipos y servicios críticos en la infraestructura tecnológica. Esta herramienta nos permitirá tomar decisiones oportunas al momento de la detección de fallas, así como, mejores métricas para los análisis previos a la actualización de equipos.

- **Apoyo logístico en implementación de Centros de Atención para los Afiliados:** las gestiones referentes a dispositivos tecnológicos, conectividades de internet y telefonía, así como equipos de computación para la implementación de cuatro 4 nuevos Centros de Atención para nuestros Afiliados distribuidos en el Distrito Nacional, la zona norte y la zona este del país.

- **Apoyo Implementación Sistemas de Turno y Citas programadas para uso de afiliados:** levantamiento de infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones para puesta en marcha del sistema Qmatic Orchestra, con el cual se han recibido y



atendido 23,362 afiliados desde su puesta en marcha en septiembre.

• **Implementaciones asociadas al desarrollo de Software:** Durante el año 2022 se les dio seguimiento a las siguientes actividades:

Actividades	Descripción
<p>Migración de Motor de Base de Datos</p>	<p>Fueron migradas desde SQL Server 2008 R2 a SQL Server 2019 todas las bases de datos de los sistemas críticos manejados en la institución, manteniendo de esta manera nuestra plataforma de base de datos actualizada. La nueva versión de SQL Server 2019 ofrece nuevas capacidades y características, destacando el soporte para Big Data, ventajas en el motor de indexación y reducción de espacio de registros en la creación de índices. Esto eficientiza la manera en que se gestionan los datos para su procesamiento en nuestros sistemas de información.</p>
<p>Plan de trabajo para definición de indicadores</p>	<p>Con este plan, se enumeraron las medidas utilizadas en el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) que servirán de base para la elaboración del esquema de Inteligencia de Negocios que permita modelar los datos gráficamente, de esta manera, apoyar para el logro de las metas y objetivos establecidas por la institución.</p>
<p>Actualización del Portal Web y CMS</p>	<p>Se tiene el desarrollo de un nuevo portal Web para ser administrado desde un manejador de contenido por la Dirección de Relaciones Públicas, el mismo se encuentra en más de un 90% de avance y pensado su finalización para inicios del del tercer trimestre del 2022. Este nuevo portal rediseñado con características minimalistas cuenta con mejoras e implementaciones de nuevas funciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Un buscador avanzado. •Facilidades de Integración. •Compartir en redes sociales las noticias publicadas. •Permitir a los afiliados realizar una valoración de los servicios. •Herramienta de chat. •Herramientas para la accesibilidad.
<p>Desarrollo de Módulos para Autogestión de Autorizaciones Médicas</p>	<p>Se desarrollaron nuevos módulos para la autogestión de autorizaciones médicas y colocadas en entorno de pruebas para asegurar el funcionamiento esperado. Esta nueva herramienta permitirá a los prestadores de servicios de salud autogestionar las autorizaciones de servicios médicos desde nuestra plataforma permitiendo dar un servicio más rápido y oportuno a nuestros afiliados. Esta herramienta, también cuenta con un módulo de controles que permitirá parametrizar los servicios disponibles de manera controlada para los prestadores.</p>



Actividades	Descripción
<p>Mejora al flujo de solicitudes Ortesis, Prótesis y Equipo</p>	<p>El objetivo de esta mejora es clasificar según el monto requerido las vías de autorización, permitiendo un mejor control de supervisión, tipificando como equipos aquellos que sean solicitado por bandeja a través del SISRALEP PLUS desde servicio al cliente y verificada la pertinencia en el segundo nivel de autorización si el precio es menor de RD\$15,000.00 (Quince mil pesos), cuando el monto sea igual o mayor a pesos RD\$15,000.00 (Quince mil), sean verificadas por parte de los auditores médicos de tercer nivel de autorización. Se crearon mecanismos de validación para ortesis, equipos y materiales de salud antes de la aprobación de estos.</p>
<p>Nuevo módulo para la gestión de documentos</p>	<p>Se creó un nuevo gestor de documentos que permita el almacenamiento de los documentos digitales de los afiliados en un solo lugar, así como el acceso a estos documentos desde una misma plataforma. Actualmente se encuentra en un 98%, y solo espera culminar las pruebas por todos los actores involucrados para su pase a producción.</p>
<p>Creación de Módulo Para la Digitalización de las Solicitudes del Sistema de Gestión</p>	<p>Se desarrolló un módulo para permitir a los encargados de área solicitar sus cambios en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se podrán gestionar cambios y llevar el seguimiento de estos.</p>
<p>Herramienta de comunicación entre Servicio al Cliente y Autorizaciones de Servicios de Salud</p>	<p>Se creó módulo para manejo de las informaciones transmitidas entre las áreas de Servicio al Cliente y Autorizaciones de Servicios de salud para dar rapidez a procesos y guardar trazabilidad de las transacciones.</p>
<p>Notificación de cambio de los niveles de riesgos de los empleadores</p>	<p>Se crearon mecanismo para la notificación vía correo electrónico a los empleadores sobre los cambios en sus niveles de riesgos que se les ha hecho para que puedan estar enterados por el aumento o disminución de la tarifa.</p>
<p>Permitir el cambio de contraseñas automático</p>	<p>Se crea la funcionalidad para Plataforma Cliente que puedan sustituir sus credenciales.</p>
<p>Automatización de la preparación del POA mediante Office 365</p>	<p>Se crearon las herramientas necesarias para la preparación del POA desde un mismo documento central.</p>

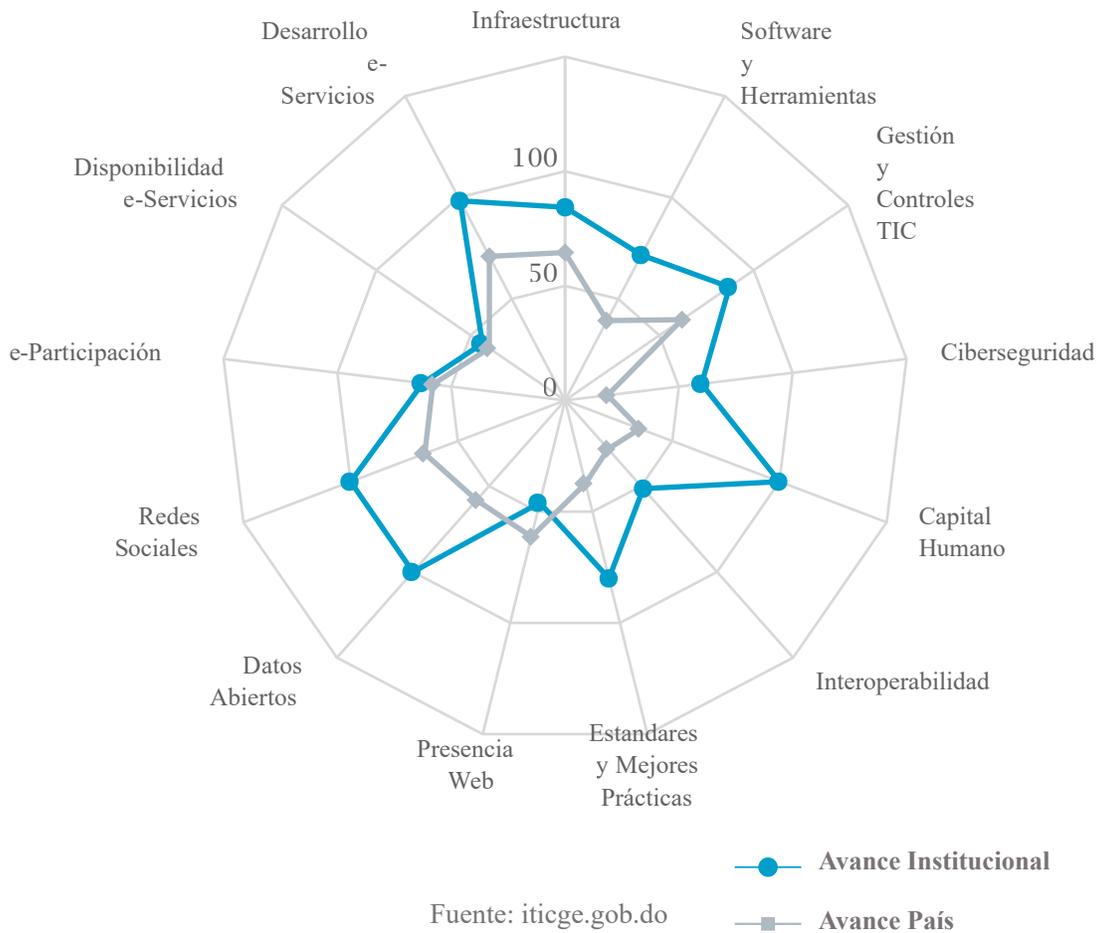


Actividades	Descripción
Nueva funcionalidad para manejo de excepciones de fallecidos no registrados en JCE	Se crea nueva funcionalidad para manejo de excepciones de fallecidos no registrados en JCE y se le pueda cubrir al afiliado los gastos fúnebres.
Mejoras al formulario para traslados de activos fijos en el SISRALEP	Se mejora selección de los campos requeridos para el traslado de los equipos y eviten situaciones en lo adelante en el proceso.
Creación de módulo para las auditorías de pagos médicos	Se creó un módulo para la selección aleatoria de expedientes según parámetros establecidos y estos puedan ser editados y sirvan para la preparación de informes.
Creación de nueva encuesta de satisfacción de usuarios	Se crea nueva encuesta para ser evaluados los servicios institucionales por parte de los usuarios y dar cumplimiento a los lineamientos gubernamentales.
Mejoras al módulo para manejo de catálogo de servicios de salud	Se mejora el catálogo de servicios para ser adecuado a los procesos que se manejan actualmente desde el área de contrataciones de salud. Se agregó la sección para IV (SNS) y reportes para consultas.

