

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). _

FECHA:

Junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	IDOPPRIL cuenta con una planificación estratégica, dicha planificación está contemplada en la misión y visión y además contamos con un instructivo del contexto organizacional que comprende desde la identificación, para el análisis de esta , en el mes marzo del 2024 se aplicó una encuesta de consulta de necesidades y expectativas dirigida a los grupos de interés para la determinación de estrategias institucionales, análisis FODA (Fortalezas-Oportunidades-Debilidad-Amenazas) con este resultado realizamos la formulación del plan estratégico institucional 2025-2028. En este análisis de la planificación estratégica nos aseguramos de la adecuada comprensión e interiorización con base en un enfoque estratégico en nuestra misión, visión, valores, principios corporativos, Política del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Compliance (PL-PI-002) y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) (PL-CI-001) de las cuales hemos desarrollado una cultura de comunicación a	

	<p>través de correos electrónicos, talleres, boletines interinstitucionales, redes sociales, e salones de reuniones y en la página webs para mantener a todos los colaboradores y grupos de intereses informados sobre nuestra planificación estratégica.</p> <p>En ese mismo sentido, nos encontramos formulando el Plan Estratégico institucional 2025-2028, para luego ser publicado en el Portal WEB de la institución a los fines de conocimiento de nuestros grupos de interés y público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo para el análisis de contexto organizacional (IN-PI-001), - Política del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Compliance (PL-PI-002). -Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) (PL-CI-001). -Registro de participantes. -Cuestionario enviado a los grupos de interés. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores institucionales están alineado a la misión y visión, partiendo como base la razón de ser del IDOPPRIL.</p> <p>En el mes de enero del año 2024 se revisaron la visión, misión conjunta a los valores determinando cada uno de esto con el conceso del personal de la institución como son: Directores, encargado y personal técnico de la institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Marco Estratégico (PL-PI-001) -Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) (PL-PI-003). -Misión, visión y valores <p>https://idoppril.gob.do/paginasestaticas/nosotros/quienes_somos.aspx</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el IDOPPRIL, como parte del proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional, se revisaron los distintos instrumentos de la planificación y en base al diagnóstico realizado con los distintos grupos de interés internos y externos, nos encontramos formulando el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028</p> <p>El nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 estamos trabajando con la alineación de las Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), y las prioridades de la actual gestión de gobierno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo para el Análisis del contexto organizacional, (IN-PI-001) - Plan Estratégico Institucional 2025-2028 -Estrategia Nacional de Desarrollo (END), 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En el IDOPPRIL garantizamos la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con los colaboradores a través de la inducción, correos electrónicos, talleres, murales, carnet, boletines interinstitucionales,</p>	

	<p>redes sociales, para mantener a todos los colaboradores y grupo de interés informados sobre nuestra plataforma estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Foto murales IDOPPRIL, -Carnet Institucional - Publicaciones en redes sociales. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>IDOPPRIL revisa la misión, visión y valores y realiza el FODA cada 4 años donde se actualizan las iniciativas y objetivos estratégicos en el plan estratégico donde se realiza un diagnóstico de situación organizacional y el entorno.</p> <p>Para asegurar el efectivo funcionamiento trabajamos con la planificación estratégica institucional, donde se definen las iniciativas estratégicas, los objetivos estratégicos trascendentales para la transformación de la institución y poder dar respuesta a los requerimientos continuos de nuestros grupos de interés y alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), para continuar con el cumplimiento de la misión, promoviendo una correcta optimización de los procesos en el sector público, siendo esto un tema transversal sobre el cual se fundamenta el Estado dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo para el Análisis del contexto organizacional (IN-PI-001). -Matriz de Riesgos y oportunidades Matriz de Partes Interesadas, Identificación de Necesidades y expectativas. 	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>IDOPPRIL, posee un Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo conforme a lo establecido de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Esta Comisión gestiona charlas y talleres sobre los temas de denuncias de cualquier acto de corrupción en la institución.</p> <p>Ante cualquier situación o conflicto está disponible el buzón de denuncias que está siendo manejado por la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el cual les proporciona a los colaboradores la debida protección a todos los que realicen una denuncia de buena fe y bajo los parámetros establecidos.</p> <p>Disponemos de todo un sistema de evaluación de proveedores, estructurado en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 del Sistema de gestión de la Calidad. Además, contamos con una Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, antisoborno y compliance donde debemos cumplir con cada uno de los requisitos requerido en cada una de las normas, con mecanismo que para que notifiquen y hagan denuncia de buena fe con conducta antiética de aceptación de soborno o algún caso de corrupción.</p> <p>Contamos con un código de integridad y una que instruye al personal que no debe</p>	
---	---	--

	<p>obsequios y regalos con la que se busca regular la oferta, entrega o aceptación de regalos, donaciones, obsequios, cortesías u otros beneficios similares, en efectivo o especie, a favor de personal del IDOPPRIL parte de terceros (proveedores, ciudadanos, socios, intermediarios, u otros vinculados), para prevenir que los mismos puedan ser utilizados como mecanismos de soborno en la Institución.</p> <p>IDOPPRIL tiene compromiso con la ciudadanía, la transparencia y el fortalecimiento institucional, por lo que promovemos el programa de gobierno mediante el decreto No. 36-21, el cual crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio, estamos certificado con la integración de las Norma ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno y la ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de Cumplimiento Regulatorio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo para el Manejo de Denuncias por la Comisión de Ética Pública (IN-CI-003). -Código de Ética. -Certificado de las Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Compliance y la Norma ISO 37301 Sistema de Gestión Antisoborno. - Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, antisoborno y compliance. -Código de Integridad. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En IDOPPRIL aseguramos el liderazgo y el respeto entre líderes directivos y demás colaboradores que fluya de manera natural por eso hemos realizado capacitaciones de tema</p>	

de competencia y de liderazgos que les puede ayudar a desarrollarse como persona a cada uno de los miembros de la organización, empoderarse de los temas operativos y sensibles de la organización, predicando con el ejemplo, lo que dicta las normas y fortalecimiento para un buen liderazgo para el logro de las metas y objetivos.

El director ejecutivo ha trazado reuniones y recorridos en las distintas áreas, para dar seguimiento al desempeño y el cambio en búsqueda de mantenernos alineados con la mejora continua en la cual se le informa de los estatus de los proyectos y a la vez realizamos las gestiones para que se cumplan los plazos establecidos en los planes de trabajo y estar más cerca con cada uno de los colaboradores.

La Dirección de Recursos Humanos coordina talleres donde el personal tiene la oportunidad de reforzar la confianza y lealtad, como es el taller de inteligencia emocional con el objetivo de que los colaboradores puedan manejar sus emociones, relacionarse de manera más efectiva con los demás y alcanzar un mayor bienestar emocional, mental y tener confianza en sí mismo.

Evidencias:

- Foto de reuniones del Director ejecutivo con las áreas.
- Listados de participantes de curso de liderazgos.
- Listados de participantes de curso taller inteligencia emocional.

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con una estructura organizacional aprobada en el MAP en julio del año 2023 bajo la resolución No. 45-01-2023 y el Manual de Organizaciones y Funciones bajo la resolución No 45-02-2023.</p> <p>Mantenemos la gestión por procesos basada en el sistema Integrado de gestión con una supervisión sistemática descrita en el Manual de Descripción de Cargos (actualmente está en proceso de aprobación y se llamará Manual de Cargos comunes y típicos clasificados del IDOPPRIL).</p> <p>Aseguramos la gestión de los procesos acorde al mapa de procesos, el organigrama y además responde a los planes de acción, derivamos a hallazgos identificados dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>También podemos ver las vinculaciones de cada uno de nuestros procesos que se encuentran en la matriz de interacción de los procesos conforme a las normas : ISO de Gestión de Calidad 9001:2015, ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance, ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama Institucional (OR-TH-001) Manual de Descripción de Cargos (MA-TH-002). -Certificación de AENOR de la norma ISO de Gestión de Calidad 9001:2015, -Certificado de AENOR de la Norma ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance, - Certificado de AENOR de la ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno. -Mapa de procesos - matriz de interacción de los procesos 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI), a través de este se desprende cada uno de los Plan Operativo Anual de las áreas en los cuales se describen cada uno de los objetivos trazado y además esta monitoreado para el cumplimiento de este.</p> <p>Contamos con un instructivo donde se identifican las necesidades y las expectativas de los grupos de interés de igual manera estas necesidades son revisadas con el objetivo de la identificación y el análisis de las expectativas de las partes interesadas que se ven afectadas con el desarrollo de las operaciones propias de la organización y del sistema de gestión implementado.</p>	

Contamos también con un Sistema Integrado de Gestión de las normas ISO de Gestión de Calidad 9001:2015, ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance, ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno, este sistema cuenta con un enfoque basado en procesos, dentro del sistema tenemos el procedimiento de Medición y Análisis de Indicadores y para el cumplimiento y monitoreo de los proyectos y proceso el Director ejecutivo le da seguimiento a cada uno de esto, en una reunión de revisión por la dirección cada trimestre, con todos los directores de cada área del IDOPPRIL.

Evidencias:

- Certificación de AENOR de la norma ISO de Gestión de Calidad 9001:2015,
- Certificado de AENOR de la Norma ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance,
- Certificado de AENOR de la ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno
- Informe de Revisión por la Dirección 2022.
- Instructivo para la Gestión del Tratamiento de Expectativas de las Partes Interesadas (IN-PI-002).

Mantenemos el estímulo y las promociones de personal acorde a las prioridades y gestión de la organización. Los cambios en la realización de procesos, logísticas, estrategias son comunicadas vía electrónica a los colaboradores del IDOPPRIL, y a sus oficinas Regionales y Provinciales: correos masivos y

	<p>grupos ocupacionales específicos. De igual manera son reforzados en encuentros/talleres con las oficinas regionales y provinciales de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo de información a todos los usuarios. <p>Contamos con un Plan Anual de Compras y Contrataciones, que identifica las necesidades de requerimientos para el logro de las metas institucionales. Los acuerdos de desempeño del personal se elaboran por resultados en función de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual (POA). Contamos con indicadores dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para cumplir con nuestros objetivos trazado</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual (POA) - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del año 2024. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Tenemos definido los indicadores de gestión, con la participación de grupos de interés de cada área lo cual lo evidenciamos en la planificación institucional, matriz de indicadores de procesos, Objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), monitoreo de indicadores de Carta Compromiso y el reporte de estadística en la página WEB, ya que cada uno son requerimientos y sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>Nuestras instalaciones están acondicionadas para persona con discapacidad por eso contamos con rampa para fácil acceso y baños para que estos puedan usarlo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo del Sistema Integrado de Gestión (SIG) - Brochure de la Carta compromiso al ciudadano. -Página Web -Instagram -Foto de rampa 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con un sistema de control interno (Revisión general de expediente)</p> <p>por lo que evaluamos los planes Operativo Anual (POA) de cada área para monitorear cada una de las actividades estratégica de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización.</p> <p>Tenemos establecido un sistema periódico de monitoreo y evaluación de la planificación institucional, que incluye el seguimiento a la ejecución de los productos comprometidos en la DIGEPRES en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP).</p> <p>También conjunto con la contraloría General de la Republica hemos implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Dentro de la institución contamos con una unidad de control interno, regida por la Contraloría General de la Rep. Dom, que revisa nuestros procesos administrativos.</p> <p>Mediante el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Norma ISO 9001:2015 de Gestión</p>	

	<p>de Calidad, ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance, ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno, debido a esto tenemos implementado la gestión de riesgos, a la cual le damos seguimiento a los riesgos de cada proceso.</p> <p>Evidencia: - Informe de Monitoreo y evaluación de Plan Operativo (POA) Matrices de la NOBACI. -Matriz de Riesgos de cada área)</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Hemos venido aplicando Modelos de Excelencia a través del Marco Común de Evaluaciones modelo CAF siendo merecedores de los siguientes reconocimientos: en el año 2013, Medalla de Plata, en la oficina Regional Norte participamos en el 2014 obteniendo Premio regional, Medalla Oro 2015, Medalla Oro 2016, Medalla Oro 2018 y Medalla Oro 2019 en la Sede y una medalla de oro en el Premio Provincial a la Calidad (2019), Normas tecnológicas de datos abiertos y eficientización y agilidad en los servicios públicos.</p> <p>En el año 2023 obtuvimos la medalla de plata en el Premio Nacional a la Calidad al Sector Público Dominicano.</p> <p>Contamos con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo las Norma ISO 9001:2015 desde el año 2011, donde estuvimos certificados ISO 9001:2008.</p>	

	<p>Hemos adquirido certificación de las Normas y el año 2024 nos recertificamos en dicha Tecnológicas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Común de Evaluaciones modelo CAF. • Implementación de las normas: • Nortic A3 comprende lo referente a datos abiertos de las instituciones del gobierno dominicano, publicados a través del portal www.datos.gob.do, el que dispone de un buscador y catálogos de diversas categorías sectoriales. • Nortic E1 Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. <p>En el mes de abril del año 2024, obtuvimos recertificación de la Norma ISO 9001: 2015: Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de la NORTIC, - Certificación ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad - Medalla del premio de la calidad al Sector público -Informe de auditoría externa 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con los canales de comunicaciones necesario para una comunicación efectiva de difusión interno y externo para todos los colaboradores, contamos con una plataforma tecnológica interna llamada SISRALEP PLUS donde se despliega cada módulo que soportan nuestra prestación del servicio, procesos y procedimientos y además contamos correo de difusión y murales informativo en las instalaciones de la institución, así como</p>	