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

Actualmente nuestra puntuación general en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico es un 77.67 puntos, ubicándonos con 10.62 puntos por encima de la media del país. Este año logramos subir de forma significativa en el ranking de calificaciones de implementación de gobierno electrónico a nivel nacional, pues desde la posición 139 en 2021 dimos un salto hasta la posición 74.





En el renglón de Uso de las TICs, obtuvimos una puntuación de un 19.30/25.00, colocándonos 4.77 puntos por encima de la media del país.

USO DE LAS TIC	25.00	19.30
Infraestructura	7.00	5.90
Software y Herramientas	6.00	2.55
Desarrollo de Software	2.00	1.80
Políticas de Software	2.50	2.50
Nortic A6	1.50	0.00
Gestión y Controles TIC	7.00	6.10
Seguridad Física	2.00	2.00
Seguridad Lógica	2.00	1.40
Controles TIC	3.00	2.70



Ciberseguridad	5.00	3.00
Acuerdo y Capacitación	1.50	0.00
Gestión de Eventos y Continuidad de Negocios	3.50	3.00

Fuente: iticge.gob.do

En el renglón de Implementación de E-GOB, tenemos una puntuación de 16.90/25.00.

IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB	25.00	16.90
Capital Humano	3.00	3.00
Brecha de Género TIC	2.00	2.00
Capacitación	1.00	1.00
Interoperabilidad	7.00	3.60
Acuerdo y Gestión	4.00	3.60
Nortic A4	3.00	0.00
Estándares y Mejores Prácticas	10.00	8.00
Buenas Prácticas Internacionales	6.00	4.00
Buenas Prácticas Nacionales	4.00	4.00
Presencia WEB	5.00	2.20
Presencia	2.00	2.00
Nortic A2	3.00	0.30

Fuente: iticge.gob.do

En la categoría de Gobierno Abierto y e-Participación, obtuvimos una calificación de 21.25/25.00, la cual se coloca 2.69 puntos por encima de la calificación promedio país.

GOBIERNO ABIERTO Y e-PARTICIPACIÓN	25.00	21.25
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 E1	2.50	2.50



e-Participación	10.00	6.25
Gestión del Espacio y Nivel de Participación	7.00	3.25
Prueba Anónima Foro	2.00	2.00
Vinculación al Sistema 311	1.00	1.00

Fuente: SISTICGE.

Finalmente, la categoría Desarrollo de e-Servicios, obtuvimos una puntuación de 20.22/25.00, 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: iticge.gob.do

Uso de la TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos:

Continuando con la visión de mantener servicios eficientes y de calidad a nuestros afiliados y partes interesadas realizó las siguientes mejoras en los procesos institucionales a nivel tecnológico:

- **Automatización de la revisión de los expedientes de gastos médicos solicitados desde las Prestadoras SS, ARS, Afiliados y Empleadores:** en busca de mejorar el servicio y de eficientizar los pagos a nuestros prestadores, se ha mejorado el proceso de recepción de gastos médicos mediante el cual hemos logrado realizar pagos en menor tiempo y reducción en las devoluciones de las solicitudes de pago a los prestadores.
- **Mejoras en procesos de validación de identidad con la Junta Central Electoral (JCE):** Con la finalidad de mejorar nuestras validaciones de identidad y evitar errores comunes en la información personal de nuestros afiliados, se



automatizó la validación de la cédula de identidad vía la JCE para el proceso y manejo de excepciones al momento del pago de las prestaciones económicas por concepto de pensiones por discapacidad y sobrevivencia a los afiliados. Esta mejora nos ayudará a evitar posibles errores en el estatus actual del afiliado (a).

Además, se mejoraron los procesos de validación de identidad desde los servicios de reporte de accidentes ofrecidos en nuestro Portal Web, garantizando la obtención de registros fiables desde las bases de datos de la JCE, reduciendo así, los errores de escritura, confusiones en el llenado de los datos y agilizando el llenado de formularios en cada proceso.

- **Establecimiento de Políticas Institucionales y mejoras para el proceso de Desarrollo de Software:** con el propósito de brindar una mejor gestión de los sistemas que son desarrollados, adquiridos e implementados por la institución, y buscando mitigar posibles incidentes en el proceso de Análisis y Desarrollo de Software, se ha gestionado la elaboración de una política institucional que aborde los criterios para llevar a cabo dicho proceso de forma exitosa.

Con esta mejora, se busca estandarizar la gestión para la solicitud y mantenimiento de los sistemas de información de la institución, homologando criterios para requerir algún servicio informático por parte de las direcciones que así lo requieran. Esto permite evaluar las necesidades de manera técnica, establecer los mecanismos con los que se adquieren servicios, y se asegura la propiedad intelectual del IDOPPRIL para las mejoras o nuevos módulos que se desarrollen en los sistemas existentes, así como las responsabilidades de las partes.

Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal se comenzó la gestión para el asesoramiento de la implementación de una metodología ágil para desarrollo de software y gestión de entrenamientos para utilización de PowerBI.

- **Proyecto metodología Ágil – Scrum:** Con el fin de aumentar el valor generado por los proyectos, reduciendo la documentación innecesaria y buscando acelerar los tiempos de respuestas de los requerimientos sobre proyectos de software, está



en el proceso de implementar la metodología de desarrollo ágil: Scrum.

Scrum, es la metodología más usada a nivel mundial y la misma se encuentra avalada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la información y Comunicación (OGTIC). Esta metodología ofrece ventajas como: transparencia, trabajo en equipo, mejor de productividad, enfoque democrático para el trabajo, entre otros.

En el período enero-noviembre 2022, se realizó la gestión de un entrenamiento para el desarrollo de reportes estadísticos mediante la herramienta PowerBI. Esta herramienta es utilizada para el modelado de datos que posteriormente llevan al consumo de información de una forma organizada y oportuna. Con estas capacitaciones, no solo nuestro personal podrá adquirir nuevas habilidades, sino que, la institución podrá usar estas nuevas habilidades para el desarrollo de indicadores de gestión que puedan ayudar al logro de los objetivos estratégicos y operacionales.

Mantenimiento preventivo y correctivo

En este año 2022, se realizó el acostumbrado mantenimiento preventivo en la Sede Central y las Regionales Norte, Sur y Este, con el fin de actualizar equipos tecnológicos, limpieza de equipos y mantenimiento de dispositivos.

Durante el año, fueron recibidas 2,581 solicitudes de soporte técnico de parte del personal institucional, de las cuales un 95% fueron atendidas dentro del tiempo previsto para cada servicio, de acuerdo con el reporte del módulo de HelpDesk. El grado de satisfacción de los usuarios en relación con el servicio brindado fue de un 94% de la calificación.

En IDOPPRIL nos hemos caracterizado por la equidad de género en cuanto a nuestros colaboradores, esto se evidencia ya que el 68.52% de nuestros colaboradores son mujeres.



El área de TICs en años anteriores estaba compuesta en su totalidad por personal de sexo masculino, sin embargo, este año hemos tratado de cerrar la brecha de género agregando 3 recursos femeninos a la Dirección de TICs.

Estado y Avances de Certificaciones

Este es el estado y avance de las diferentes certificaciones del área de Tecnologías de la Información.

Certificaciones		
Nombre	Estado	Observación
NORTIC A2: Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.	En proceso de certificación	En la etapa final de auditoría de recertificación. En espera de resultados (hasta noviembre 2022).
NORTIC A3: Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano.	Activa / Vigente	Actualizando periódicamente los documentos según lo establecido en la normativa.
NORTIC A5: Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.	En proceso de certificación	Actualmente se ha logrado más de un 60% de los requerimientos para la certificación. Se estima su conclusión para julio 2023.
NORTIC A6: Normas sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.	En proceso de certificación	Actualmente se ha logrado más de un 40% de los requerimientos para la certificación. Se espera completar prerequisites de A5.
NORTIC E1: Normas para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.	Activa / Vigente	Obtuvimos la recertificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, en el 4to. Trimestre (23/11/2022).

Inversiones en Tecnología

Se ha llevado a cabo sus operaciones y realizado lo estipulado en su Plan Operativo Anual 2022, haciendo inversiones en tres grandes pilares que soportan las operaciones tecnológicas del IDOPPRIL, las mismas se muestran a continuación:



Renglón	Montos en RDS
Equipos de Computación 125 Computadoras 65 Monitores 40 Laptops 30 Impresoras Láser Blanco/Negro 07 Impresoras Inyección de tinta Color 50 Scanner alta resolución y volumen 02 Proyectores Laser	13,533,388.86
Servicios de Internet, Telefonía, Equipos de Telecomunicaciones y Seguridad	31,126,712.07
Servicios Técnicos Profesionales, Licencias, Programas Informáticos y Base de Datos 285 Licencias de Office 365 Empresarial Básico 203 Licencias de Office 365 Empresarial Estándar 1 Licencia de Microsoft Power BI Pro	4,862,938.43
Total	49,523,039.36

Fuente: Ejecución Presupuestaria 2022

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 Programas 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, las iniciativas estratégicas que estamos trabajando son:

E1: Desarrollo e implantación del sistema de gestión integral de riesgos institucionales y controles internos tiene un nivel avance de cumplimiento de un 84%.

E2: Impulsar iniciativas, políticas y normativas de Seguridad y Salud en el trabajo creando un entorno de trabajo saludable tiene un nivel de avance de cumplimiento de un 100%.



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 de avance de cumplimiento de un 98%.

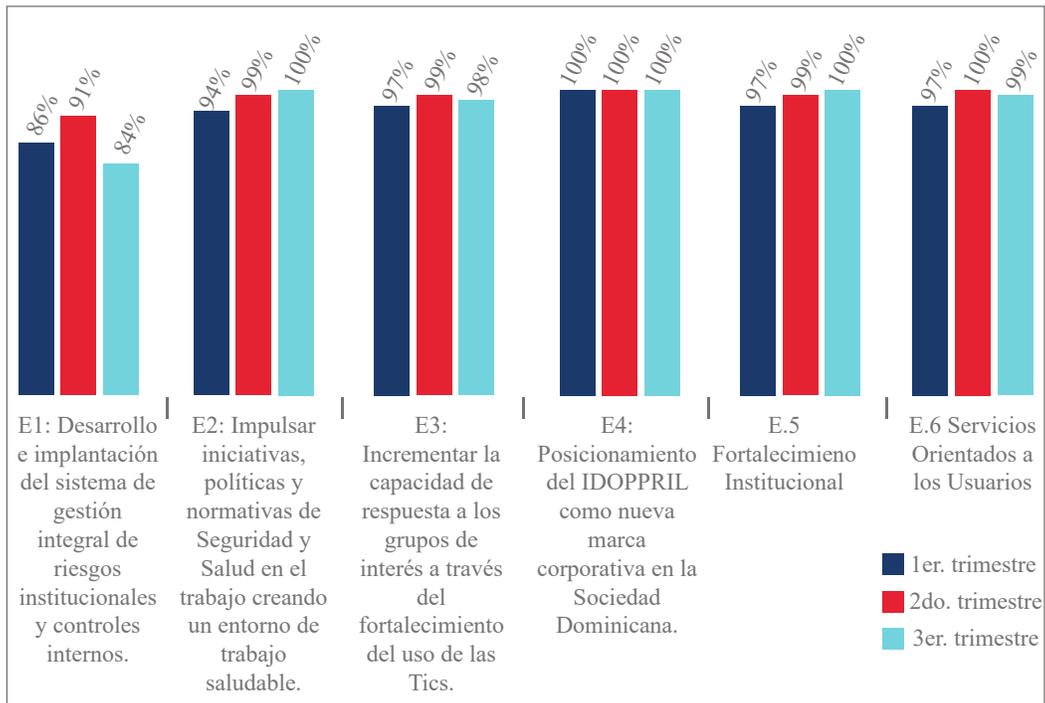
E4: Posicionamiento del IDOPPRIL como nueva marca corporativa en la Sociedad Dominicana tiene un nivel de avance de cumplimiento de un 100%.

E5: Fortalecimiento Institucional tiene un nivel de avance de cumplimiento de un 100%.

E6: Servicios Orientados a los Usuarios tiene un nivel de avance de cumplimiento de un 99%.

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 este cumplimiento surge a partir de los quince (15) planes operativos de las diferentes áreas que integran la institución.

Comportamiento de los Ejes Estratégicos Institucionales



Fuente: Matriz de evaluación de cumplimiento estratégico



Este plan estratégico 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, ya tenemos listo:

- Formulación POA 2023.
- Presupuesto 2023.
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023.

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

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, se encuentra inmerso en el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Al 30 de noviembre hemos avanzado de manera importante, en las actualizaciones de los procedimientos, instructivos y la creación de las nuevas políticas que impactan de manera directa en el buen funcionamiento del Sistema de Control Interno de nuestra institución.

Considerando el corte anterior, se ha logrado avanzar en las diferentes matrices, en la matriz de Ambiente de Control, de un 16.28% pasamos a 67.44%, con los documentos de política institucional, para la selección y desvinculación del talento humano, y las políticas para la administración del desarrollo y monitoreo del talento humano, se logró la aprobación de varios requerimientos que han dado como resultado un avance importante el proceso de implementación, así mismo la matriz Valoración y Administración de Riesgos, pasamos de 52.00% a 76.00%, como también en la matriz de Actividades de Control la cual tenemos en 24%, en el corte anterior 0.00%, logramos llevar la matriz de Información y comunicación



de un 4.5% a un 40.91%, de igual forma podemos mostrar que en la matriz de Monitoreo y Evaluación, logramos avanzar de manera significativa a 76.95% con relación al porcentaje anterior que era 0.00%, lo que nos otorga una puntuación en términos generales un 57.05% de implementación.

En el cumplimiento de los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la institución ha realizado cambios de mejoras en las documentaciones de algunos procesos, impactando de manera positiva en el cumplimiento del control interno, se han actualizados y tomado todas las acciones para cumplir con los requerimientos de esta norma.

El nivel de avance al 30 de noviembre es significativo con relación a las revisiones y observaciones de la Contraloría General de la República, nos sentimos comprometidos como institución a tener un adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, conforme a como lo establece la Ley 10-07.

A continuación, detallamos el nivel de avance por matrices:

Matriz	Calificación IDOPPRIL	Evaluación CONTRALORIA
Ambiente de Control	97.67%	67.44%
Valoración y Administración de Riesgos	100.00%	76.00%
Actividades de Control	64.00%	24.00%
Información y Comunicación	100.00%	40.91%
Monitoreo y Evaluación	100.00%	76.92%
% totales	92.33%	57.05%

Fuente: Matriz de seguimiento de la NOBACI de la Dirección de Estudios Técnicos Actuariales



Plan de Acción para el cumplimiento de la NOBACI

Matriz Ambiente de Control

Código de Requerimiento	Requerimientos	Acción de Mejora	Estados	Actividades	Insumos	Presupuesto	Fecha de cumplimiento	Responsables	Indicador Verificable	Riesgos	Acciones de Mitigación
AMC-009	La institución ha documentado políticas y procedimientos para que el personal reciba periódicamente capacitación y actualización donde se evalúe el conocimiento de las NOBACI vigentes.	Crear y documentar las políticas y procedimientos para capacitar al personal de IDOPPRIL, y evaluar el conocimiento adquirido de la NOBACI.	En proceso	Crear documento	Recursos Humanos	0	30/12/22	Dirección de Recursos Humanos / Dirección Desarrollo y Planificación / Dirección Actuarial	Documento Elaborado	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo	Disponer de un personal de apoyo que colabore
AMC-013	La Institucion ha documentado políticas y procedimientos que establezcan la realización de reuniones periódicas en las que participe el Titular y sus Directivos, en la cual se socialicen los avances en la implementación de las NOBACI y otros aspectos de control interno de cada área o departamento. (al menos semestralmente).	Documentar las políticas que evidencien las reuniones que se realizan con los directivos de IDOPPRIL	En proceso	Crear documento	Recursos Humanos	0	30/12/22	Dirección Técnica Actuarial/Dirección de Desarrollo y Planificación	Documento Elaborado	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo.	Disponer de un personal de apoyo que colabore.
AMC-014	La Institucion ha documentado políticas y procedimientos para que los Directores o equivalentes, puedan reportar sus limitaciones en el alcance de los objetivos en el fortalecimiento del control interno, a fin de canalizar oportunamente las soluciones correspondientes.	Crear y documentar las políticas y procedimientos para que los Directores y el personal de IDOPPRIL, puedan reportar sus limitaciones.	En proceso	Crear documento	Recursos Humanos	0	30/12/22	Dirección Técnica Actuarial/Dirección de Desarrollo y Planificación	Documento Elaborado	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo.	Disponer de un personal de apoyo que colabore.
AMC – 011	La institución ha documentado políticas y procedimientos para que el personal pueda aclarar y resolver problemas de entendimiento e interpretación en la aplicación de las NOBACI.	Crear y documentar políticas y procedimientos para capacitar y evaluar el conocimiento.	En proceso	Crear el documento	Recursos Humanos	0	30/12/2022	Dirección de Recursos Humanos / Dirección Desarrollo y Planificación / Dirección Actuarial	Documento Elaborado	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo	Disponer de un personal de apoyo que colabore