	<p>manejo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, también contamos con un portal con informaciones actualizada, disponible para los ciudadanos/ clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Institucional para la gestión de la imagen corporativa (PI-RP-002) -Captura de pantalla de SISRALEP PLUS. - Link Redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y YouTube -Capture del portal web del IDOPPRIL (noticia) 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos con una estructura organizacional, manual de funciones, Manual de Cargos Típicos, distribución física con condiciones óptimas de trabajo, de igual manera se fomentan el trabajo en equipo realizando capacitaciones tales como talleres de trabajo en equipo, se designan comisiones de trabajo relacionados con mejora o nuevos instrumentos a desarrollar, tales como: Comisión de Satisfacción Usuarios, Comité de salud y Seguridad en el Trabajo, Comisión de Integridad Gubernamental, Comité de compras, Comité de Riesgos Institucionales, entre otros.</p> <p>Contamos con la plataforma SISRALEP, donde contiene un repositorio con toda la documentación de la institución (manuales, Instructivos, procedimiento, etc.). Igualmente, con herramientas tecnológicas que permiten una debida planificación de los proyectos. Mediante la certificación bajo los estándares de calidad ISO 9001:2015 las actividades de los procesos interactúan entre sí.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listados de los comités - Captura de pantalla SISRALEP -Certificación norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la calidad. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con los diferentes medios de comunicación interna y externas podemos citar: portal web, murales, medios televisivos y radiales, boletín institucional, brochures, spots, campañas publicitarias, correos, circulares, memorias institucionales, central telefónica, redes sociales, plataforma de cliente y consulta tu caso, y chatea con nosotros, entre otras.</p> <p>Asimismo, medimos la eficacia periódicamente, mediante el registro y control de los indicadores de gestión y su mejora continua se determina utilizando herramientas que muestran el nivel de satisfacción de nuestros afiliados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Institucional para la gestión de la imagen corporativa (PI-RP-0029. -indicadores de Gestión) 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Estamos certificado en la Normas: ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad , ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance, ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno, estamos comprometido con la innovación y con la mejora continua de los procesos porque la alta dirección a través de reuniones que realizan cada mes el Consejo de calidad tratan todos los temas de mejora en los procesos y mejoras tecnología para la prestación del servicio y promover e impulsar los cambios y las innovaciones requeridas y además monitoreada por la Dirección de</p>	

	<p>Planificación y Desarrollo, demostrando voluntad e interés personal a través del diálogo constructivo y la motivación.</p> <p>Actualmente tenemos disponible nuestro servicio disponible en nuestra página con todos los requisitos, el tiempo de respuesta de cada uno.</p> <p>Trabajamos y le damos seguimiento a los productos no conforme y resultados de las auditorías internas y externas, donde para subsanar las observaciones y las no conformidades arrojadas en esto mediante acciones correctivas, planes de mejora e informe.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de Norma ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad , -Certificación de Norma ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance, -Certificación de Norma ISO 37001:2016, Sistemas de gestión antisoborno -Informe de Revisión por la dirección -Informe de Consejo de calidad -Registro de participación -Minutas de reuniones. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con iniciativas de cambios para nuestros colaboradores y grupos de interés por esto realizamos encuentros con ellos para determinar las acciones y responder a las necesidades de estos y además le difundimos las informaciones mediante correos masivos a todo el personal de la institución, los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>murales, mucha de esta iniciativa arrojada del plan de acción de la encuesta de clima laboral realizada a los colaboradores.</p> <p>Para los grupos de interés los cambios y efectos esperado e implementación de los mismos mediante resoluciones, comunicaciones formulación del plan estratégico y planes operativos anuales de cada una de las áreas , APP consulta tu caso , Plataforma cliente y todas las publicaciones realizada en las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción de encuesta de clima laboral - Matriz de Partes Interesadas, Identificación de Necesidades y Expectativas. - Cuestionario de partes interesadas - Correo informativo para todos los colaboradores. -Consulta tu caso. -Plataforma cliente. -Redes sociales. 	
--	---	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido,</p>	<p>IDOPPRIL predica con el ejemplo a través del cumplimiento de nuestros valores institucionales, tales como compromiso con la institución, obteniendo como resultados diversos logros en la gestión, actuando como modelo de referencia estableciendo modelo de</p>	

<p>respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>puertas abiertas en sus oficinas, cumpliendo con los requisitos establecido en las responsabilidades están definidas en él.</p> <p>Contamos con los procedimientos de revisión por la dirección y el de gestión de la planificación institucional, con el propósito de revisar el cumplimiento de los objetivos institucionales con el Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Como parte estimular los valores en la Institución, cada mes la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo, elige un valor en específico con el objetivo de crear un entorno donde se fomente y celebre el comportamiento positivo y se promueva el desarrollo personal y colectivo, este valor con su significado es colgado en los diferentes fondo de pantallas de las computadoras de los colaboradores y además es publicado en los diferentes murales para estimular lo que refleja cada uno de esto.</p> <p>De igual forma la institución capacita a sus lideres y colaboradores en temas relacionados con el Empoderamiento, Liderazgo e inteligencia emocional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de revisión por la dirección. - Fondo de pantalla. - Murales de la institución 	
---	--	--

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El recorrido del Director Ejecutivo por todas las áreas del IDOPPRIL, forma parte de la cultura de respeto que llevamos en la institución, debido a este encuentro del Director con los colaboradores se manifiesta un dialogo participativo para cada una de la parte para buscar solucionar los problemas y tomar decisiones sin exclusión de las personas de servicios generales hasta los altos directivos.</p> <p>Evidencias: Recorrido del Director por las Áreas.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con diferentes canales y herramientas de comunicación interna a través de circulares, reuniones gerenciales, reuniones interdepartamentales, correos masivos, intranet, murales informativos, comunicaciones informándoles de cualquier cambio o mejora realiza que se dan a conocer asuntos esenciales relacionados con la Institución.</p> <p>Además, se aplican encuestas de clima laboral, con el fin de conocer las opiniones de los colaboradores, después de realizar esta, se realiza un plan de acción para corregir y realizar acciones que puedan tener una inmediata respuesta la quejas y sugerencias generado en este estudio.</p> <p>Evidencias: -Correo. -Murales. - Encuesta Clima laboral. -Plan de acción de la encuesta de clima laboral.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos,</p>	<p>En el IDOPPRIL nos empoderamos para apoyar a los colaboradores para el desarrollo</p>	

<p>proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>de cada uno de los objetivos, planes trazados, y el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Cada una de las metas individuales de los colaboradores están establecida en los acuerdo de desempeño que se enlaza de los planes operativos anuales de cada año, estos acuerdos son monitoreado y evaluado trimestralmente, con el fin de retroalimentar, mejorar el rendimiento, identificar el potencial de desarrollo de cada uno de ellos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes operativos anuales de cada área. - Acuerdos de desempeño. - Evaluaciones de desempeños. - Minuta de Reunión de Monitoreo de Acuerdos de Desempeño Laboral. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el IDOPPRIL se estimula, anima y se crea las condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades atendiendo a las capacidades y competencias de los empleados, incluyendo la rendición de cuentas del trabajo realizado.</p> <p>A cada uno de los colaboradores se les suministran las herramientas y recursos necesarios, para cuidar sus condiciones de salud. Los líderes delegan algunas actividades en sus colaboradores para que las operaciones se sigan desarrollando normalmente como se puede mostrar en la matriz de sucesión.</p> <p>La redición de cuenta se realiza anual a través de la memoria institucional, donde esta contiene todos los resultados obtenidos por la institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificado del IDOPPRIL (MA-TH-002). -Matriz de sucesión. - Memoria Institucional. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>En el IDOPPRIL se promueve una cultura de aprendizaje con el objetivo de tener un ambiente donde los colaboradores se sientan motivados y capacitados para desarrollar constantemente sus competencias para que estos adquieran nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes que les permitan adaptarse y cumplir con las demandas y requisitos en constante evolución del entorno laboral.</p> <p>Podemos evidenciar el apoyo para la formación y capacitación de todo el personal de la institución a través del plan de capacitación en la Dirección de Recursos Humanos, donde se apoya y se estimula a la formación de nuestros colaboradores a través de las formaciones con entidades que hemos realizado alianzas de cooperación técnica, tanto nacionales como internacionales, para así fomentar la innovación, la creatividad y el compromiso en el lugar de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación en la Dirección de Recursos Humanos 2023. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con un Procedimiento de Promoción basada en el desempeño donde se encuentra el paso a paso para las promociones de los colaboradores donde se</p>	

	<p>detalla cada uno de los bonos que recibe estos donde se le reconoce y se premian los esfuerzo individuales mediante la evaluación de desempeño y el esfuerzo en equipo mediante el indicador del SISMAP.</p> <p>Evidencias: -Procedimiento de Promoción basada en el desempeño (PR-TH-005)</p>	
--	--	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Como parte de los requerimiento de nuestro Sistema Integrado de Gestión, cada dos años se realiza un levantamiento de las necesidades y expectativas interesada.</p> <p>Para que las partes interesadas nos ayuden adaptar nuestros servicios como Seguro de Riesgos Laborales (SRL) y así satisfacer requerimientos de manera más efectiva , este proceso comienza con la remisión con el formulario a la partes interesadas estos los completan y así podemos identificar conocer sus necesidades y expectativas, ante las</p>	

atribuciones legales de como lo establece la ley de 87-01 de seguridad social y la ley 397-19 que crea el instituto dominicano de Prevención y protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

Luego que el formulario es recibido se genera la matriz para identificar cada una de las necesidades, recoger cada uno de sus requerimientos, expectativas, y socializarlo en la institución.

Además, realizamos la encuesta de Satisfacción a nivel nacional mensual, donde se le da seguimiento a la medición de satisfacción de los usuarios y las respuestas a las quejas y sugerencia para así identificar las oportunidades de mejora de los servicios brindados.

Contamos con un Instructivo de Medición de atención a los usuarios, donde se evalúa el protocolo y calidad del servicio en atención médica, atención presencial y atención telefónica al Servicio a las prestadoras de Servicios de Salud (PSS).

Evidencias:

- Instructivo de gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesada (IN-PI-002).
- Instructivo para la Medición (IN-ME-001)
- Instructivo General para el manejo de quejas o sugerencias (N-ME-002).
- Instructivo para la Medición de la atención al usuario (IN-ME-004).

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La naturaleza del IDOPPRIL es realizar actividades de educación y prevención para reducir los riesgos en las empresa para garantizar un ambiente laboral seguro y proteger tanto a los colaboradores como a los empleadores en caso de accidentes o enfermedades profesionales.</p> <p>Nuestro involucramiento en la estrategia Nacional de Desarrollo, la cual se despliega a través del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, donde desarrollamos nuestros productos o servicios que sirven de base para la toma de decisiones y definición de políticas públicas en la plataforma ruta.</p> <p>Colaboramos con la Oficina Nacional de Estadística (ONE) en el levantamiento de las estadistas de nuestra institución.</p> <p>Participamos activamente en las sesiones de trabajos de organismo superiores del Sector de la Seguridad Social, a los fines de impulsar y promover políticas públicas relacionadas con el Seguro de Riesgos Laborales.</p> <p>Evidencias: -Comunicaciones al consejo de seguridad Social.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>A través de nuestra planificación estratégica se realiza un ejercicio donde se identifican las políticas con la participación de sectores y grupo de interés relevantes tomando en cuenta el plan plurianual del Ministerio de planificación y economía, para el análisis de los diferentes planes estratégicos de los entes reguladores</p>	

	<p>del sistema como son la SISALRIL, consejo de la seguridad social, el Ministerio de trabajo.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional - Estrategia Nacional de Desarrollo -Lineamientos estratégicos Plan Nacional Plurianual del Sector Público)</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>IDOPPRIL trabaja la planificación estratégica alineada a la Estrategia nacionales de Desarrollo identificando los productos en el plan plurianual políticas públicas, Planeación estratégica y presupuesto y además tomando en cuenta los mandatos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Trabajamos nuestros planes operativos con su presupuesto anualmente para así dar respuesta al cumplimiento de los objetivos estratégico establecido en nuestros planes de cada año, donde luego esto son monitoreado para su cumplimiento.</p> <p>Cada año preparamos nuestro Plan anual de Compra y contrataciones (PACC) donde se contempla todas las compras e inversiones a nivel general en los que incurre el IDOPPRIL para fines de ejecutar las actividades planificadas.</p> <p>Tenemos nuestra carta compromiso al ciudadano donde está el cumplimiento de los servicios a comprometer validado y aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP)</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

-Plan Estratégico 2022-2024
 - Matriz de productos del Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Planes Operativos Anuales (POA) 2023

-Informe de monitoreo y evaluación de la DIGEPRES.

-Plan anual de Compra y contrataciones (PACC).

- Carta Compromiso al Ciudadano/

-Catálogo de Servicios del IDOPPRIL

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>IDOPPRIL mantiene las alianzas y desarrollamos trabajos conjuntos con algunas organizaciones como son: -COPARDOM -ACIS -ADOZONA -SODOPRELA -Agrupaciones sindicales para la capacitación de sus miembros en temas de prevención y el programa del consejo. IDOPPRIL, mantiene una gran apertura para recibir recomendaciones y dar respuesta a los diferentes grupos de interés. Evidencias: -Alianzas y Acuerdo con sindicatos</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Patrocinamos y participamos como promotores de nuestros servicios como Seguro de Riesgos Laborales (SRL) en distintos eventos, realizados por algunas organizaciones. Recientemente realizo VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales con</p>	

SODOPRELA donde se abordaron temas con invitados internacionales y nacionales que trataron de: “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 puesto/persona basada en la capacidad residual”, Protección Respiratoria: Requisitos y Experiencia post Covid-19”, “Prevención de Riesgos Laborales, orientaciones técnicas desde la Ergonomía”; “Desafíos de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Hacia una cultura de prevención de riesgos laborales” y “Riesgos y Prevención de Cáncer Ocupacional: una agenda impostergable”.

En el año 2023, se realizó el tercer Simposio Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo con el lema “Un Entorno de Trabajo Seguro y Saludable: Un Derecho Fundamental”.

En el año 2024, se realizó el primer Foro Dominicano de Seguridad y Salud en el Trabajo “Repercusiones del cambio climático en la seguridad y la salud en el trabajo”.