Matriz Actividades de Control

Código de Requerimiento	Requerimientos	Acción de Mejora	Estados	Actividades	Insumos	Presupuesto	Fecha de cumplimiento	Responsables	Indicador Verificable	Riesgos	Acciones de Mitigación
ADC-004	La institución ha establecido mediante política la actualización continua de nuevas normas legales aplicables. Así como también el procedimiento para cumplir con dicha política.	Realizar un levantamiento de las normativas que requieren ser actualizadas, elaborar las políticas y procedimientos si aplica.	En proceso	Crear políticas y elaborar procedimiento	Recursos Humanos	0	30/12/22	Dirección Jurídica/Dirección de Estudios Técnicos Actuariales/Dirección de Planificación y Desarrollo.	Documento Elaborado	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo	Disponer de un personal de apoyo que colabore

Matriz Actividades de Control

ADC-010	La entidad ha establecido políticas y procedimientos que establezcan que el titular de la entidad, la unidad responsable para tecnología de información (TI) y el Comité de Riesgos o equivalente, participen activamente en los proyectos de inversión para los sistemas de información.	Crear procedimientos y políticas donde se observe la interacción existente entre el titular de la institución, Tecnología y Riesgos en los proyectos de la Institución.	En proceso	Crear políticas y elaborar procedimiento	Recursos Humanos	0	30/12/22	Dirección de Tecnología/ Dirección de Estudios Técnicos Actuariales/Dirección de Planificación y Desarrollo.	Documento Elaborado	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo	Disponer de un personal de apoyo que colabore
ADC-011	La institución ha documentado las políticas y procedimientos que rigen la adquisición, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas paralelos, complementarios o específicos para atender necesidades puntuales de la entidad, donde establece que dichos desarrollos deben estar soportados en estudios técnicos y apropiadamente documentados tanto a nivel de documento fuente, como manuales de usuarios.	Crear políticas y procedimientos donde se observen los pasos y las normativas de la institución para atender las necesidades de la entidad.	En proceso	Crear políticas y elaborar procedimiento	Recursos Humanos	0	30/12/22	Dirección de Tecnología/ Dirección de Estudios Técnicos Actuariales/Dirección de Planificación y Desarrollo.	Documento Elaborado	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo	Disponer de un personal de apoyo que colabore



Matriz Información y Comunicación

Código de Requerimiento	Requerimientos	Acción de Mejora	Estados	Actividades	Insumos	Presupuesto	Fecha de cumplimiento	Responsables	Indicador Verificable	Riesgos	Acciones de Mitigación
IyC-005	La Institución ha documentado políticas para la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios sobre los sistemas de información utilizados.	Crear políticas para la realización de encuestas a los usuarios relacionadas con los sistemas de información que utiliza la institución.	En proceso	Realizar un análisis de los grupos de interés que utilizan las informaciones de la institución para la creación de esta política y la realización de encuestas.	Recursos Humanos	0	30/12/22	Dirección de Comunicaciones/ Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección de Estudios Técnicos Actuariales.	Políticas elaboradas y documentadas.	Carga de Trabajo no permita cumplir con el tiempo	Disponer de un personal de apoyo que colabore

Matriz Información y Comunicación

Código de Requerimiento	Requerimientos	Acción de Mejora	Estados	Actividades	Insumos	Presupuesto	Fecha de cumplimiento	Responsables	Indicador Verificable	Riesgos	Acciones de Mitigación
MyE-001	En los diferentes manuales de procedimientos de la entidad se establecen actividades de control que permitan a los supervisores verificar la efectividad de los controles.	Crear políticas y procedimientos que establezcan las actividades de control y supervisión.	En proceso	Crear políticas y elaborar procedimiento	Dirección Técnica Actuarial	0	30/12/22	Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección de Estudios Técnicos Actuariales	Políticas y procedimientos elaborados y documentados.	Políticas y procedimientos elaborados y documentados.	Disponer de un personal de apoyo que colabore
MyE-002	La Institución ha elaborado políticas y procedimientos que establezcan tareas de supervisión practicadas por colaboradores diferentes de quienes ejecutan las operaciones.	Documentar políticas y procedimientos que evidencien que las actividades de control son supervisadas por colaboradores diferentes a quienes la ejecutan.	En proceso	Crear políticas y elaborar procedimiento	Dirección Técnica Actuarial	0	30/12/22	Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección de Estudios Técnicos Actuariales	Políticas y procedimientos elaborados y documentados.	Políticas y procedimientos elaborados y documentados.	Disponer de un personal de apoyo que colabore
MyE-003	En los distintos procedimientos de la Institución, se establece la generación de documentos que sirvan de evidencia formal de la supervisión.	Crear políticas y procedimientos que establezcan las actividades de control y evidencia de la supervisión.	En proceso	Crear políticas y elaborar procedimiento	Dirección Técnica Actuarial	0	30/12/22	Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección de Estudios Técnicos Actuariales	Políticas y procedimientos elaborados y documentados.	Políticas y procedimientos elaborados y documentados.	Disponer de un personal de apoyo que colabore



4.5.2 Resultado de los Sistemas de Calidad

En febrero del presente año se realizó la auditoría de seguimiento a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, para el mantenimiento de la certificación bajo la norma de referencia UNE ISO 9001:2015 que poseemos desde el año 2017, como actualización de la certificación correspondiente a la norma ISO 9001:2008 que la institución adoptó desde el año 2011 para mejorar continuamente el servicio brindado a los beneficiarios del Seguro de Riesgos laborales.

El resultado de la evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma de referencia refleja lo siguiente:

- Se demuestra el liderazgo y el compromiso de la alta dirección mediante el establecimiento y divulgación de la política y los objetivos de la calidad, la ejecución de reuniones donde se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad y mediante la asignación de los recursos requeridos para el desempeño del SGC.
- En lo respecta a la revisión por la Dirección, se comprobó que fueron atendidos todos los elementos de entrada requeridos en la norma de referencia, así como otros requisitos normativos y legales aplicables.
- El personal clave maneja toda la información de los procesos y se muestra comprometido con el sistema de gestión de la calidad.
- Presencia y operaciones a nivel nacional.
- Imagen corporativa reconocida a nivel institucional público y privado.

Dichos puntos fuertes demuestran que la institución conserva un grado de madurez consistente con el tiempo de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, en el mes de noviembre, se realizó la auditoría interna programada, en



cumplimiento con uno de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, como método para identificar y mitigar desviaciones en los procesos y de preparación para la auditoría de recertificación a realizarse en el primer trimestre 2023.

4.5.3 Acciones para el Fortalecimiento Institucional

La eficiencia en los procesos y el fortalecimiento institucional exhibidos por el IDOPPRIL posibilitó la postulación al Premio Nacional a la Calidad, aplicando el autodiagnóstico 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, reconociendo la trayectoria y logros obtenido, afirmando el rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión con un enfoque de modelo de Excelencia del Latín American Excellence Model (LAEM), en el mes de mayo 2022 recibimos nuevamente el galardón que nos certifica como como Empresa Centroamericana en Calidad.

Marco Común de Evaluación CAF

IDOPPRIL presenta un cumplimiento de 100% en la calificación vigente del subindicador Autodiagnóstico CAF del SISMAP, dando cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Decreto 211-10, que instruye a las instituciones del Estado sobre la implementación del modelo Marco Común de Evaluación (CAF).

En el marco de la implementación de esta metodología, que nos lleva a completar



la Guía Modelo CAF, y nos ayuda a implementar y utilizar esta herramienta de gestión de calidad total para mejorar el rendimiento y desempeño que funciona como una "brújula" que guía a los directivos de esta institución a encontrar el camino y cultura hacia la excelencia.

Se ha realizado un análisis de la entidad a partir de nueve criterios y veintiocho subcriterios, de la guía de referencia para la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguieron fortalezas y oportunidades de mejoras, las cuales fueron trabajadas mediante la elaboración y ejecución de plan de mejora, haciendo énfasis en aquellas áreas que impulsan la mejora institucional.

Mejoras identificadas en la autoevaluación CAF 2022.

Criterios	Valor de adquisición
1: Liderazgo	N/A
2: Estrategia y Planificación	N/A
3: Personas	1
4: Alianzas	N/A
5: Procesos	1
6: Resultados orientados a los Clientes /Ciudadanos	1
7: Resultados en las Personas	2
8: Resultados en la Sociedad	N/A
9: Resultados Clave de Rendimiento	N/A

Fuente: Informe de autoevaluación modelo CAF.

En cuanto al Plan de Mejora del Modelo CAF, tenemos un cumplimiento de 100% de valoración correspondiente al subindicador Plan de Mejora Modelo CAF del SISMAP, dando cumplimiento al Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), que se trata de emprender acciones para implementar el Plan de Mejora para su fortalecimiento institucional y mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía.



Intranet Institucional

Comprometidos con la mejora continua, respuesta oportuna y simplificación de los procesos, contamos una plataforma institucional Sisralep Plus, que es el Sistema de Reportes de Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales institucional.

Esta red interna institucional busca que puedan gestionarse en un solo lugar los procesos de solicitudes internas tales como vacaciones y permisos, helpdesk y además consultar los procesos de toda la institución, políticas, procedimientos e indicadores relevantes con su debido estatus y seguimiento, para que los colaboradores estén informados, así tenga un recurso de mayor conexión y por ende un incremento de la productividad y efectividad en los procesos que se desarrolla en el IDOPPRIL.

Actualización de la estructura organizativa del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales:

Con la finalidad de optimizar los recursos disponibles y cumplir con eficiencia las funciones para las cuales fue creado Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, como función principal es “promovemos el bienestar de los trabajadores gestionado servicios de salud ocupacional , apoyados en un personal comprometido con la excelencia en la atención”, en enero fue enviada la aprobación del rediseño de su estructura organizativa, a través de la Resolución No. 028-2021, tomando en cuenta las modernas corrientes de gestión.

Gestión de Riesgos y Oportunidades:

Como parte del fortalecimiento institucional, apoyándonos en la Norma ISO 31000 de “Sistema de Gestión de Riesgos”, se ha establecido la administración y mitigación de riesgos, así como el seguimiento y medición de la eficacia de los controles establecidos y encaminar a la institución al pensamiento y la toma de decisiones basadas en la incertidumbre, logrando la mejora continua y aprovechamiento de oportunidades que impacten la prestación de los servicios y los



procesos administrativo del IDOPPRIL.

En etapa de desarrollo se encuentra la elaboración del Plan de Continuidad de Negocios (BCP), el cual se han identificado escenarios de riesgo según las actividades críticas y prioritarias, además se ha determinado las necesidades para continuidad operacional, y en su función se ha definido las responsabilidades de quien van a trabajar en el plan de acción como respuesta en caso de que el evento llegara a presentarse, buscando alternativas para que nuestros afiliados continúen recibiendo el servicio y a su vez, cuidando la imagen del IDOPPRIL.

Plan de Prevención de Desastres en los archivos:

Con el propósito de resguardar el patrimonio documental de nuestra institución, estamos inmersos en el proceso de implementar acciones para la Prevención de Desastres en los mismos, para lo cual iniciamos este año 2022, con las mediciones de las condiciones ambientales de nuestros depósitos de archivos, en donde llevamos registros de la temperatura, humedad e iluminación, a fin de detectar las anomalías y tomar las medidas correctivas de lugar, con lo cual logramos la primera fase que es la conservación preventiva de nuestros documentos.

Plan de Continuidad de Negocio en respuesta a las operaciones de backup y recuperación post-desastres durante la salida del sistema Sisralep:

Con el fin de identificar los puntos críticos de las operaciones de las áreas de servicios a los afiliados, para la instauración de medidas preventivas ante desastre, se ha planificado implementar actividades para establecer un plan de respuesta de emergencia a las operaciones de backup y recuperación post-desastre que garantice la disponibilidad de recursos críticos y facilitar la continuidad de las operaciones de estas áreas que son las que tienen más interacción con los usuarios.

Dentro de la gestión de la continuidad de negocio nos permitirá realizar las siguientes acciones en caso de desastre:



- Mantener activa la institución en caso de desastre.
- Proteger la salud de nuestros colaboradores en casos de desastre.
- Prevenir o minimizar las pérdidas humanas y económicas para la institución en caso de desastre.
- Conocer los tiempos críticos de recuperación post-desastre de las informaciones.
- Identificar los diversos eventos que podrían impactar sobre la continuidad de las operaciones y su impacto sobre la institución.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) está comprometido con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, con la gestión de los residuos sólidos, producidos por las actividades directas e indirectas desarrolladas dentro de la institución, mediante el manejo adecuado a los desechos para así contribuir con la conservación del medio ambiente.

En ese sentido, durante el año 2022 se ha trabajado con el programa de gestión ambiental de desecho sólido con el objetivo principal es desarrollar una cultura de reciclaje en la que estén involucrados todos los colaboradores de la institución para la protección de medio ambiente, donde se ubican contenedores de manera estratégica en oficinas y pasillos de la institución identificado con las distintas especificaciones de los desechos sólidos.

Contamos con una política como parte de la Gestión de Sostenibilidad Ambiental, con la cual la institución mantiene e impulsa el compromiso de reducir su huella de carbono a través de soluciones a largo plazo que fomentan la sostenibilidad y constituyen un paso de avance para alcanzar una de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la No. 12 (Producción y Consumo Responsa-



ble), la cual plantea para el 2030 reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. En ese sentido, cabe destacar que el impacto para el período enero – septiembre 2022 en ahorro de CO2 fue de un total de 0.86 tonelada, distribuidas entre agua (20,060.00 litros), electricidad (1,815.20 kW. Energía), combustibles (0.04 t) y, papel (332 kg), plástico (45 kg), cartón (383 kg), hierro (22 kg).

Mediante el programa Gestión Ambiental de Desecho Sólido (papel, cartón y plástico), se logró recolectar un total de 804 kg de residuos durante los meses de enero – septiembre 2022.

4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, ha desarrollado sus acciones mostrándose como una institución cercana y orientada a cumplir con cada uno de los objetivos trazados.

En el eje estratégico de posicionamiento del IDOPPRIL como nueva marca corporativa en la sociedad dominicana, para fortalecer la presencia positiva del Seguro de Riesgos Laborales (SRL) a nivel nacional, propiciando las actividades realizadas en el año 2022, cumplimos con las estrategias y líneas de acción trazadas en nuestro plan estratégico y operativos de la entidad, para de este modo llevar a cabo los proyectos comunicacionales que impacten a la sociedad, teniendo como norte implementar las acciones necesarias para llegar a la población incitándola a conocer la institución, sus funciones, sus logros y su compromiso con la clase trabajadora, los empleadores y la sociedad.

La estrategia integral del plan de comunicación del IDOPPRIL se dividió en 4 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:

Con miras de fortalecer la comunicación interna institucional, se coordinó y ejecutó diferentes actividades y tareas con el objeto de que haya un sistema de Comunicación interna funcional con el objetivo de construir el sentido de pertenencia entre los colaboradores y reorientar el uso de la marca IDOPPRIL a lo interno de la institución. A continuación, destacamos algunas de estas acciones:

- Producción y difusión de cápsulas audiovisuales de las principales actividades del IDOPPRIL donde se buscó comunicar y promover a lo interno de la institución informaciones correspondientes a la entidad, con la finalidad de que los empleados conozcan el acontecer del IDOPPRIL.
- Estandarización de los modelos de comunicación oficiales de la institución.
- Actualización de las cabecillas de las comunicaciones institucional.
- Implementación de Firmas Electrónicas a todos los colaborados.
- Se ofrecieron charlas de concientización sobre el adecuado uso de la marca.
- Levantamiento y supervisión de los rótulos y señaléticas en las distintas oficinas de la sede central, regionales, oficinas provinciales y módulos de atención, para luego proceder a su sustitución.

Comunicación externa, participación y posicionamiento:

Con el objetivo de dar a conocer y posicionar la entidad en cuanto a la comunicación a modo externo fueron creados mecanismos que contribuyeron a la



divulgación de información en materia de prevención de riesgos, los cuales son:

- Creación y redacción un plan publicitario orientado a prevención de riesgos laborales.
- Producción el Spot publicitario denominado “Entorno Laboral Seguro”.
- Elaboración del brochure “Prevenir es la Clave”.
- Implementación de un plan publicitario orientado a los Riesgos Laborales.
- Creación de la campaña de Marketing Digital orientada a la Prevención.

Divulgación y Prensa:

En el periodo enero-noviembre 2022 se realizó 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 invirtieron RD\$62,803,140.00 (Sesenta y dos millones ochocientos tres mil ciento cuarenta), en 137 programas de radio, de televisión, y de medios digitales, donde se colocaron en la programación de estaciones televisoras y radiales; en páginas web y periódicos físicos un total de 28,788 pautas.
- Se efectuaron entrevistas por distintos medios de comunicación a nivel nacional.
- Se enviaron 41 comunicados de prensa, logrando un importante número de publicaciones en los distintos impactando en los grupos poblacionales a quienes va dirigido nuestra marca.