Evidencias:

- Programa del 6to congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales.
- programa del tercer Simposio Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo con el lema “Un Entorno de Trabajo Seguro y Saludable: Un Derecho Fundamental”.
- Programa del Primer Foro Dominicano de Seguridad y Salud en el Trabajo “Repercusiones

	del cambio climático en la seguridad y la salud en el trabajo”.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>IDOPPRIL promueve una conciencia pública reputacional y de reconocimiento al sector que le prestamos nuestros servicios, centrada en cada una de las necesidades de los grupos de interés</p> <p>Es por esto que la Dirección de Comunicaciones cada año realiza una campaña publicitaria que abarca una extensa difusión sobre la prevención de riesgos y los servicios que ofrecemos, a través en diversos medios de comunicación.</p> <p>Evidencias: -Stand y caunter promocionales. -Publicaciones en las redes sociales (Instagram, Facebook).</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores	IDOPPRIL realiza de forma periódica el análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, en el cual se plasma en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y además mediante el análisis del Contexto Organizacional y el análisis FODA de los	

<p>globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>mismos son utilizados cada uno de los aportes que eficientizan la gestión de la institución mediante variables que influye en nuestros objetivo estratégico y que estén alineados a las funciones establecidas en la normativa que rige del IDOPPRIL, con los lineamientos gubernamentales y los objetivos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis FODA. - Informe con resultados de las expectativas de grupos de interés. -Instructivo para el Análisis del contexto organizacional (IN-PI-001). -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>IDOPPRIL, a través de las diferentes áreas identifica cada dos años todos los grupos de interés a través de una encuesta donde el área de Planificación y Desarrollo recopila los datos donde se realiza un análisis de la necesidades y expectativas de los grupos de intereses para que esta sea considerada en el proceso de planificación Institucional, tanto estratégica sectorial y en la formulación de las estrategias los grupos de interés.</p> <p>Mediante la Dirección de Planificación y Desarrollo, la institución realiza un análisis de relevancia de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores de influencia e impacto de estas y la posible estrategia para mantener satisfecho a los mismos.</p>	

	<p>Para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se les remite cuestionarios y luego estas son generadas en una matriz con puntuaciones asignadas según los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo para la Gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesadas (IN-PI-002). -Matriz determinación de los requerimientos de las partes interesadas (MT-PI-002). - Correo de remisión del formulario. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Estamos en el proceso de formulación de PEI 2025 – 2025 fueron consultadas y analizadas Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y los Lineamientos Estratégicos 2021 - 2024, así como las vinculadas de manera directa con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis, fueron identificadas y definidas las estrategias institucionales para el período 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Lineamientos Estratégicos PNPSP 2021 - 2024</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se aplica el autodiagnóstico modelo CAF, además un análisis FODA para el establecimiento de la planificación estratégica, en la parte de análisis de los riesgos y oportunidades, estos desempeños los realizamos basados en la norma ISO 9001: 2015, tenemos la metodología de gestión de</p>	

	<p>los riesgos donde se le establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, de acuerdo esto se generan mejora que resulten del análisis de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis FODA. - Guía de Marco Común de Evaluación (CAF) 2024. -Matriz de riesgos institucionales 	
--	--	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Para definir nuestros objetivos estratégico, en la institución tomamos mucho en cuenta para la formulación de nuestros planes estratégicos, planes operativos, en el cual se realiza un análisis FODA donde se despliegan objetivos estratégicos, objetivos operativos, actividades, tareas, indicadores y metas con prioridades definida para así darle seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de este cada trimestralmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento elaboración y evaluación del Plan Operativo Anual (PR-PI-001). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de formulación y cambios del Plan Operativo Anual y Presupuesto (IN-PI-003). - Instructivo de evaluación y monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) (IN-PI-004). -Informe de Monitoreo y evaluación Plan Operativo Anual 2022 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución involucra a los grupos de interés identificado para la formulación de nuestro Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual (POA) en estos se desarrolla cada una de las estrategias basadas en la necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, mediante la recopilación de estas, luego de la formulación y aprobación realizamos la publicación en nuestro portal de transparencia y en los diferentes medios de divulgación con la recolección de la información.</p> <p>Evidencias: Instructivo para la Gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesadas (IN-PI-002)</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>		
	<p>IDOPPRIL ha integrado en sus estrategias y sus Plan Operativo Anual, aspectos de responsabilidad social, gestión ambiental y diversidad de género donde estamos desarrollando programas para las políticas de género con iniciativas estratégica que contempla esos aspectos que integran la sostenibilidad</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>El 09 de marzo del del 2023, el IDOPPRIL obtuvo un reconocimiento por el avance en el proceso de transversalización del enfoque de género 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual de la Dirección de Planificación y Desarrollo, Iniciativa estratégica No.5324 (Igualdad de género Genero). - Plan Operativo Anual de la Dirección de Recursos Humanos actividad Iniciativa estratégica No.532 (Responsabilidad Social) -foto reconocimiento procesos de transversalización del enfoque de género 2022. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>IDOPPRIL cuenta con la disponibilidad de los recursos, cada año realizamos la formulación de los planes Operativo Anual con su presupuesto, inversión de los excedentes, así mismo monitoreamos, evaluamos y le damos seguimiento a la ejecución presupuestaria.</p> <p>Luego de la formulación de los planes operativo de cada año se identifican los recursos necesarios de cada una de las tareas trazadas, generado lo que es el Plan anual de Compras y Contrataciones (PACC) y el presupuesto de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de formulación y cambios del Plan Operativo Anual y Presupuesto (IN-PI-003). - Política Institucional para la Planificación (PI-PI-002). -Plan anual de compras y contrataciones (PACC) – Presupuesto 2024 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Las estrategias y planificación del IDOPPRIL, están implementada de acuerdo con la Estrategia Nacional de Desarrollo, al Plan de Gobierno, al Plan Nacional Plurianual del Sector Público, a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y a las líneas de acción del Plan Estratégico del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).</p> <p>El Plan Estratégico Institucional y las matrices de los Planes Operativos anuales, de cada área se desprenden, establecen el marco de temporal dando cumplimiento a los procesos, proyectos y estructura organizativa, adecuados para la culminación de la estrategia.</p> <p>Cada uno de nuestros planes operativos es traducido a la estructura organizacional aprobada por Ministerio de Administración Pública (MAP)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Institucional para la Planificación v00 (PI-PI-002). -- Procedimiento elaboración y evaluación del Plan Operativo Anual (PR-PI-001). - Instructivo de formulación y cambios del Plan Operativo Anual y Presupuesto (IN-PI-003). -Plan Estratégico 2020 -2024 - Instructivo de evaluación y monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) (IN-PI-004) 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual (POA 2024). - Resolución MAP de aprobación Estructura Organizativa/ -Estructura Organizativa. 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>IDOPPRIL dispone los Planes Operativos Anuales 2024 que contiene los servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición, además dispone de la estructura programática en base a resultados que también incluye metas para las diferentes dando seguimiento y apoyo a todas las áreas con relación a la formulación, medición y cumplimiento de las metas e indicadores de gestión de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Institucional para la Planificación v00 (PI-PI-002). -- Procedimiento elaboración y evaluación del Plan Operativo Anual (PR-PI-001). - Instructivo de formulación y cambios del Plan Operativo Anual y Presupuesto (IN-PI-003).). 	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>IDOPPRIL, comunica todos objetivos, estrategias, planes/actividades y tareas diversas, tales como: reuniones informativas y/o de trabajo, a través de los portales institucionales donde son publicados los planes estratégicos y operativos de la organización, así mimos la evaluación y monitoreo de estos para facilitar la comprensión, motivación, alineación y ajuste continuo de las acciones hacia el logro de los objetivos establecidos en la institución.</p>	

	<p>los cuales son plasmado en cada uno de nuestros Planes Operativos Anuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo, convocatorias de reuniones de POA. - POAS 2020-2024 - Portal Web Institucional – Sección transparencia. <p>https://idoppril.gob.do/transparencia/plan-operativo-anual-poa/</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de monitoreo y evaluación del plan Operativo anual (POA) 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución cuenta con un Sistema Integrado de Gestión; Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015, Sistema de Gestión Antisoborno 37001:2016, Sistema de Gestión Compliance 37301:2021, pero para dar cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 desarrollamos nuestro monitoreo de los objetivos estratégicos cada trimestre para la medición y/o evaluación periódica de los logros de la institución, a estos fines se realiza el informe de revisión por la dirección, donde se le da seguimiento a cada una de las áreas IDOPPRIL, a través de los planes operativos anuales, todas las áreas de la institución planifican su operatividad, tareas y proyectos a ejecutar cada año, identificando sus indicadores y metas a alcanzar correspondientes.</p> <p>Estos planes operativos, tienen un monitoreo trimestral donde podemos evaluar su nivel de avance de cada una de las estrategias trazada en cada uno de los planes de cada área.</p>	

	Evidencias: -Informe de Monitoreo y evaluación del POA. -Minuta de reuniones y Concejo de Calidad	
--	--	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	IDOPPRIL, ha identificado cada necesidad y los cambios posibles para las oportunidades de aplicación tecnológica, es por esto que hemos implementado el Office 365, para estar preparados para las posibles contingencias a nivel tecnológico y poseer herramientas que nos permitan ser productivo, dando así un salto sustantivo en las operaciones de las áreas misionales. Con esta implementación, se pueden compartir, visualizar y colaborar en archivos de trabajo de forma ágil; obtuvimos unas mejoras significativas en las plataformas de correo electrónico y almacenamiento de archivos; ya demás para estar preparados para trabajar de forma remota con herramientas de comunicación en tiempo real y lograr realizar requerimientos sin necesidad de encontrarse en su lugar de trabajo. Evidencias: -Cuentas de Usuarios/ Microsoft Office	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	IDOPPRIL, tiene una cultura para crear un entorno de trabajo saludable, es por esto que nos encargamos de desarrollar actividades educativas y actividades preventivas a nivel nacional presencial y virtual, impulsando una innovación para así reducir los riesgos en las empresas y dinamizar el resto de los aspectos esenciales, que nos permitan promover una	

	<p>cultura de prevención de riesgos laborales para que las empresas e instituciones y esta cuenten con espacios de trabajo cada vez más saludables y seguros.</p> <p>Contamos con la comunicación constante a través de las redes sociales, correos a todos los colaboradores, se han conformado y capacitados las Brigadas del Comité de Seguridad y salud en el trabajo y se han realizado congresos y Simposios de Seguridad y Salud en el trabajo, donde se ha compartido mejores prácticas en los temas de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Ocupacional con otras entidades.</p> <p>Realizamos un benchlearning de conocimiento con el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y la Contraloría General de la República para la implementación de la Norma ISO 37001:2016 de Sistema de Gestión Antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 de Sistema de Gestión de Compliance.</p> <p>Evidencias: -Actividades educativas y preventivas impartidas a instituciones y empresas.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>IDOPPRIL, puso en marcha en su página web una App chat institucional para intercambiar mensaje con grupos de interés para que este pueda solicitar alguna información por esta vía. Algunas charlas educativas y preventivas se han impartido vía presencial y virtual.</p> <p>-Foto de la App Institucional</p>	

	<p>-Actividades educativas y preventivas impartidas a instituciones y empresas vía teams. Evidencias.</p> <p>- Registro de participantes de actividades educativas y preventivas impartidas a instituciones y empresas. -App chat institucional.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Realizamos campañas de comunicación, divulgación de información, charlas informativas, orientaciones a través de nuestra página web y plataforma consulta tu caso, sub-portal de transparencia, sistema de denuncias 311 y el APP. Evidencias: -Portal de transparencia -Línea 311</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>IDOPPRIL, asegura la disponibilidad de los recursos necesario, en lo adelante contamos con planificación institucional donde cada actividad esta planificada en cada plan operativo anual de cada área y así mismo este contiene asignación presupuestaria para dar cumplimiento a los objetivos planteados y así los pagos de los compromisos fijos institucionales. Evidencias: - Instructivo para el Análisis del contexto organizacional (IN-PI-001) v02. -- Procedimiento elaboración y evaluación del Plan Operativo Anual (PR-PI-001) v02. - Instructivo de formulación y cambios del Plan Operativo Anual y Presupuesto (IN-PI-003). -Plan Estratégico 2020 -2024</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>IDOPPRIL, planifica y analiza anualmente la necesidades actuales y futura alineada al talento y habilidades de los colaboradores, así mismo nos encargamos de identificar las habilidades y competencia para cumplir con los objetivos estratégicos según la detención de las necesidades.</p> <p>cómo podemos ver en el Plan operativo anual de la Dirección de Recursos Humanos, donde se tiene identificado los objetivos estratégicos para cubrir las necesidades de los colaboradores y el conocimiento de los nuevos entrenamientos del plan de capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Plan operativo anual de la Dirección de Recursos Humanos 2023.- Manual de Cargos comunes y típicos clasificados del IDOPPRIL.-Planificación de Recursos Humanos)	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La Dirección de Recursos Humanos cuenta con políticas basadas en la implementación de los criterios, objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales y las competencias requeridas para ocupar el puesto.	