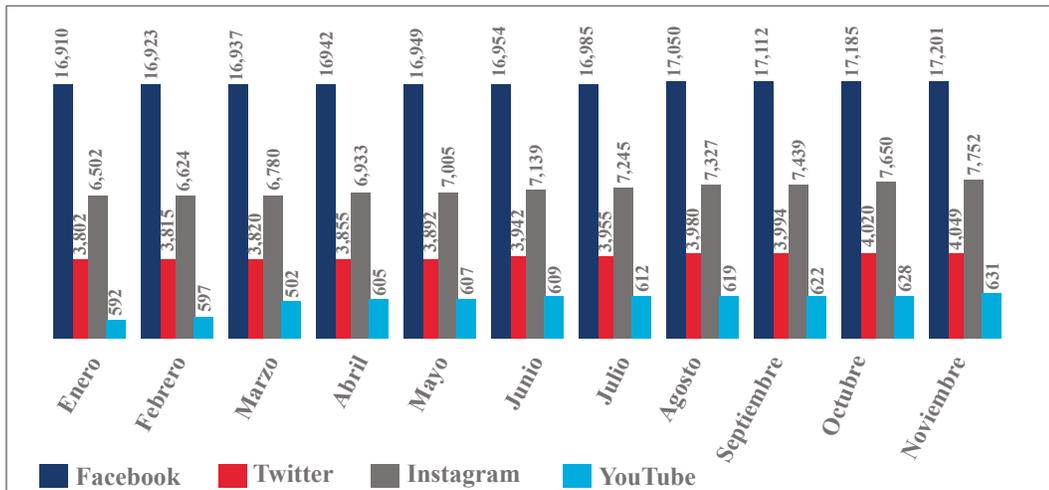
Manejo de Redes Sociales:

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 160 publicaciones en este año 2022 y el incremento más significativo de nuestros seguidores fue de un 7% en la Red Social Instagram.

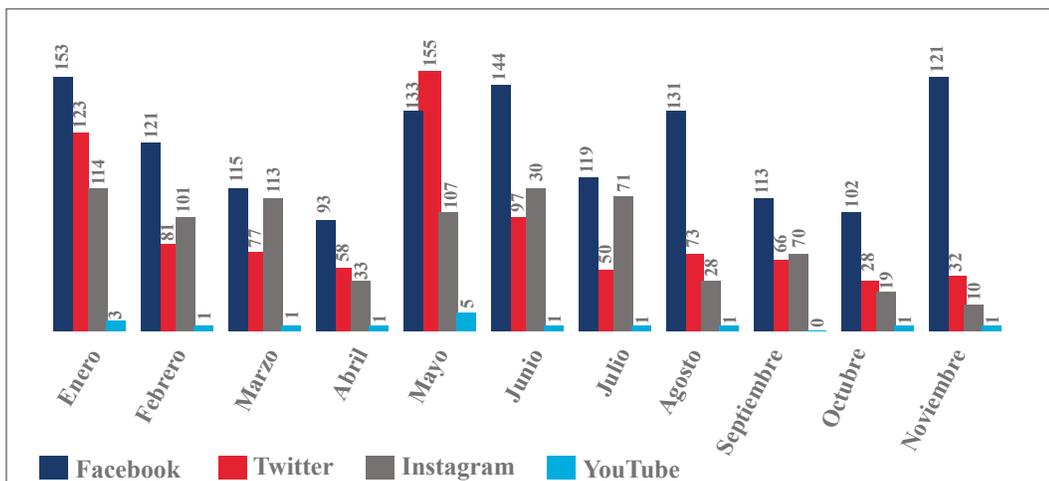
Crecimiento de seguidores en las Redes Sociales



Fuente: Matriz de registros seguidores de las redes.

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 2,899 casos.

Afiliados atendidos en las diferentes redes sociales del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)



Fuente: Matriz de registros de respuestas a los afiliados.



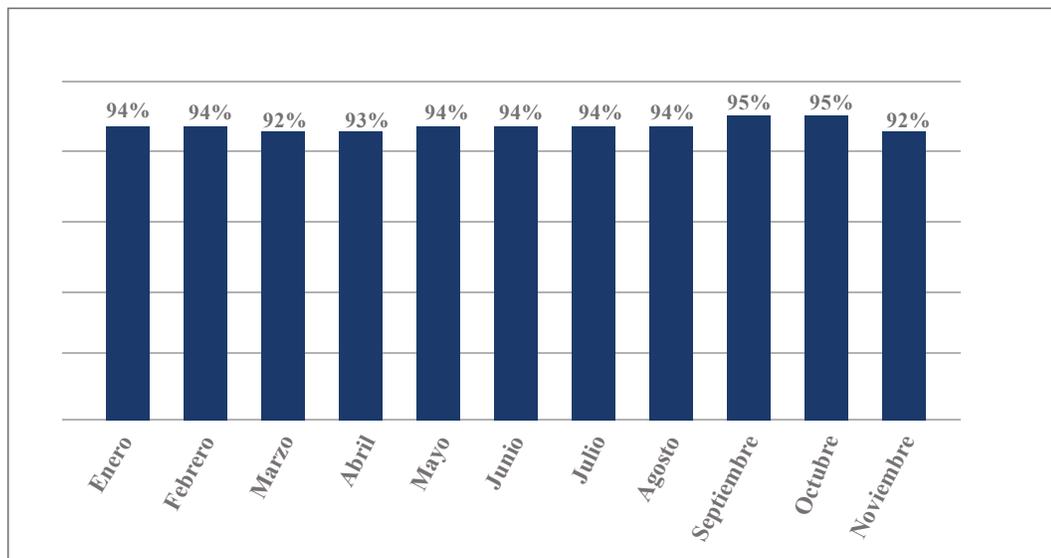
V. Servicios al Ciudadano y Transparencia Institucional

5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

IDOPPRIL mantiene un monitoreo constante de los servicios que ofrece a los afiliados de Seguro de Riegos Laborales (SRL) tanto de manera digital como presencial, con el fin conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos/clientes. Como resultado de la encuesta de satisfacción realizada en el mes de abril -mayo, con una muestra de 2,500 ciudadanos/clientes, la institución alcanzó un índice de satisfacción de un 88%.

Mediante 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



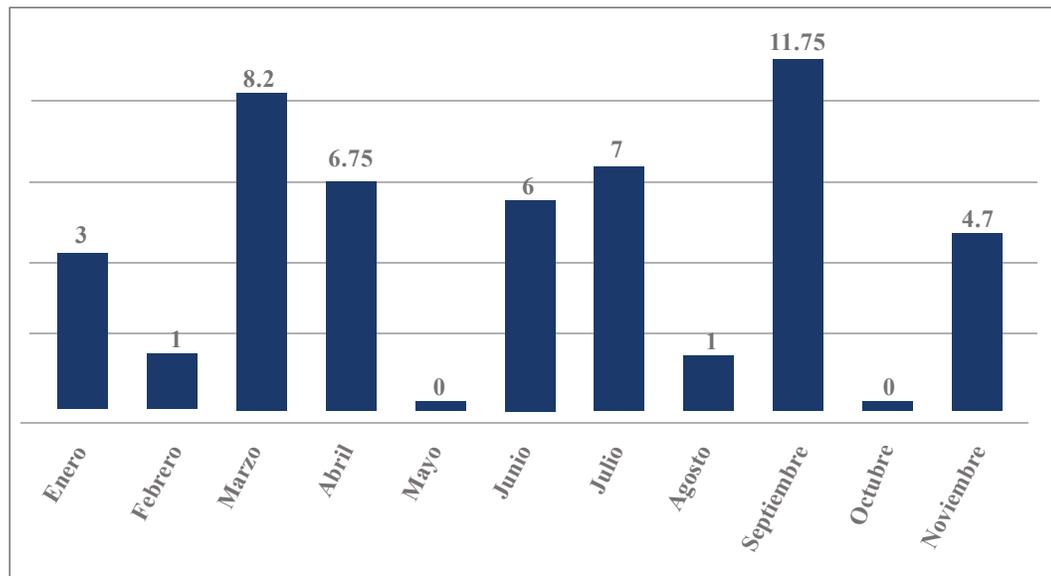
Fuente: Matriz registros de la satisfacción usuarios.



5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

En el periodo de enero-noviembre 2022 se recibieron 28 solicitudes de información de nuestro usuario, por medio de las siguientes vías: presencial y por el Portal Único de Acceso a la información Pública (SAIP), siendo tramitadas a las áreas correspondientes y brindando respuesta en un tiempo promedio de 1.7 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 vez que un afiliado tiene una inconformidad con las prestaciones de servicio, se les brinda la asistencia para que su queja sea resuelta de inmediatamente involucrando a todas las áreas de las instituciones. A continuación, presentamos las reclamaciones y quejas recibidas y trabajadas:

- Q-2022061724041 y Q-2022061724039, en fecha 17 de junio 2022, las mismas fueron trabajadas por la Dirección de Recursos Humanos, se trataba del pago de bonos por desempeño a los desvinculados del 2021, el cual se encuentra en espera

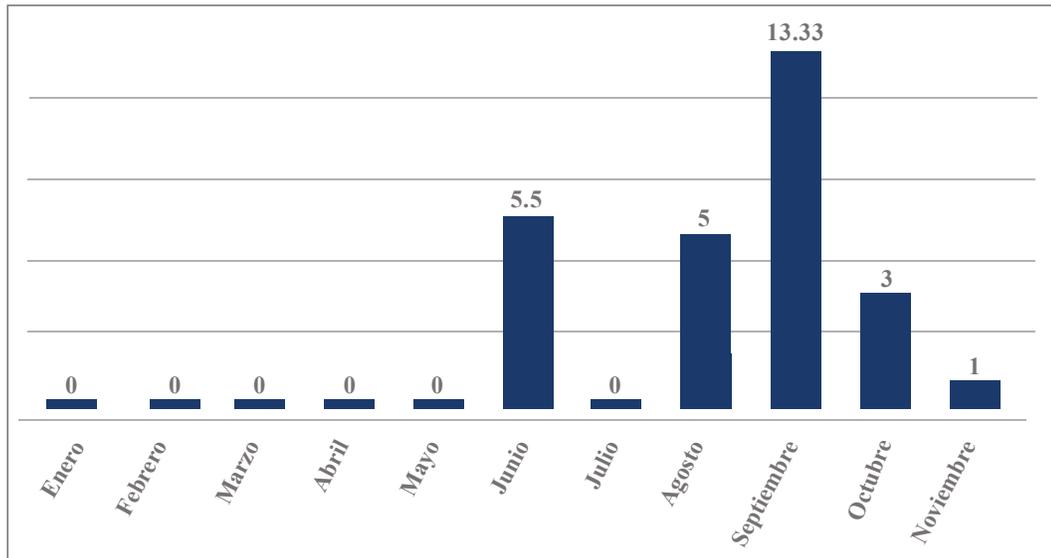


del Ministerio de Administración Pública (MAP).

- Q2022080825364, en fecha 08 de agosto 2022 la misma fue trabajada por la Dirección de Recursos Humanos, se trataba de una certificación solicitada por un desvinculado.
- Q2022091426122, en fecha 14 de septiembre 2022 la misma fue trabajada en conjunto con la Gerente de la región norte, se trataba de una queja hacia un personal de esa sucursal. Q2022092726410, en fecha 27 de septiembre 2022 (Caso duplicado). Q2022092726411 en fecha 27 de septiembre 2022 (Caso duplicado). Q2022092726412 en fecha 27 de septiembre 2022 la misma fue trabajada por la RAI, se trataba de una reclamación en el servicio y se tomó en cuenta la observación realizada por el afiliado. Q2022092726413 en fecha 27 de septiembre 2022, la misma fue trabajada por la RAI, se tomó en cuenta las observaciones verificando queja con el área correspondiente.
- Q2022101326743, en fecha 13 de octubre 2022 la misma fue trabajada en conjunto con Encargado del Departamento De Educación y Evaluación De Riesgos Laborales, se trataba de una queja, el afiliado tenía entendido que ya era tiempo de darle respuesta, pero el caso está en proceso de re-investigacion, el cual pasó a esa área por apelación el día 11 de octubre. para la respuesta tiene 7 días laborales (estando aún en el marco de tiempo de respuesta).
- Q2022102526967, en fecha 25 de octubre 2022 la misma fue trabajada en conjunto con Salud, se trataba de una reclamación se le informó al afiliado que tiene que venir a evaluación ya que al momento de traer la licencia a la institución vino un tercero.
- Q2022112127507, en fecha 21 de noviembre 2022 la misma fue trabajada en conjunto con Encargado del Departamento De Educación y Evaluación De Riesgos Laborales, se trataba de una queja, el afiliado no estaba conforme con la respuesta suministrada se le indico que podría solicitar una re-investigacion, estuvo de acuerdo y va a realizar dicha solicitud.



Tiempo (en días) Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias 311

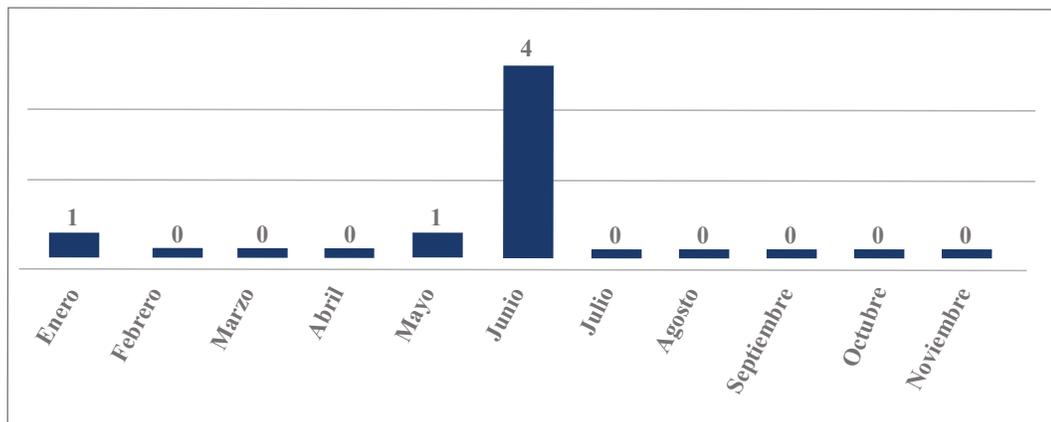


Fuente: Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).

Seguimiento a las quejas de usuarios de manera presencial.

• En el buzón de quejas y sugerencia de la institución, que es parte de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se han recibido 6 quejas en el período enero–noviembre 2022, a las cuales se les ha dado respuesta dentro del tiempo establecidos (15 días laborales), logrando que nuestros afiliados demuestren conformidad con las respuestas suministradas.

Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias enero-noviembre 2022.



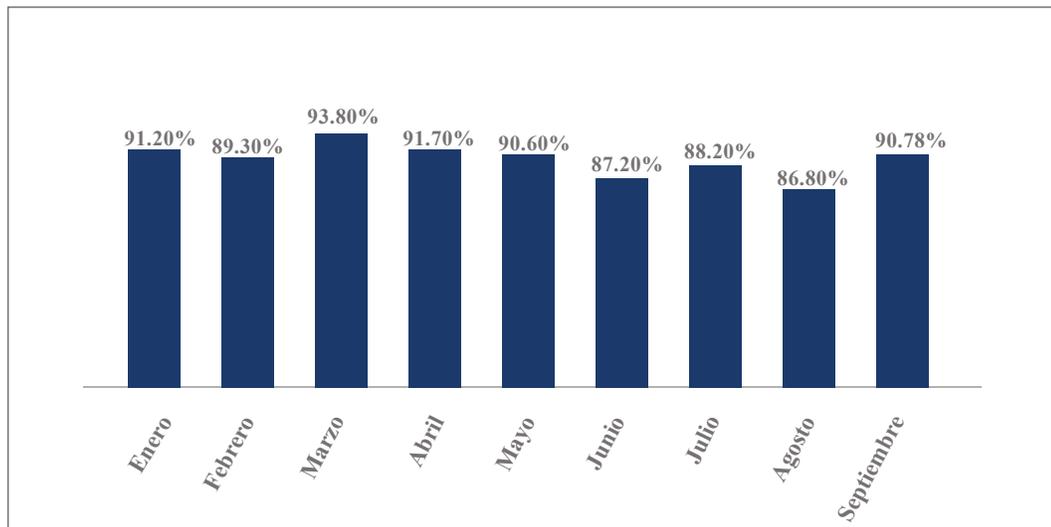
Fuente: Matriz de quejas y sugerencias.



5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

En contribución a la cultura de transparencia institucional, se trabaja contantemente en la estandarización y actualización permanente del Portal de Transparencia, con informaciones de oficio y de carácter obligatorio conforme las disposiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, y la Resolución No. 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), estas han sido la tendencia de las evaluaciones:

Comportamiento de la Satisfacción de Usuarios a Nivel Nacional



Fuente: Matriz registros de la satisfacción usuarios.



VI- Proyecciones al Próximo Año 2023

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 Consejo 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 Estrategia Nacional de Desarrollo.