	<p>Contamos con políticas, manuales, instructivos y procedimientos transparente en el procesos de gestión del talento humano, de acuerdo a la Ley No. 41-08 de función pública y sus diferentes reglamentos de aplicación, donde se tiene definida las competencias y los lineamientos necesarios de los colaboradores y los candidatos a ocupar el puesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política institucional para la administración del desarrollo y monitoreo del talento humano (PI-TH-002) - Procedimiento de promoción basada en el desempeño (PR-TH-005). - Procedimiento Reclutamiento y selección del talento humano (PR-TH-001). - Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificado IDOPPRIL. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con una política y procedimiento para la gestión de Recursos Humanos donde se detallan cada uno de los criterios de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de los colaboradores del IDOPPRIL.</p> <p>Contamos con políticas y procedimientos con los lineamientos establecidos para seleccionar y reclutar personal competente para realizar los procesos institucionales, para una eficiente y eficaz gestión en el puesto a ocupar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de promoción basada en el desempeño (PR-TH-005). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Reclutamiento y selección del talento humano (PR-TH-001. - Política institucional para la administración del desarrollo y monitoreo del talento humano (PI-TH-002. - Política Institucional para el reclutamiento, selección y desvinculación del talento humano (PI-TH-002.) 	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>IDOPPRIL, cuenta con un Procedimiento Reclutamiento y selección del talento humano donde se identifican los criterios y además las capacidades de los colaboradores del IDOPPRIL (selección, asignación desarrollo), son las adecuadas de acuerdo con sus competencias para el desarrollo de la misión, las tareas y responsabilidades asignadas.</p> <p>Se evidencia la elaboración de acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen tareas y responsabilidades de forma individual y estableciendo tiempos para el cumplimiento de esas metas.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de Promoción Basado en el Desempeño (PR-TH-005) - Política institucional para la administración del desarrollo y monitoreo del talento humano (PI-TH-002) 	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y	IDOPPRIL, apoya la cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como de equipo a través	

<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>evaluaciones de desempeño donde cada colaborador debe alcanzar una puntuación mínima de un 80% para obtener dicha evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Promoción Basada en el Desempeño (PR-TH-005) - Política institucional para la administración del desarrollo y monitoreo del talento humano (PI-TH-002) v00 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Para fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso en el IDOPPRIL, lo que a su vez puede aumentar la creatividad, la innovación y la resolución de problemas dentro de la institución y así promover la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres que trabajan aquí, se crea un entorno en el que todos los colaboradores se sienten valorados y pueden contribuir plenamente con sus habilidades y perspectivas únicas. Con el objetivo de aplicar las políticas de género en el IDOPPRIL hemos participado en reuniones de seguimiento para la integración del plan de transversalidad de igualdad y equidad de género con el Ministerio de la Mujer y el Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Creamos el Comité de Trabajo con el Transversalización del Enfoque de Género asesoramiento de Ministerio de la Mujer y El Ministerio de Salud Pública con el fin de garantizar que en IDOPPRIL, se realice una adecuada gestión para avanzar hacia una cultura de equidad de género.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minuta de las reuniones del comité de transversalidad del enfoque de género. - Formulario de Encuesta Análisis Equidad de Género colaboradores del IDOPPRIL. 	
--	--	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con una estrategia en su plan estratégico 2020-2024 de fortalecimiento institucional con el objetivo desarrollar y captar talento humano alineado a los objetivos institucionales con la iniciativa estratégica de transformar la cultura organizacional para fortalecer las relaciones de servicios basadas en liderazgo, conocimiento y la comunicación donde identificamos los criterios y los lineamientos de las necesidades de capacitación del personal que aseguren el mejoramiento continuo y las competencias de los colaboradores.</p> <p>Identificamos las competencias y capacidades de los colaboradores a través de la evaluación del desempeño especificado en el Manual de Cargos comunes y típicos clasificados) donde están descrita la competencias que tiene que tener el perfil para ocupar el puesto, mediante esto son evaluado durante el año, además agregando a esto contamos con un plan de capacitación donde identificamos las necesidades, para así desarrollar y mejorar las habilidades,</p>	

	<p>conocimientos y competencias de los colaboradores del IDOPPRIL y así mejorar la calidad y eficiencia de la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Procedimiento de Reclutamiento y Selección del talento humano (PR-TH-001). - Manual de Cargos comunes y típicos clasificados del IDOPPRIL. -Plan de capacitación 2023. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>IDOPPRIL, cuenta con un procedimiento de Reclutamiento y Selección del talento humano, donde a través de este reclutamos el personal capaz para ocupar la vacante, tomando en cuenta las competencias y la educación formal que el personal debe poseer para ocupar el puesto de trabajo necesario para lograr la misión, visión y objetivos institucional.</p> <p>Además, tenemos desarrollado una programación anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas de acuerdo con la detección de necesidades de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación 2023. - Manual de Cargos comunes y típicos clasificados del IDOPPRIL. -Formulario de Evaluación de desempeño 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,	<p>En el IDOPPRIL las capacitaciones la realizamos de formas innovadoras para que el aprendizaje pueda ayudar a los colaboradores a desarrollar sus competencias.</p>	

<p>laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Impartimos aprendizaje para mejorar el autoestima y crecimiento personal, la resiliencia y la inteligencia a todos los colaboradores con el objetivo de empoderar a los colaboradores para que puedan enfrentar los desafíos de la vida cotidiana de manera más efectiva, desarrollando una mayor autoconciencia, autoaceptación y habilidades emocionales.</p> <p>Además, se planifican capacitaciones de cursos especializados, identificando las necesidades de las áreas para proporcionarle a los colaboradores la oportunidad de adquirir habilidades específicas que sean relevantes para sus roles laborales y así puedan adquirir habilidades técnicas, conocimientos sobre nuevas tecnologías o prácticas actualizadas en su campo de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivos de capacitación de personal (IN-TH-001). - Política institucional para la Administración del Desarrollo y monitoreo del talento humano (PI-TH-001) -Plan de Capacitación 2024. Formulario de identificación y solicitud de capacitación (FO-TH-012). 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos, elabora su plan de capacitación de cada año utilizando como insumo las necesidades de capacitación de todos los colaboradores de la institución.</p>	

	<p>Igualmente incluyen aquellas capacitaciones técnicas, personales o gerenciales, relacionadas con lo que realiza el colaborador para adquirir habilidades técnicas, conocimientos sobre nuevas tecnologías o prácticas actualizadas en su campo de trabajo.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación 2023.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Para incentivar el apoyo y acompañamiento a los nuevos colaboradores la institución le realiza una Inducción al puesto trabajo que consiste en llenar un formulario para esos fines, donde se le informa al ocupante de puesto cuales son las políticas del IDOPPRIL, donde una persona con experiencia le sirve como guía y lo acompaña, un empleado con más experiencia.</p> <p>Además, en este acompañamiento se le hace entrega del código de integridad, la política de Sistema Integrado, la ley que rige la Institución y las actividades y tareas que va a realizar que están descrita en Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificado IDOPPRIL, que está siendo revisado por el MAP).</p> <p>La Dirección de Recursos humanos periódicamente convoca a actividad general de la inducción sobre todos los temas vinculado a la institución a los colaboradores de nuevos ingreso como son las política de calidad, misión, visión del IDOPPRIL; código de integridad, deberes y derecho de los Colaboradores, seguridad y Salud en el</p>	<p>I</p>

	<p>trabajo, planificación estratégica, eficiencia del Sistema Integrado de Gestión (SIG) , imagen corporativa, importancia de la identificación de riesgos y Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: -Formulario Inducción al Puesto de Trabajo (FO-TH-013). Procedimiento de Inducción al empleado (PR-TH-002). -Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificado IDOPPRIL. -Registro de participantes,</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>IDOPPRIL, realiza la movilidad tanto interna y externa, donde podemos evidenciar que los últimos años la institución ha realizado numerosos ascensos internos, lo cual representa una verdadera motivación para nuestros colaboradores y los hace sentir comprometidos institucionalmente, lo que ha permitido que estos puedan explorar diferentes roles dentro de la organización y además que se les ha brindado la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y experiencias, lo que ha permitido contribuir con el crecimiento y desarrollo profesional</p> <p>Evidencias: -Procedimiento Reclutamiento y Selección del talento humano (PR-TH-001). - Informe de consejo de calidad de la Dirección de Recursos Humanos</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación	<p>IDOPPRIL, ha adquirido herramientas electrónicas para gestionar y apoyar necesidades de los colaboradores mediante el uso de correos electrónicos, plataforma web,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>plataforma teams, donde los colaboradores pueden participar en conferencias y reuniones desde su puesto de trabajo.</p> <p>De igual contamos con un Plan de Capacitación donde se detallan los diferentes métodos modernos para impartir las capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de registro de instalación, configuración y entrenamiento en Office 365. -Planes de capacitación.
--	---

<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución promueve las actividades formativas y el desarrollo involucrando los colaboradores en reuniones con todas las áreas para formular los riesgos con el objetivo de poner en práctica la metodología para la identificación, valoración y control de los riesgos y oportunidades, que se relacionan con los procesos institucionales, a fin de implementar estrategias que permitan el tratamiento de los riesgos y el aprovechamiento de las oportunidades en cuanto al enfoque de género, se impartió un taller de Inducción de Transversalización del Enfoque de Género, tomando en cuenta que el staff de encargados de áreas participaron, donde se explicaron las pautas para la creación y funcionamiento del comité de transversalización del Enfoque de Género.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario de registro de participantes al taller de Inducción de - Transversalización del Enfoque de Género -Formulario de registro de taller de inducción Genero de IDOPPRIL, -Formulario de registro de participantes levantamiento de riesgos y oportunidades.

--	--

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>IDOPPRIL evalúa el impacto capacitación planificada para la formación y desarrollo de nuestros colaboradores.</p> <p>La eficacia de estas capacitaciones es evaluada por los Directores y encargados de áreas que solicitan las capacitaciones para verificar si se ha cumplido con el nivel de desempeño del desarrollo de las capacitaciones.</p> <p>Evidencias: -Comunicación análisis costo/beneficio del Curso Auditor Interno ISO 9001:2015. -Evaluación de la eficacia Curso Auditor Interno ISO 9001:2015</p>	<p>Estamos desarrollando una herramienta para realizar el análisis costo/beneficio de los programas de formación.</p>
---	---	---

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>IDOPPRIL, promueve una cultura de comunicación y trabajo en equipo, mediante la realización de reuniones de trabajo y capacitaciones realizada con el personal para las asignaciones de las tareas, así como los diferentes tipos de Comité institucionales para tomar decisiones, promover el éxito y bienestar de la institución.</p>	

	<p>Evidencia: Formulario de general para registro de miembros</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>IDOPPRIL, para alcanzar los objetivos y realizar tareas, los directores y encargados de áreas se reúnen con su personal para lograr las metas propuesta donde además surgen distintas ideas y opiniones de los colaboradores para facilitar los canales y mecanismos para que estos puedan compartir sus ideas y opiniones y se pueden descubrir nuevas oportunidades de resolver problemas de manera más eficiente y tener sentido de pertenencia y empoderamiento entre el personal.</p> <p>También tenemos implementado un buzón de sugerencias interno y enfatizamos en mantener la comunicación de puertas abiertas.</p> <p>Evidencias: -Foto del buzón</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>IDOPPRIL, involucra los colaboradores y representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Contamos con una asociación de servidores públicos con el objetivo de que los colaboradores puedan mejorar sus condiciones laborales y promover un ambiente laboral más justo y equitativo.</p>	

	<p>Como medios los colaboradores de la institución tienen una Comisión de Solidaridad, para apoyar a empleados o familiares de éstos que necesiten algún tipo de ayuda en algún momento determinado. Esta comisión se encarga de dar seguimiento y le presta especial atención aquellos empleados con situaciones de salud o que sufren una discapacidad, en el concejo directivo tratan de brindarle ayuda a personal con situaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asociación de Servidores Públicos del IDOPPRIL. -Registros de participantes. -Minutas de reuniones. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>IDOPPRIL, procura el consenso y acuerdo entre los directivos y sus colaboradores, como se puede evidenciar en la participación de las reuniones de las áreas para comunicar y evaluar cada trimestre los planes operativos, la planificación estratégica de la institución y tema para el bienestar de la institución.</p> <p>Además, con los Acuerdos de Desempeño que consiste en un documento formal donde están detalladas todas las actividades a realizar, objetivos y metas para alcanzar donde cada uno de esto es proveniente de los planes operativos, este formulario debe estar consensuado y firmado entre el encargado de cada área y el colaborador y los resultados que deberá monitorear cada trimestre durante un período de evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>I</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Política institucional para la Administración del Desarrollo y monitoreo del talento humano (PI-TH-002). - Acuerdo de desempeño -Evaluación de desempeño 	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>Todos los años realizamos encuestas de clima organizacional a los colaboradores, para determinar la imagen y rendimiento global de la organización, obtener información precisa y relevante que permita identificar áreas de mejora, medir la satisfacción de los colaboradores, detectar problemas de clima laboral y facilitar la toma de decisiones para mejorar el ambiente de trabajo y el bienestar de los estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de encuesta del clima laboral al MAP. -Informe-Encuesta de clima laboral 2023. Plan de Acción de la encuesta de clima Laboral 2023. 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>IDOPPRIL, cuenta con un Comité de seguridad y salud en el trabajo en conjunto con la Dirección de Prevención donde realizan varias actividades por el bienestar de los colaboradores como son: estudios ergonómicos, Feria de la Salud, jornadas de vacunación, análisis de identificación de riesgo y peligro.</p> <p>También capacitamos al personal sobre temas como son: nutrición, salud y prevención de riesgos laborales, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta constitutiva del Comité mixto de salud ocupacional y riesgos laborales. 	

	<p>-Informe de Gestión SISTAP 2023.</p> <p>-Plan de emergencia y evacuación IDOPPRIL 2023.</p> <p>-Foto Jornadas de vacunación.</p> <p>-Foto de Jornada de la salud.</p>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>IDOPPRIL, cuenta con políticas institucionales basada en la ley 41-08 de función pública donde se les otorga a las colaboradoras que pasan por el proceso de embarazo, una hora de salida antes o tomarla por un periodo de 6 meses para cuidar su bebe y a los empleados que le nace un hijo/a se les da 15 días libre por nacimiento del bebe.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Política institucional para la administración del desarrollo y monitoreo del talento humano (PI-TH-002)</p> <p>-Ley no. 41-08 de la función pública</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>IDOPPRIL. tiene una Comisión de Solidaridad, para apoyar a empleados o familiares de éstos que necesiten algún tipo de ayuda en algún momento determinado. Esta comisión se encarga de dar seguimiento y le presta especial atención aquellos empleados con situaciones de salud o que sufren una discapacidad en el concejo directivo tratan de brindarle ayudas a personal con situaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>- https://idoppril.gob.do/Noticias/lopez-solis-crea-comision-de-solidaridad-en-el-idoppril/</p>	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y	<p>IDOPPRIL, se mantiene en revisión constante de las compensaciones y beneficios, buscando de esta forma mejorar el bienestar y calidad de vida de los colaboradores.</p>	

<p>deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se han realizado varias acciones para mejorar las condiciones de los colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mejora en los planes complementarios de salud. -Mejora en las rutas de transporte. -Actividades de salud (operativos odontológicos, oftalmológico, talleres de motivación, etc. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos y video de las actividades realizadas. -Registro de Participantes. 	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>IDOPPRIL, tiene un directorio de grupos de interés que son los socios claves de este Seguro de Riesgos Laborales (SRL) para fomentar la confianza y el compromiso entre las organizaciones.</p> <p>Contamos con una red de prestadores tanto públicos como privados, habilitados por el Sistema Nacional de Salud, formado por las clínicas y hospitales de los diferentes niveles de atención, al igual que las farmacias, laboratorios, ópticas, unidades de rehabilitación, centros odontológicos,</p>	

	<p>suplidores de materiales médicos y quirúrgicos, entre otros que se requieran para la atención de los afiliados/as del Seguro de Riesgos Laborales, a consecuencia de un accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.</p> <p>Evidencias: -Matriz de acuerdos y convenio - Listado de Socio Claves. -Catálogo de prestadores de servicios de salud.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>IDOPPRIL, tiene acuerdo de alianza, colaboración y apoyo técnico- financiero con asociaciones, empresa e instituciones para así impulsar el fortalecimiento institucional, transparencia e implementar una gestión apegada a los principios éticos jurídicos, priorizando en todas actuaciones el servicio eficaz del seguro de Riesgos Laborales (SRL) y las buenas prácticas para en un ambiente de trabajo seguro para así disminuir los accidentes laborales y enfermedades profesionales en las empresas e instituciones de la República Dominicana.</p> <p>En la actualidad contamos con 11 convenios de colaboración con la Sociedad Civil, instituciones gubernamentales vinculadas a sus servicios.</p> <p>Evidencias: -Matriz de Acuerdos y convenios del IDOPPRIL.</p>	

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>El objetivo de IDOPPRIL, es disminuir los riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales en las empresas.</p> <p>La institución define su rol y responsabilidades en los convenios, conjuntos a los socios claves, donde se establecen las alianzas y los acuerdos firmados y cada uno de estos son monitoreado por el área designada para el cumplimiento de las actividades descripta en el mismo.</p> <p>Evidencias: Matriz de convenio, Alianzas y acuerdos de la Dirección de Prevención de Riesgos Laborales.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>IDOPPRIL, tiene identificadas las necesidades para las alianzas públicas - privadas a largo plazo.</p> <p>Estas necesidades son plasmadas y desarrolladas a través de resoluciones y convenios emitidos en el momento oportuno para el cumplimiento del mismo.</p> <p>Trabajamos en conjunto con entidades del sector de la seguridad social, como Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), Ministerio de Trabajo (MT), Programa Nacional de Muertes por Accidentes de Tránsito (PREMAT), entre otros, para el desarrollo e implementación de proyectos.</p>	

	<p>Evidencias: -Matriz de Resoluciones y - Convenios emitidos y aprobados.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Para la selección de los proveedores la institución tiene un procedimientos, instructivo y una política para la selección y evaluación como parte de los lineamientos necesarios realizar las compras y contrataciones de todas las inversiones en proyectos de información, las compras de bienes y contrataciones de servicios, procurando siempre la transparencia, eficiencia, eficacia, economía y demás principios establecidos en las normativas vigentes, en nuestro Código de Integridad Institucional y en nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a las Normas; Norma ISO 9001-2015 del Sistema de Gestión de calidad, Norma ISO 373001:2016 Sistemas de gestión antisoborno, ISO 373301:2021 Sistemas de gestión de Compliance.</p> <p>Para realizar las evaluaciones y dar seguimiento, antes y después de la adquisición de los bienes y servicios que se necesita en esta fase, valorar si cumple con los requerimientos establecidos en la contratación y verificar que tengan un perfil responsable en el contexto de la contratación pública de forma que, posean informaciones de referencia para los futuros procesos de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias: - Procedimiento Compras y contrataciones (PR-CC-001).</p>	

	<p>-Instructivo de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (IN-CC-002).</p> <p>- Política Institucional de Compras y contrataciones (PI-CC-001).</p> <p>- Política del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las Normas; Norma ISO 9001-2015 del Sistema de Gestión de calidad, Norma ISO 373001:2016 Sistemas de gestión antisoborno, ISO 373301:2021 Sistema de gestión de Compliance</p> <p>- Código de Integridad.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Disponemos de una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), cuyo espacio transparentan informaciones para la sociedad, tales como: los procesos de compras y contrataciones públicas, la documentación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, datos abiertos, consultas públicas, solicitud de información pública, el Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) entre otras, con el objetivo de que los ciudadanos puedan realizar sus preguntas directamente y conocer las ejecuciones de las instituciones públicas. En esta sección del sub-portal de transparencia, se ofrecen todas las informaciones requeridas por la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>La institución garantiza la transparencia mediante el sub-portal de Transparencia</p>	

	<p>institucional, ubicado en el portal web, donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización, así como su base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras, el cual es evaluado mensualmente por la Dirección General de Ética e integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias: -Política Institucional para la Oficina de Libre Acceso a la Información (PL-IP-001). - Instructivo de la Oficina de libre acceso a la Información (IN-IP-001) -Reporte de evaluación Dirección General de Ética e integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>IDOPPRIL, incentiva la participación de sus afiliados, así como representantes a través de los diferentes canales de acceso y comunicación para exponer sus quejas y sugerencias, lo que es de utilidad para la institución en la toma de decisiones para mejorar el servicio brindado.</p> <p>Se tienen establecidos los canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios, estos están alineados en el marco de las estrategias de Gobierno, con el objetivo de mejorar los canales de interacción, el contacto entre la ciudadanía y el estado se encuentra disponible el Sistema 311, donde se</p>	

	<p>registran denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida, las cuales son canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes en dar respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para el Manejo de medios sociales -Matriz quejas y sugerencia de las redes sociales -Formulario de Satisfacción de Usuario (FO-ME-001) 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con un instructivo de quejas y sugerencias para la recolección de información de satisfacción de los afiliados y demás grupos de interés, donde tenemos buzones de quejas y sugerencias ubicados en lugares estratégicos del IDOPPRIL.</p> <p>Las quejas recibidas de manera presencial son tramitadas a la Dirección de Planificación y Desarrollo, quien canaliza con el área correspondiente, a fin de que respondan y den seguimiento a las consideraciones de los afiliados, para dar el debido seguimiento y gestionar su solución.</p> <p>Contamos con una Comisión de Satisfacción de las Partes Interesadas, la cual se encarga de atender puntualmente las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y mensualmente verifica, tanto nivel de satisfacción obtenido en las encuestas completadas por nuestros afiliados, como las quejas o sugerencias que han sido tabuladas y procesadas para definir acciones de mejora.</p>	

	<p>Monitoreamos constante la plataforma Sistema 311 para las quejas generadas en esta plataforma y las solicitudes de informaciones por el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública de la Oficina de Libre Acceso de la Información, además los cometarios de las redes sociales que son respondido en el tiempo establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo General para el manejo de quejas o sugerencias (IN-ME-002) - Instructivo Medición de la satisfacción de los usuarios (IN-ME-001)) <p>Instructivo de Comisión de Seguimientos de la Partes Interesadas (IN-CI-001)).</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En la página web está disponible el catálogo de servicios, con los procedimientos a realizar, requisitos para solicitar y el tiempo de respuesta que debe esperar el ciudadano/cliente para percibir de nuestros servicios (https://idoppril.gob.do/servicios).</p> <p>La institución ha desarrollado el cumplimiento del proceso de carta compromiso al ciudadano y el catálogo de servicio de manera eficaz, en estos están descritos los estaderes de calidad e informaciones de interés de la institución y las responsabilidades asumidas para ofrecer un mejor servicio, enfocado al público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de Carta de Compromiso al Ciudadano aprobada. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Brochure de Carta de Compromiso al Ciudadano. - Informe de evaluación de Carta de Compromiso al Ciudadano. - Catálogo de servicios - Sección de Servicio en la página web. 	
--	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>IDOPRRIL, cuenta con un Plan Estratégico Institucional donde se encuentran definidos los objetivos estratégicos alineado con la gestión financiera y los costos generado atendiendo a las actividades programadas en el Plan Operativo anual de cada área, Plan Plurianual, Plan estratégico y el Plan Anual de Compras y contracciones (PACC).</p> <p>Estamos enfocado en la entrega oportuna de los servicios con calidad a los afiliados del Seguro de Riesgos Laborales (SRL).</p> <p>Cada año formulamos nuestros planes operativos alineado con el presupuesto anual en base a la distribución de ingresos contemplado en la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2204 -Matriz Plan Operativo Anual (POA) (MT-PI-001) de la Dirección de prevención con su presupuesto 2023. - Ejecuciones presupuestarias -Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>IDOPPRIL, evalúa y analiza la factibilidad del gasto y la inversión de los riesgos financieros de manera periódica para así tomar decisiones oportunas.</p> <p>El proceso de gestión financiera cuenta con la identificación de riesgos, así como con sus respectivos planes de tratamiento, para mitigar los riesgos identificados.</p> <p>Además de que tenemos implementada las Normas Básicas de Control Interno, también evaluamos y analizamos la factibilidad del gastos y la inversiones de los riesgos financieros de manera periódica, para así tomar decisiones oportunas.</p> <p>En nuestra institución contamos con una Unidad Auditoría Interna (UAI) de la Contraloría General de la República, que tiene por objetivo analizar, supervisar y fiscalizar el buen uso de los recursos de los fondos públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de ingresos y egreso de la institución 	

	- Matriz de riesgo del proceso de gestión financiera.	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>IDOPPRIL, asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante la formulación anual del presupuesto institucional sobre la ejecución de los gastos, el cual se mantiene monitoreado a través de los POAS, Además, elaboramos un plan de Compra Anual (PACC) de acuerdo con nuestro presupuesto.</p> <p>Nos regimos bajo la Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, además enviando los informes de la ejecución presupuestaria correspondientes a los organismos supervisores.</p> <p>Como resultado del manejo eficiente de las inversiones, obtenemos intereses que incrementan significativamente.</p> <p>Todas nuestras informaciones de carácter financiero presupuestaria son transparentadas a través de las publicaciones en nuestro subportal web de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Publicación Presupuesto. - Ejecución presupuestaria. - Portal de Transparencia de IDOPPRIL (https://idoppril.gob.do/transparencia/informes-financieros/). 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	El departamento financiero del IDOPPRIL, se asegura de una gestión eficaz de los recursos económicos, a través de los análisis contables correspondientes para elaborar los estados	

	<p>financieros realizar la dispersión correspondiente de los ingresos.</p> <p>Contamos con una Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República, que verifica el cumplimiento de las normas de control Internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo para la Elaboración de los estados Financieros (IN- CF-003) - Procedimiento de Dispersión de ingresos (PR-CF-003). 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El presupuesto del IDOPPRIL, esta alineado con la planificación estratégica y los costos generado.</p> <p>El presupuesto de la institución se elabora, por centro de costo, atendiendo a las actividades programadas en el Plan Operativo anual de cada área, Plan Plurianual, Plan estratégico y el Plan Anual de Compras y contrataciones (PACC).</p> <p>Además, utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria, así como también para generar los informes de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de formulación y cambios del Plan Operativo Anual y Presupuesto v01 (IN-PI-003). - Política Institucional para la Planificación v00 (PI-PI-002). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento compras y contrataciones (PR-CC-001). -Presupuesto 2024 -Captura de pantalla del SIGEF. -Informe de ejecución presupuestaria 2023 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución mantiene descentralizadas las responsabilidades financieras delegadas a través del Departamento financiero, División de Tesorería, División de Contabilidad y la División de Presupuesto, así como las de Dirección de Estudios Técnicos Actuariales, que es al área de auditoría interna del IDOPPRIL, cada una de estas áreas cuenta con un responsable de coordinar y dar seguimiento de sus actividades internas y cumplir la implementación de los controles establecidos por los órganos rectores, manteniendo así el control financiero centralizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Institucional para los desembolsos económicos (PI-DE-001). -Política Institucional para la Revisión general de expedientes (PI-VE-001). -Instructivo para revisión general de expedientes (IN-VE-001). -Resolución 028-21 que aprueba la estructura organizacional del IDOPPRIL). -Manual de Descripción de cargos (MA-TH-002. I 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>IDOPPRIL, es una institución centrada en el cumplimiento de su misión y visión, cuenta con canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización, asegurándose que todos los colaboradores tengan acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas, objetivos que contribuyan con la resiliencia y flexibilidad de la organización.</p> <p>Desde el 2011 estamos certificado bajo la norma ISO 9001: 2008 y luego pasamos a certificarnos bajo la norma ISO 9001: 2015, es por esto que en el año 2024, también nos certificamos en la Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno y la Norma 37301:2021 de Sistema de Gestión de Compliance, por esto extendimos nuestro banco de auditores interno y lideres para mejorar el monitoreo y trabajar con las brechas existentes y requerimientos aplicable de estas normas en nuestros Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado de Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno. - Certificado de Norma 37301:2021 de Sistema de Gestión de Compliance 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación. -Capacitaciones diversas - Capture información documentada en el SISRALEP. - Correo de notificación de cambio. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. Por lo que contamos con medios para garantizar la disponibilidad de la información de forma externa, gestionamos que los datos abiertos de la institución estén asequibles a través de nuestro portal web institucional, donde gran porcentaje de estos se encuentran en el subportal de transparencia</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de Transparencias. -Estadísticas institucionales -https://idoppril.gob.do/transparencia/ 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>IDOPPRIL, ha implementado una cultura organizativa que valora la adaptabilidad, la experimentación y el aprendizaje continuo, lo que implica superar la resistencia al cambio y promover una mentalidad abierta hacia la tecnología y la innovación en las nuevas herramientas digitales lo que favorecen el conocimiento de los colaboradores donde pueden adquirir habilidades digitales relevantes a su trabajo.</p> <p>Esta oportunidades de transformación digital se realizan mediante curso en línea, talleres, seminarios, charlas y diferentes formaciones para aumentar el conocimiento digital de los</p>	

	<p>colaboradores y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la tecnología.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaciones a través de videoconferencias teams y zoom. -Registro de participantes. -Plan de capacitaciones Diversas. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Hemos establecido el mecanismo electrónico de intercambio de datos, con el objetivo de utilizar dicha información para la creación de políticas públicas que beneficien a los afiliados.</p> <p>IDOPPRIL, colabora con instituciones a fin de propiciar la obtención de información externa relevante y conocimientos significativos de estas instituciones como son: INFOTEP y INAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -- Certificaciones de cursos del INFOTEP y INAP. -Registro de Participantes de la revisión del Marco Normativo de Seguridad y Salud en el trabajo, así el convenio de la OIT. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>IDOPPRIL, monitorea la información y el conocimiento a través de revisiones periódicas en los sistemas tecnológicos y controles internos. mediante políticas, procedimientos e instructivos de las informaciones requeridas para publicarla en el portal institucional y el sub-portal de transparencia.</p> <p>Contamos con una política de gestión de seguridad de la información que contempla los lineamientos específicos para conocer y mantener la confidencialidad, integridad y</p>	

	<p>disponibilidad de la información que tienen acceso los colaboradores como parte del desempeño de sus funciones.</p> <p>La Política institucional para la gestión de la imagen corporativa, que indica las acciones que posibiliten establecer la comunicación efectiva y coherente, tanto externa como interna. Para tener el control de esta</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Institucionales para la Oficina de Libre (PI-IP-001). - Instructivo de la Oficina de Libre Acceso a la Información). - Política institucional para la gestión de la imagen corporativa (PI-RP-002). - Política Institucional para Seguridad de la Información (PI-TI-002). 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Tenemos canales internos para garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a la información y el conocimiento, lo podemos evidenciar a través de intranet, correos electrónicos y SISRALEP PLUS, que contiene los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>El área de Calidad en la Gestión se encarga de notificar todos los cambios generados en la información documentada del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Captura de pantalla de SISRALEP PLUS. -Correo de Notificación de la actualización de la documentación del proceso. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>IDOPPRIL, asegura el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés donde se presenta de forma sistemática y accesible para todos los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas requerida.</p> <p>En la Página web que cuenta con varios sub-portal que contiene informaciones de datos abierto-relevantes de la institución,</p> <p>Contamos una App disponible en la página web donde el afiliado puede consultar el estatus de su caso, notificado por un accidente laboral o una enfermedad profesional.</p> <p>Las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube), donde el IDOPPRIL tiene presencia activa, en las que se dan a conocer las informaciones más relevantes en relación la prevención de los accidentes de trabajos y las enfermedades profesionales, servicios, horarios, cursos, noticias y las notas de prensa, las cuales son publicadas en los diversos medios disponibles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de transparencia / portal de datos abierto. -Estadística institucionales. - Consulta tu caso - Redes sociales. 	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>-Plataforma Cliente.</p> <p>IDOPPRIL, garantiza que el conocimiento clave, lo podemos evidenciar en el trabajo en equipos se encuentran dentro de un dominio institucional, además controlando que los documentos importantes que son manejados por el personal se encuentran disponibles en las carpetas compartidas digitales, en el cual los encargados de áreas velan por su actualización y que esta se encuentre contenida dentro de los servidores para así garantizar la seguridad de las informaciones</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación realiza periódicamente el respaldo de la documentación de los servidores a través de procedimiento de Backup.</p> <p>Estamos certificado por la Norma ISO 9001: 2015 que, como requerimiento de esto, tenemos que mantener la documentación de los procesos y servicios actualizada.</p> <p>Así mismo, los correos electrónicos institucionales y los accesos correspondiente son inhabilitado al momento de la salida del colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Imagen de las carpetas compartidas). - Procedimiento para Respaldo de Datos (PR-TI-004.) - Capture de Correo enviado a las áreas por Exclusiones. 	<p>.</p>
---	--	----------

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Todos los años la Dirección tecnología de la Información y Comunicación formula su plan operativo anual alienados con los objetivos estratégicos y operativos, en base de necesidades detectadas y o requerimientos de la institución para automatizar los servicios del IDOPPRIL.</p> <p>Así mismos garantiza la operación permanente de los procesos para asegurar la información institucional y velar por el adecuado mantenimiento de los componentes físicos y la implementación de procesos tecnológicos de todos los servicios que ofrece el IDOPPRIL, además cuenta con la interconexión entre la sede principal y las oficinas regionales y provinciales, lo que permite compartir recursos tales como telefonía, y datos.</p> <p>Evidencias: Matriz de Plan Operativo Anual (POA) Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. - Procedimiento de Solicitud de Mejoras Desarrollo y de Sistemas informático (PR-TI-002).</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Las actividades tecnológicas utilizada IDOPPRIL, son planificada anual en el Plan Operativo Anual (POA), donde son monitoreadas y evaluadas cada trimestre.	

	<p>Contamos con el área de Administración de Servicios TIC, que se encarga programar y llevar a cabo los mantenimientos preventivos de los equipos para mantenerlos en óptimas condiciones en términos de consumo y eficiencia con el objetivo de determinar cuando sea necesario el cambio.</p> <p>Se han implementado varias acciones para el mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica que soporta las operaciones en digitalizar la respuesta de los sistemas Informáticos.</p> <p>Evidencias: -Ejecución presupuestaria 2024 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>A través de la Dirección tecnología de la Información y Comunicación, se ha realizado el análisis de datos de diferentes áreas con el fin de crear nuevas tecnologías para informaciones en tiempo real, que faciliten la toma decisiones en el momento oportuno.</p> <p>Con el objetivo de mejorar los servicios internos, la institución ha adquirido softwares colaborativos que facilitan la realización de tareas y proyectos, entre todos los colaboradores y las distintas áreas de la institución. Se han adquirido una serie de herramientas que ayudan de manera productiva a todas las áreas, dichas herramientas permiten la realización de trabajo</p>	

	<p>en equipo, como lo son 40 paquete de office 365, Teams, Sharepoint, Power BI.</p> <p>Evidencias:</p> <p>- Imagen de la pantalla del centro de administración de Microsoft, que contiene las licencias obtenidas)</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>En el IDOPPRIL, se utilizan software colaborativo que facilitan la realización de tareas y proyectos, entre todos los colaboradores y las distintas áreas de la institución.</p> <p>Se han adquiridos una serie de herramientas que ayudan de manera productiva a todas las áreas, dichas herramientas permiten la realización de trabajo en equipo, como lo son el paquete de office 365, Teams, Sharepoint, Power BI etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Capture de pantalla office 365, Teams, Power BI, Sharepoint.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>IDOPPRIL, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio ha puesto a disponibilidad de los afiliados la plataforma consulta tu caso, para que estos puedan consultar el estatus de su caso notificado por accidente laboral o una enfermedad profesional.</p> <p>El Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) para que los grupos de interés pueden realizar sus solicitudes sobre informaciones de transparencia de la institución.</p> <p>Con el propósito de llevar a cabo la digitalización, autogestión y automatización</p>	

	<p>de las certificaciones emitidas por el departamento de Servicio al Cliente, se desarrolló un nuevo módulo de emisión de certificaciones generadas de manera automáticamente, esto permitirá mejorar la eficiencia y precisión del proceso de emisión, reducir la posibilidad de errores y agilizar el tiempo de procesamiento</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capture de pantalla de consulta tu caso. - Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). - Módulo de entrega de certificaciones 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con políticas referentes a seguridad cibernética que garantizan los datos abierto y protección de estos, cuyo cumplimiento es obligatorio.</p> <p>El protocolo de aplicación de las Políticas de Seguridad de la Información se lleva a cabo juntamente con la Dirección de Recursos Humanos, desde el momento que ingresa un nuevo colaborador, procediendo a crear un usuario único con los accesos y permisos correspondientes, así mismos las directrices sobre el manejo y cambio de contraseñas, las cuales se contemplan en dicha política.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política Institucional para Seguridad de la Información (PI-TI-002) v01. - Procedimiento de Control de accesos (PR-TI-001) 	

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.

Para el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC el IDOPPRIL, toma en cuenta la gestión en la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos, objetivos operativos y además la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida y la participación de los colaboradores en plataformas electrónica y carpetas compartidas para que trabajen simultáneamente.

La institución está comprometida con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, mediante el manejo adecuado a los desechos para así contribuir con la conservación del medio ambiente mediante actividades de concientización con los colaboradores de como reciclar los desechos sólido generado.

El programa de gestión ambiental de desecho sólido, cuyo 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.

Mediante el programa Gestión Ambiental de Desecho Sólido (papel, cartón, cartucho plástico).

Evidencias:

- Carpetas compartidas.
- share point.

	Plataforma Sisralep Plus. - Política Institucional para el mantenimiento de la infraestructura y gestión ambiental (PI-MI-001). - Carta de Disposición Final y Descargo de Responsabilidad de Green Love	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>El mantenimiento de la infraestructura física es esencial para garantizar el funcionamiento adecuado y la durabilidad de los activos físicos y electrónicos del IDOPPRIL, siguiendo las mejores prácticas de inspección regular, reparación oportuna, para así garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura e instalaciones físicas en condiciones óptimas, es por esto por lo que planificamos programas de mantenimiento de edificaciones, las cuales son plasmados en el formulario de programación para su efectiva realización.</p> <p>Contamos con un plan de mantenimiento, siguiendo los principios de las certificación de la Norma ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de Calidad, para la adecuaciones necesarias y la sostenibilidad ambiental, esto asegurando la correcta disposición de los espacios y materiales, logrando así un lugar de</p>	

	<p>trabajo limpio, así como también un mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos en general en los tiempos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento del Mantenimiento de la infraestructura (PR-MI-001). -Política institucional para la Gestión de la Infraestructura y Gestión Ambiental (PI-MI-001). -Instructivo para el Mantenimiento de equipos informáticos (IN-TI-00) v02). - Política Institucional para el control y mantenimiento de activos tecnológicos (PI-TI-001). - Procedimiento para el Control y mantenimiento de activos tecnológicos (PR-TI-003). - Plan de mantenimiento. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>IDOPPRIL, tiene una ubicación estratégica en una zona céntrica y de fácil acceso en transporte público, por lo que garantizamos una adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los afiliados con 29 oficinas a nivel nacional por los que contamos con letreros de identificación del edificio, rampas, baños y parqueos para personas con discapacidad física y contamos en la entrada de la Sede central con un detector de metales.</p> <p>El rol principal de la institución es que los trabajadores dominicanos afectados por eventos laborales reciban los servicios y beneficios de manera más oportuna, entre los</p>	

	<p>años 2021 -2022 se han instalado 17 stand de atención al cliente en centro asistencial traumatológico de mayor asistencia de los afiliados, con la finalidad de reducir el traslado de los afiliados a la Sede Principal.</p> <p>Evidencias: -Foto de detector de metal -Fotos personal militar / Fotos de la rampa Fotos aparcamientos especiales para persona con discapacidad. -Ubicaciones con conexión a transporte Público -Informe de Revisión por la Dirección.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>IDOPPRIL, ha dotado de herramientas e instrumentos con la finalidad de garantizar la rentabilidad de los equipos electrónico, permitiendo así, alargar la vida útil de los equipos, a través del sistema SOFTLAND, ofreciendo seguimiento y control de los activos fijos de la institución para su tratamiento correspondiente.</p> <p>Se realizan las notificaciones a Bienes Nacionales para la autorización de los descargos de los activos fijos, dándole cumplimiento a la Ley No.1832, que instruye la interacción con la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencias: - Instructivo para el Mantenimiento de equipos informáticos (IN-TI-001) - Política institucional para el control y mantenimiento (PI-TI-001).</p>	

	-Instructivo para el Control de Activos Fijos - Acta de descargo de activos.)	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Contamos con dos salones de reuniones a la disposición de grupos de interés que lo solicitan para realizar actividades de interés. Evidencias: - Correos de Gestión de Salón por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para actividades de transversalización de Género.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	IDOPPRIL, cuenta con una subcontratación de flotilla de vehículos colectivo para el servicio interno, para el traslado de los colaboradores, en el cual se cumple con el mantenimiento y el seguimiento a las condiciones de seguridad requerido. Para reducir el consumo energético se han comprado equipos eléctricos como son lámparas de bajo consumo y aire acondicionado inverter, con refrigerante ecológico para así disminuir la contaminación al medioambiente. Evidencias: - Contratos de transporte para empleados (IDOPPRIL) Requisición de lámparas y aire acondicionado).	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	IDOPPRIL, está ubicado en un lugar estratégico que permite a sus afiliados acceder de forma ágil, que utilicen el transporte público,	

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>además cuenta con rampa y baños para personas con ciertas discapacidades, independientemente de sus capacidades físicas, puedan acceder a ellos de manera segura y sin obstáculos. Esto implica no solo cumplir con los requisitos legales en términos de accesibilidad, sino también considerar las necesidades y expectativas de los colaboradores y afiliados en general.</p> <p>Evidencias: - Imagen de la estructura del IDOPPRIL</p>	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con un sistema Integrado de Gestión (SIG), donde por requerimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad, por lo que nos ha permitido identificar, mapear, describir y documentar los procesos claves o misionales y de apoyo de la institución, los cuales son revisados y actualizados de manera continua de acuerdo con los requerimientos o disposiciones establecidas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>La institución cuenta con mapa de procesos, donde se describe cada proceso siempre orientado a la mejora continua y la gran satisfacción de nuestros afiliados, lo que nos</p>	

	<p>permite tener una comprensión clara de cómo se están abordando las necesidades y opiniones, así como también de cómo se pueden mejorar los procesos existentes para mantener la agilidad organizativa. hacerlo de forma continua nos asegura que la estructura organizativa esté siempre alineada con las demandas cambiantes del entorno y de las partes interesadas, lo que es primordial para el éxito a largo plazo de la institución.</p> <p>Evidencias: -Mapa de procesos (MP-DC-001) -Matriz de interacción de los procesos (MT-DC-001). -Documentaciones del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Podemos evidenciar que el IDOPPRIL, los colaboradores tienen acceso a las documentaciones del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en el SISRALEP PLUS, en este módulo se puede ver la documentación existen, solicitudes de mejoras al proceso, se puede generar reporte y tener disponibilidad de los datos abiertos en tiempo real, adicional permite la trazabilidad de los registros correspondientes a cada fase de los procesos.</p> <p>Contamos con un catálogo de servicio en nuestra página web que contiene los servicios que ofrecemos con sus requisitos, procedimiento y tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Instructivo para la elaboración y control de documentos (IN-DC-001). - Catálogo de servicio del IDOPPRIL. - Listado Maestro de documentos controlados (LI-DC-001). 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el IDOPPRIL, se analizan y revisan los cambios a los procesos, puntos críticos y los factores de cambios existente en el entorno responden a los cambios y a la demanda de una mayor eficiencia y eficacia de los procesos a través de auditoría interna y externa de procesos planteado en la planificación estratégica, los objetivos estratégicos, tareas y actividades para comprobar la ejecución de los Planes Operativos Anuales que cumpla con lo establecido, lo cual es realizado por un equipo de auditores internos y externos con el propósito de que se identifiquen los hallazgos y oportunidades de mejora en cada proceso.</p> <p>Cuenta con la captación de las expectativas de las personas jurídicas que pertenecen a nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo Realización de auditorías al SGC (IN-ME-005). - Formulario Programación anual de auditorías. -Instructivo de Gestión del Tratamiento de Expectativas de las Partes Interesadas (IN-PI-002)) 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Contamos con procedimientos estandarizados, donde cada actividad está identificada con los responsables según establece la descripción de los procesos de la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>organización en un listado maestro de documentos donde se representa cada área con la documentación correspondiente donde se definen todos los responsables están nombrados acorde a los manuales de funciones y perfiles de la institución, donde se le asigna responsabilidades y competencias para así supervisar, mejorar y optimizar continuamente su parte del proceso para garantizar que se cumplan los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista Maestro de Documentos Controlados (LI-DC-001). - Instructivo para elaboración y control de documentos (IN-DC-001). - Ficha de procesos 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>IDOPPRIL, está regulado por la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y la Ley núm. 397-19, que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), por lo tanto, la institución siempre está al tanto de los cambios que puedan surgir en el ámbito del Sistema Dominicano de Seguridad Social, la Constitución de la República y otras leyes del país que puedan impactar en IDOPPRIL.</p> <p>En los procesos de IDOPPRIL, se regulan y se proponen cambios para los requisitos legales para mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones, simplificando los procesos en la institución que pueden reducir la burocracia, eliminar redundancias y así acelerar los tiempos de respuesta en los servicios recibidos</p>	

	<p>por los afiliados, buscando facilitar el cumplimiento normativo y fomentar la innovación en los servicios.</p> <p>Evidencias: - Ley Núm. 87-01 Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. -Ley núm. 397-19, que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Estamos certificado por AENOR, en la Norma ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, Norma ISO 37001:2016 de Sistema de Gestión Antisoborno, y la Norma ISO 37301:2021 de Sistemas de Gestión de Compliance, para el inicio de un proceso de cambio cultural y mejora continua en toda la institución, esto se traduce en la optimización de los procesos y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados a través de los cambios en la ley y las normativas que nos aplica.</p> <p>Cuyos procesos de integración de las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de calidad, junto con las normas ISO 37301:2016 del Sistema de Gestión de Compliance y la Norma ISO 37001:2016 sobre Sistema de gestión antisoborno, realizamos un Benchmarking con el Ministerio de Relaciones Exteriores, para compartir conocimientos y buenas prácticas al implementar dichas normas.</p> <p>Evidencias: --Correo Solicitud de coordinación Benchmarking MIREX-IDOPPRIL.</p>	<p>.</p>

	<p>-fotos</p> <p>-Registros de participantes de reunión del Benchmarking MIREX-IDOPPRIL.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La cultura de IDOPPRIL, es mantener los niveles de mejora continua y el compromiso con la calidad, con el trato afectivo a los afiliados.</p> <p>Contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano aprobada y evaluada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para el cumplimiento de estándares de calidad comprometidos, en el cual el mes de enero del 2024, en dicha evaluación obtuvimos 99 puntos.</p> <p>Tenemos un sistema de turnos que nos permite optimizar el tiempo y redirigir inmediatamente a cada uno de los afiliados al lugar específico donde será atendido, asignándole digitalmente o por ticket para la gestión de su servicio en IDOPPRIL.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo Formulación y seguimiento indicadores (IN-ME-003) -Reporte de indicadores. -Revisión por la Dirección -Brochure de la Carta Compromiso al ciudadano. Informe de la Carta Compromiso al ciudadano. -Reporte Sistema de turno 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>IDOPPRIL, está en la constante revisión y mejora de los procesos, como parte de esto tenemos un programa preventivo de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación realizando Backup periódicos, para garantizar la protección de los datos y</p>	

	<p>almacenar en los servidores destinados para ellos.</p> <p>La política de seguridad de la información que tiene como fin de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la cual tienen acceso como parte del desempeño de sus funciones es obligatoria cumplirla.</p> <p>Tenemos un procedimiento de control de accesos donde se establece los lineamientos que se deben cumplir para la creación de códigos y claves de acceso de los sistemas de información y cuando un colaborador ingresa a la institución este procedimiento se trabaja con la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicación se mantiene sensibilizando sobre la protección de la información en la charla de inducción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política institucional gestión de Infraestructura tecnológica (PI-TI-004). - Procedimiento para Respaldo de Datos PR-TI-004. - Procedimiento para Respaldos en Sitio Alterno. (PR-TI-006) <p>política Institucional para Seguridad de la Información (PI-TI-002)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento Control de accesos (PR-TI-001). 	
--	--	--

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Organización:</p> <p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>A través del Formulario de Satisfacción de Usuario (FO-ME-001) que es una herramienta en la cual la institución les ofrece la participación constante en las propuestas de mejoras en los procesos, y donde pueden expresar su percepción del servicio recibido, cualquier insatisfacción recibida, llamamos al afiliado directamente para que nos exprese por qué se sintió insatisfecho.</p> <p>Los comentarios generados en las quejas o sugerencias son respondidos en el plazo de respuesta no mayor de 15 día, por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Contamos con un comité de satisfacción de Usuarios, encargado de darle seguimiento y solucionar toda la queja generada, y el análisis de satisfacción de la encuesta por los afiliados y grupos de interés.</p> <p>Por lo que involucramos a los afiliados en el proceso del levantamiento de información, hemos realizado una encuesta institucional con el objetivo de conocer sus expectativas acerca de la prestación del servicio recibido, esto está incluido en la planificación estratégica de la institución y en la Resolución no. 03-2019 que establece el proceso de realización de la encuesta de satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la administración pública.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

	<p>- Instructivo de Manejo de quejas sugerencias (IN-ME-002)</p> <p>-Informe de Satisfacción de Usuario,</p> <p>-Informe para el comité de satisfacción de las partes interesadas.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>IDOPPRIL, realiza la encuesta de satisfacción mensualmente, como parte del requerimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG), donde se involucra los afiliados y el servicio prestado a estos, contamos como con buzones de quejas y sugerencias donde el afiliado puede proponer la mejora al servicio brindado que estén orientados a los afiliados.</p> <p>Los comentarios, quejas o sugerencias son respondidas en el plazo de respuesta no mayor de 15 día, por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>- Formulario de Reporte y Manejo de Quejas y Sugerencias (FO-ME-003)</p> <p>- Instructivo de Manejo de quejas sugerencias (IN-ME-002)</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Involucramos a los grupos de interés en el proceso del levantamiento, realizamos un foro afiliado IDOPPRIL para conocer sus expectativas acerca de la prestación del servicio recibido, también realizamos encuentros con las partes interesada para conocer sus expectativas y mejoras de satisfacción en nuestros procesos institucionales a favor.</p>	

	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo realiza la encuesta de la expectativa interesada cada dos años, con la finalidad de recibir las expectativas y opiniones para así mejorar el servicio brindado.</p> <p>Como parte del requerimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se encuentra establecido el instructivo de Manejo de quejas y sugerencia, contamos con el procedimiento de identificación de servicios y Productos No Conforme que contiene los lineamientos establecidos cuando el cliente debe de realizar alguna reclamación del producto o servicio entregado, además la Carta Compromiso al ciudadano que indica que debe hacer un ciudadano en caso de incumplimiento o reclamación con los estándares establecido en el servicio recibido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo Gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesadas (IN-PI-00) - Instructivo de Manejo de quejas sugerencias (IN-ME-002) - Procedimiento Identificación y control de producto o servicio no conforme (PR-ME-001). - Brochure de la Segunda versión de Carta Compromiso al Ciudadano del IDOPPRIL. 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una</p>	<p>IDOPPRIL, promueve la accesibilidad de sus servicios en la página web: https://idoppril.gob.do/servicios/ donde los afiliados tienen todos los servicios y una breve</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>guía de la realización de los mismos, como son los requisitos, tiempo de respuesta, el proceso y la vía para solicitarlos, las noticias referentes a los avances, logros, convenios, organigrama institucional, resoluciones y marcos normativos, concesiones aprobadas, Carta Compromiso, horarios, entre otras informaciones de interés para la población</p> <p>Los servicios que ofrece el IDOPPRIL, se promueven en las diferentes plataforma y Redes Sociales, en las noticias del portal web, nuestra carta compromiso al ciudadano tiene vías que los afiliados y partes interesadas pueden contactarse con la institución por la redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter): para mantenerlo también informado con informaciones de interés como el horario institucional, capsula de prevención de accidentes laborales y las firmas de acuerdos, convenios y fechas relevantes para el IDOPPRIL.</p> <p>Contamos en el área de servicio al cliente con pantallas LED, brochures informativos, programa orientando TV.</p> <p>Evidencias: - Sub-portales disponible del IDOPPRIL (https://idoppril.gob.do/) Brochures informativos. -Publicaciones en Instagram, Facebook, Twitter</p>	
---	--	--

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>IDOPPRIL, gestiona los procesos mediante procedimientos que establecen las interacciones con las prestadoras de servicios como son: farmacias, hospitales , clínicas y órganos rectores tales: Ministerio de trabajo, Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), que se relacionan con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo y se alinean a las disposiciones de instituciones rectoras, tales como: MAP, MEPyD, DGCC, CGR, DIGEPRES, DIGEIG y paralelamente consideran las leyes, protocolos y normativas vigentes con el propósito de garantizar la rendición de cuentas, transparencia, y apego a las políticas sectoriales establecidas.</p> <p>Además, se mantienen acuerdos de colaboración y/o convenios con socios claves del sector público y privado como recientemente lo firmamos con el ministerio de Defensa.</p> <p>Evidencias: - Matriz de acuerdos y convenios.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Contamos con un catálogo de servicios, en el cual contamos 432 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</p>	

	<p>requeridos por los afiliados del seguro de Riesgos Laborales (SRL), la cuales son auditadas para garantizar la calidad de la atención médica y la recuperación oportuna de los afiliados que tuvieron un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.</p> <p>Hemos realizado interoperabilidad de datos con instituciones que ofrecen dichos documentos requerido en algunos de los servicios que suministramos para verificar la validez de estos. Entre estas instituciones están: Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) y la Junta Central Electoral (JCE).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de servicios - Catálogos de las prestadoras de Servicios de salud - Interoperabilidad (TSS, JCE), SISALRIL. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>IDOPPRIL, ha creado grupos de trabajos con, clínicas, farmacias y sector empleador, creando proyectos, planes de trabajos, entre otros temas destacados para mejorar la productividad del servicio prestado por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL) y así garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.</p> <p>Para monitorear los cambios generado sobre las acciones tomada para fortalecer el servicio del IDOPPRIL con los grupos de trabajo, donde realizamos visitas a diferentes entidades con la que hemos creado los grupos de trabajos.</p>	

	Evidencias: - Registros de participantes - Convenios.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		

	<p>Para el intercambio de procesos en el IDOPPRIL, utilizamos la carpeta compartida, donde las áreas están conectada dentro de la red, así los colaboradores pueden desarrollar sus tareas.</p> <p>Cada área cuenta con una carpeta compartida interna donde pueden trabajar en conjunto con la documentación de sus procesos.</p> <p>La plataforma share point, la utilizamos para la formulación del POA 2023 donde almacenaba, organizaban y se compartir información acerca de este, desde cualquier dispositivo de los diferentes dueños de procesos en tiempo real.</p> <p>La plataforma SISRALEP PLUS, donde podemos encontrar las diferentes documentaciones, solicitudes de mejoras al proceso, la generación de reporte y la gran disponibilidad de los datos abiertos en tiempo real, adicional en esta plataforma nos permite la trazabilidad de los registros correspondientes a cada fase de los procesos que tiene que ver con el IDOPPRIL.</p>
--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En el 2022 adquirió el Programa Microsoft Office 365 donde se logró con esta implementación compartir, visualizar y colaborar en archivos de trabajo de forma ágil; obtuvieron mejoras significativas en el correo electrónico y almacenamiento de archivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capture de la carpeta compartida de las diferentes áreas. -Capture de pantalla de la carpeta compartida interna de las áreas. - Capture de Share point -Capture de pantalla de Sisralep Plus. -Programas Microsoft Office 365. 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>IDOPPRIL ha realizado acuerdos y convenios para intercambios de datos con las siguientes organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tesorería de la Seguridad Social (TSS) para verificar los aportes realizados por los empleadores para cubrir los riesgos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, • Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) para verificar la solicitud de subsidio de Accidentes de Trabajo, en ambas instituciones para un mismo evento. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Módulo de la TSS y la junta central Electoral. 	

	- Acuerdo para evitar duplicidad de pagos por accidente laboral con la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>IDOPPRIL, trabaja con los diferentes hospitales traumatológicos público del país, donde están ubicado los módulos para que las clases trabajadoras del país puedan solicitar los servicios de Riesgos Laborales, sin necesidad de desplazarse a la SEDE, y también puedan atender las eventualidades ocasionada por un accidente laboral o una enfermedad profesional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convenios con asociaciones e instituciones -Contrato Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) hospitales traumatológicos del país. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Como parte de los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), por requerimiento de la Norma integrada ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de Calidad se evalúan y conocen la percepción de los afiliados (as), con miras a mejorar la prestación	

de los servicios, por tal motivo, está disponible en las instalaciones del IDOPPRIL y en el portal web la encuesta de satisfacción de los usuarios.

Para la valoración de la satisfacción general del servicio brindado, se realizan los cálculos a través de medias ponderadas, colocando a cada pregunta un valor porcentual, que da como resultado la calificación general de las preguntas para medir la percepción de los afiliados, donde se evalúan las dimensiones de la calidad: amabilidad, tiempo de espera, confianza, facilidades físicas de las instalaciones, profesionalidad del personal y acceso a las instalaciones, lo que permite conocer la valoración de apreciación de los usuarios.

Cada año por requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), realizamos la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el IDOPPRIL, basado en el modelo SERVQUAL, sirviendo esto como herramienta externa para nuestro proceso de mejora continua.

La percepción de los ciudadanos, en torno al desempeño de los servicios arrojado en la encuesta requerida por el MAP, el IDOPPRIL obtuvo un resultado en índice de satisfacción ciudadana en el año 2023, de un 94% y en el año 2022 un 88%.

De cara a la transparencia institucional, el IDOPPRIL obtuvo un 95% para el mes de

	<p>diciembre, cuya medición tiene una frecuencia trimestral evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario de Satisfacción de Usuario (FO-ME-001) -Instructivo para la Medición de la Satisfacción de los Usuarios. -Informe de Medición de satisfacción de los Usuarios. - Informe de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios. -Reporte de mediciones del portal de transparencia.
--	---

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>IDOPPRIL, tiene diversos procesos para medir la percepción del servicio brindado a los ciudadanos /clientes entre los que se encuentra la encuesta de satisfacción a los usuarios podemos medir el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación, amabilidad, tiempo de respuestas y la profesionalidad y del servicio ofrecido por el personal que representa el IDOPPRIL.</p> <p>Contamos con una Comisión de Satisfacción de las Partes Interesadas, que está conformada por un equipo multidisciplinario de funcionarios de diversas áreas, que tiene como objetivo evaluar las opiniones emitidas por los usuarios mediante</p>	

	<p>los formulario de quejas y sugerencia o formulario de satisfacción, a los fines de tomar acciones para satisfacer sus necesidades para encausar acciones y mejorar la percepción donde se le da seguimiento a través de una Matriz de compromisos institucionales de la Comisión de Satisfacción de las Partes Interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de Medición de satisfacción de los Usuarios. - Matriz Seguimiento de compromisos institucionales (MT-ME-003). 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los afiliados en el IDOPPRIL son tomados en cuenta para la mejora continua de los procesos de servicios y toma de decisiones y lo hacemos participe de los procesos de trabajos, para la formulación estratégica, con la finalidad de establecer acciones de mejoras en los servicios brindados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo Gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesadas (IN-PI-002). 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>IDOPPRIL, mantiene actualizada todas las informaciones requeridas en el portal de transparencia. https://idoppril.gob.do/transparencia/ con el propósito de cumplir con la con la Ley de Libre Acceso a la Información Publica No.200-04, a fin de actualizar permanentemente las disposiciones establecidas en los marcos jurídicos y que sean</p>	

	<p>cumplidos, resaltando el cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG.</p> <p>Para consultar y solicitar las informaciones por parte de los ciudadanos clientes, contamos con una oficina de libre acceso a la información pública, que se rige bajo la normativa Ley no. 200-04 y sistema de denuncias 311, lo que evidencia el compromiso institucional, y las informaciones que se publican en nuestro portal WEB, que estén actualizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia - Portal WEB – Transparencia <p>https://idoppril.gob.do/transparencia/</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>A través de los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se puede evidenciar el nivel de confianza generado en los clientes/ciudadanos para el año 2022, obtuvimos un 90.16% y para el año 2023, un porcentaje de 95% de satisfacción de nuestros afiliados respectivamente.</p> <p>EL Instituto dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) cuenta con certificaciones de la Norma ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión de Antisoborno y la Norma ISO 37301: 2021 de Sistemas de Gestión Compliance las cuales nos ayudan a transparentar los procesos enmarcados en las leyes que regulan las funciones del IDOPPRIL, buscando con esto</p>	

	<p>aumentar la confianza de los ciudadanos/clientes al momento de solicitar un servicio en el seguro de Riesgos Laborales (SRL).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos. -Certificación de la Norma ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión de Antisoborno -Certificación de la Norma ISO 37301: 2021 de Sistemas de Gestión de Compliance 	
--	--	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se evidencia el nivel de confianza hacia el IDOPPRIL, con los servicios mediante la valoración de los servicios en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos recibidos por los usuarios, marcando una tendencia para el año 2022, obtuvimos un 90.16% y para el año 2023, un porcentaje de 95% marcando una satisfacción significativamente en los afiliados encuestados reflejando el nivel de confianza que le transmitió el personal del del IDOPPRIL al solicitar el servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos. 	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de	En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos IDOPPRIL requerida por el Ministerio de Administración	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>pública (MAP), donde los afiliados encuestados consideran que es fácil la accesibilidad física a la institución y la prestación del servicio, valorado como ser refleja la tendencia para el año 2022, con 91.64% y para el año 2023, con un 94% mejorando satisfactoriamente.</p> <p>IDOPPRIL, cuenta con 28 oficinas a nivel nacional y 17 módulo de atención en los principales hospitales traumatológico del país para que nuestros servicios puedan llegar más cerca a nuestros afiliados.</p> <p>Tenemos baños exclusivos para discapacitados, sistemas de turnos y turnos preferenciales (discapacitados, embarazadas y envejecientes), puerta de entrada con sensores automáticos.</p> <p>Nuestro horario disponible para el público de 8: 00 A. M. a 4 :00 A. M. y los costos de servicios a los afiliados de Seguro de Riesgos Laborales (SRL) son gratuitos, donde se puede consultar en el catálogo de servicio disponible en la página web de la institución: https://idoppril.gob.do/servicios</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos. - Catálogo de servicios del IDOPPRIL. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Los estándares de calidad de cada servicio brindado por el IDOPPRIL (cumplimiento de los estándares de calidad y tiempo de entrega) destacándose el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en el catálogo</p>	

	<p>de servicios y en la Carta Compromiso al Ciudadano, están disponible la página web del IDOPPRIL: https://idoppril.gob.do/servicios/ y https://idoppril.gob.do/brochure/</p> <p>Evidencias: - Catálogo de servicio del IDOPPRIL. -Brochure de Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Con relación a la diferenciación de las solicitudes servicios, contamos una relación de la diferenciación de los servicios, según las necesidades de nuestro ciudadano/clientes tenemos número de casos notificados por Género en nuestro portal web en la sección de transparencia en las Estadísticas institucionales.</p> <p>Las instalaciones del IDOPPRIL, se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a ciudadanos con algún tipo de discapacidad, contamos con rampa, parqueo y baños especialmente para ellos.</p> <p>Evidencias: -Estadística Institucionales en el portal de Transparencia. -Foto de la rampa</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), está enfocado en la implementación de mejoras en la innovación de prestación de los servicios ofrecidos a los afiliados de Seguro de Riesgos Laborales (SRL), con la finalidad de brindar una buena experiencia en el momento de percibir el servicio.</p>	

	<p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, que se realiza anualmente se refleja la percepción de los afiliados y representantes con respecto a la capacidad de la organización para la modernización de las instalaciones y los equipos de digitalización, detectada en el momento de la recepción de los diferentes servicios, para el año 2022, obtuvimos un 92.29% y para el año 2023, con un 95% de satisfacción en nuestros afiliados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para Solicitud de mejoras y desarrollo de sistemas informáticos (PR-TI-002). -Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos del año 2022 y año 2023. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>IDOPPRIL, está enfocado en la mejora continua de manera sistemática y proactiva para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios que se ofrecen, contamos con la plataforma para consultar los casos de manera rápida, sencilla y sobre todo desde donde quiera que te encuentres.</p> <p>Además, Dentro de nuestro proceso, en búsqueda de agilizar y agregar valor a sus servicios, IDOPPRIL, ha desarrollado la digitalización, autogestión y automatización de las certificaciones emitidas por el área de Servicio al Cliente, donde contamos con un nuevo módulo de emisión de certificaciones generadas de manera automáticamente. Esto permitirá mejorar la eficiencia y precisión del</p>	

	<p>proceso de emisión, reducir la posibilidad de errores y agilizar el tiempo de procesamiento para la entrega antes del tiempo establecido.</p> <p>Evidencias: -Módulo de certificaciones</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, se mide la percepción que tienen los afiliados, la modernización de las instalaciones y los equipos. Con un porcentaje alcanzado para el año 2022, de un 91.20 % y para el año 2023, con un 95% de satisfacción respectivamente de los afiliados.</p> <p>Todos los documentos requeridos a nuestros afiliados son tramitados a través del Sistema de Archivo por el Sisralep Plus.</p> <p>IDOPPRIL, en búsqueda de digitalizar, autogestionar y automatizar las certificaciones emitidas por el área de Servicio al Cliente, desarrolló un nuevo módulo de emisión de certificaciones generadas de manera automática.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos del año 2022 y del año 2023. -Capture del Sistema de Archivo por el Sisralep Plus. - Módulo de certificaciones.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Contamos con tiempos de prestaciones de los servicios a nuestros afiliados.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de usuario, en el criterio relacionado con el tiempo de espera, antes de ser atendido, valorado como se refleja la tendencia en el año 2022, con un 85.68%, mejorando significativamente con un 91% de satisfacción para el año 2023.</p> <p>Evidencias: - Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos del año 2022 y del año 2023.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con un instructivo de Manejo de quejas y sugerencias, que describe las actividades y criterios que son necesarios para canalizar, evaluar, y cerrar efectivamente las quejas o sugerencias de los afiliados.</p> <p>Tenemos el 311, vía Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) y buzones de sugerencias, para recibir las quejas y sugerencias que tramitan los ciudadanos clientes, las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables. El área de Calidad en Gestión es responsable de monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido.</p>	

	<p>También se les da seguimiento a las sugerencias recibidas por los afiliados, se contactan y se toman las acciones pertinentes cuando estos tiene inconveniente con el servicio brindado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de Manejo de quejas sugerencias (IN-ME-002) - Instructivo de la Oficina de libre acceso a la Información (IN-IP-001). -Matriz de quejas y sugerencia año 2022. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Nuestros estándares calidad y cumplimiento de nuestros compromisos están definidos en el catálogo de servicios que contiene los pasos a seguir, requisito para la solicitud y plazos de entrega) disponible en el catálogo de servicios y en la carta compromiso al ciudadano que se lanzó en marzo del año 2023.</p> <p>En caso del incumplimiento de los acuerdos establecidos en la carta compromiso, se les presentará una disculpa de la máxima autoridad de la institución al ciudadano mediante un correo o comunicación, indicándole las medidas correctivas de lugar para enmendar los inconvenientes ocasionados en un plazo máximo de 15 días laborables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Catálogo de servicio del IDOPPRIL. -Brochure carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

La institución, a través del Sistema integrado de Gestión , por requerimiento de la Norma Integrada ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad ofrecemos servicios con altos estándares de calidad a los afiliados del Seguro de Riesgos Laborales (SRL), además contamos con una Carta compromiso al ciudadano aprobada en el mes enero 2023, donde está establecido los estándares de calidad de los servicios comprometidos, monitoreada mensualmente por la Dirección de Planificación y Desarrollo internamente y externamente por el Ministerio de Administración Pública (MAP), donde auditoria de las evaluaciones y monitoreo de cumplimiento por órgano rector realizada en el mes de enero del año 2024, obtuvimos un **99%** de cumplimiento en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano .

Evidencias:
 - Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano.

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		

La institución cuenta con nueve canales de información, a saber.

-Página Web, portal Institucional:

<https://idoppril.gob.do/>

- Facebook.

- Twitter.

- Instagram.

-Canal de YouTube.

-Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).

Documento Externo
SGC-MAP

- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Boletines de prevención.
- Carta Compromiso.

Evidencias:

- Reporte de seguidores en las redes sociales

<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad y exactitud de la información mediante la retroalimentación que permite conocer la satisfacción del ciudadano/ cliente al momento de la entrega de la información pública solicitada.</p> <p>La Oficina de libre acceso a la Información (OAI) es responsable de cargar las informaciones del portal de transparencia, en formato reutilizable para facilitar las consultas a los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página Web, portal Institucional: https://idoppril.gob.do/ - Sub portal de transparencia: https://idoppril.gob.do/transparencia/ -https://datos.gob.do/organization/http-idoppril-gob-do 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con una planificación estratégica formulada en base a los programas de Gobierno, Estrategia Nacional de Desarrollo y</p>	

Objetivos de Desarrollo Sostenibles alineados con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, donde esta se definen los objetivos estratégicos que establece y proporciona una dirección de dirigir los esfuerzo, crecimiento y sostenibilidad del IDOPPRIL.

La planificación estratégica es monitoreada en base al desarrollo y cumplimiento de las actividades estratégicas que se describen en el Plan Operativo Anual (POA) de cada área, se encuentra disponible en la página web: <https://idoppril.gob.do/transparencia/plan-estrategico-institucional/>, al igual que la evaluaciones y monitoreo trimestral de estos disponibles para las consultas de los ciudadanos/clientes.

Además, con los indicadores correspondientes a los siguientes años, respectivamente:

- SISMAP:

- Para el 2022, con un 80.07%;
- Para el año 2023, con un 86.19%.
- Para el mes de mayo del 2024, con un 86.23%.

- ITICGE: 57% (Posición 77 del ranking) (Nota): estamos realizando la implementación de un plan de trabajo para el cumplimiento de este indicador. Este dato corresponde al 1er trimestre, según los avances mostrados en SISTICGE)

Transparencia (DIGEIG):

- Para el para el trimestre (abril-junio) del año 2021, con un 100%
- Para el 2022, con un 91.39%
- Para el trimestre Octubre-diciembre del año 2023, con un 95.24%.

	<p>NOBACI para el año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero-marzo con un 61.52%, • Abril-junio con un 72.53% % • Julio-septiembre con un 80.92; • Octubre – diciembre con un 90.19%. • <p>- Carta Compromiso al Ciudadano con un 99%,</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Sub portal de transparencia: https://idoppril.gob.do/transparencia/</p> <p>- Porcentaje Indicadores en los diferentes sistemas de monitoreo.</p>
--	--

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La institución cuenta con el subportal de transparencia en la sección de datos abiertos, donde se encuentra la disponibilidad de información efectiva, veraz, oportuna y transparente sobre las actividades que realiza la institución con el fin de informar a los ciudadanos clientes, donde se puede acceder en la web institucional https://datos.gob.do/organization/http-idoppril-gob-do , dando cumplimiento a los requerimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento.</p> <p>La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, cuenta con instructivos y una política para la oportuna respuesta de las solicitudes recibidas tanto por vía SAIP, además que contamos con estadística institucionales de accidentes laborales y enfermedades profesionales de acuerdo con el sexo, edad ,</p>	
--	---	--

	<p>entre otra cosas que se genera en cada eventos de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://idoppril.gob.do/transparencia/ - https://datos.gob.do/organization/http-idoppril-gob-do- - PL-IP-001 Política Institucional para la Oficina de Libre Acceso a la Información - (PL-IP-001). - Instructivo de la