Títulos de Productos y Acciones:	Descripción de los Resultados Esperados 2023:
Promoción del cumplimiento a las normativas de Seguridad y Salud en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenida la ocurrencia de eventos laborales que generan daños a la salud o enfermedades profesionales en empresas afiliadas al Seguro de Riesgos Laborales. • Aumentar en el grado de satisfacción de las actividades educativas a empresas sobre riesgos laborales en un 93%. • 900 empresas capacitadas sobre riesgos laborales.
Instalación de centros de atención para los afiliados al seguro de riesgo laborales en clínicas y hospitales, para evitar que los afiliados que hayan sufrido un accidente laboral o unas enfermedades profesionales de una forma ágil y segura.	Instalaremos 6 nuevos centro atención a los afiliados según las necesidades identificadas y basándonos en la mejora continua para 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, Participación en un premio a la calidad y/o Excelencia.	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.
Implementar mecanismos para minimizar riesgos cibernéticos con el fin de garantizar la confidencialidad de la información.	Implementar sistema integrado para la detección y remediación de riesgos cibernéticos.



Titulos de Productos y Acciones:	Descripción de los Resultados Esperados 2023:
Implementar mecanismos para minimizar riesgos que infrinjan la seguridad física en el entorno institucional.	Actualizar la seguridad física digital para la prevención y manejo de eventos de seguridad física.
Proyecto Implementación Solución Manejador de Configuraciones de Red (NCM).	Gestionar de forma integral las configuraciones de red y todo el ciclo de vida de los dispositivos de comunicación.
Desarrollar mecanismos de contratación de servicios por paquete con las PSS.	Establecer parámetros y mecanismos para la contratación de servicios en PSS de forma empaquetada con fines de agilizar y eficientizar el proceso de contratación de servicios de salud.
Desarrollo de herramientas para proyecciones de gastos en salud, considerando: Grado de accidente, actividad económica y categoría de riesgos.	Contar con un análisis de gastos más detallado que permita tomar decisiones oportunas.
Desarrollo de herramientas para proyecciones de ingresos económicos considerando el comportamiento histórico de los últimos 3 años.	Eficientizar las proyecciones para presupuestos tomando en cuenta el comportamiento histórico de los ingresos y egresos.
Cumplimiento del plan de trabajo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	Nivel de cumplimiento normativo de 100% 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.
Medir la efectividad de la implementación del programa empresa saludable durante el año 2022.	Lograr un 94 % de efectividad en implementación del programa empresa saludable.
Cumplir con los criterios del ranking sistema de monitoreo administración pública Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).	Alcanzar el nivel de cumplimiento de por lo menos un 90% de los requerimientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública.
<p>Cumplir la Política Gubernamental: Acceso a una salud universal: Enfoque Salud</p> <p>Universalizado el acceso a la salud integral y de calidad.</p>	<p>Nivel de cumplimiento de los resultados a entregar por la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar las prestaciones económicas a los afiliados con Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional en un 96%. • Cubrir la prestación de los servicios de salud a los afiliados con Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional en un 96%.



ANEXOS

a. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos									
No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Ultima Medición	Resultado	Porcentaje de Avance
1	División de Investigación de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional	Investigación de eventos	Accidentes calificados en modalidad presencial en 4 días	Trimestral	93.00%	95.00%	nov-30	86.73%	-8.27%
2	División de Investigación de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional	Investigación de eventos	Enfermedades con calificación en 30 días	Trimestral	90.00%	95.00%	nov-30	29.48%	-65.53%
3	División de Investigación de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional	Investigación de eventos	Casos calificados modalidad no presencial en 2 días laborables	Trimestral	96.00%	97.00%	nov-30	97.28%	0.28%
4	División de Prestaciones Económicas por Riesgos Laborales	Gestión de pensión por sobrevivencia	Pagos únicos realizados a cónyuge en 8 días	Trimestral	94.00%	95.00%	nov-30	100.00%	5.00%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

5	Depto. de Servicios de Salud	Evaluación médica	Incapacidades que son devuelta en 2 días	Trimestral	95.00%	97.00%	nov-30	86.32%	-10.68%
6	Sección de Radicación de Gastos Médicos	Cobertura de gastos médicos	Reembolso de afiliados en 2 días	Trimestral	90.00%	98.00%	nov-30	99.18%	1.18%
7	Dirección de Estudios y Técnicos Actuariales	Verificación de expedientes	Solicitudes de subsidios trabajadas en 3 días	Trimestral	91%	95.00%	nov-30	53.51%	-41.49%
8	Depto. Educación y Evaluación de Riesgo	Reinvestigación de eventos	Accidentes reinvestigados en 5 días	Trimestral	93%	95.00%	nov-30	96.07%	1.07%
9	Depto. Educación y Evaluación de Riesgo	Reinvestigación de eventos	Enfermedades reinvestigadas en 16 días	Trimestral	100%	98%	nov-30	100.00%	2.00%
10	Depto. Financiero	Desembolso económico	Pagos de indemnización en 4 días	Trimestral	95%	96%	nov-30	87.09%	-8.91%



6.1 Explicaciones generales en caso de retraso de las metas pautadas en la medición de los procesos.

- **Accidentes calificados (AT) en modalidad presencial en 4 días.**

Este indicador presenta un porcentaje de -8.27% por debajo de la meta. Se realizó un análisis de los datos de este indicador en el mes de septiembre, planeando acciones de mejora y en proceso de monitoreo de los resultados.

- **Enfermedades Profesionales (EP) calificación en 30 días.**

Este indicador presenta un porcentaje de -65.53% por debajo de la meta. Se realizó un análisis con los datos de este indicador en el mes de septiembre, planeando acciones de mejora y en proceso de monitoreo de los resultados.

- **Incapacidades que son devuelta en 2 días.**

Este indicador presenta un porcentaje de -10.68% por debajo de la meta. Se realizó un análisis de los datos de este indicador, donde se le requirió a la División de Desarrollo e Implementación de Sistemas un reporte detallado para identificar las causas de incumplimiento de la meta y la eliminación de inconsistencias detectadas en los datos.

- **Solicitudes de subsidios trabajadas en 3 días.**

Este indicador presenta un por porcentaje de -41.49% por debajo de la meta. Se solicitó en el módulo de indicadores una mejora en el proceso de revisión de las incapacidades médicas para la simplificación de las verificaciones de los documentos requeridos por parte del personal asignado.

- **Pagos de indemnización en 4 días.**

Este indicador presenta un por porcentaje de -8.91% por debajo de la meta. Se solicitó a la División de Desarrollo e Implementación de Sistemas una mejora para el reporte del cual se obtienen los datos para eliminar inconsistencias detectadas.



b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).

Para la realización de las actividades programadas en el año 2022 estimamos un presupuesto general de gasto por valor de RD\$ 1,244,625,062.86 (Mil doscientos cuarenta y cuatro millones seiscientos veinticinco mil sesenta y dos con 86/100), de los cuales en el periodo enero – noviembre del 2022, hemos ejecutados un monto de RD\$ 581,489,075.85 (Quinientos ochenta y un millones cuatrocientos ochenta y nueve mil setenta y cinco con 85/100), equivalente a un 47%.

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2022 (RD\$)	Ejecución 2022 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
5210	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales IDOPPRIL	1,244,625,062.86	581,489,075.85	4	47%	100%

Índice de Gestión Presupuestaria			
Código de los Procesos	Asignación Presupuestaria 2022	Ejecutado 2022	% Desempeño Financiero
7182-Acciones comunes	1,190,517,249.86	536,998,467.00	45%
6707-Afiliados calificados con incapacidades médicas acceden a prestaciones económicas del SDSS	18,182,570.64	14,950,747.68	82%
6708-Afiliados calificados acceden a prestaciones en especie del SDSS	31,776,825.32	26,128,782.10	82%
6709-Empresas reciben servicios de educación y evaluación sobre riesgos laborales	4,148,417.04	3,411,079.07	82%
TOTALES	1,244,625,062.86	581,489,075.85	47%

Fuente: SIGEF



c. Plan de Compras

RESUMEN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ENERO - NOVIEMBRE 2022

DATOS DE CABECERA COMPRAS

Monto Estimado	\$833,015,066.18
Monto total contratado	\$ 212,982,033.06
Cantidad de procesos registrados	468
Capítulo	5201
Subcapítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	23/09/2021

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN

Bienes	\$ 40,446,267.42
Obras	-
Servicios	\$ 172,535,765.64
Servicios: consultoría	-
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES

MiPymes	\$ 101,542,291.00
MiPymes mujer	\$ 17,859,110.00
No MiPymes	\$ 93,580,632.06

MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO

Compras por debajo del umbral	\$ 13,330,365.48
Compra menor	\$ 31,599,592.29
Comparación de precios	\$ 26,729,787.00



**RESUMEN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
ENERO - NOVIEMBRE 2022**

Licitación pública	\$72,592,141.81
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	-
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	\$ 68,730,146.48
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	-
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	-
Compra y contratación de combustible	-

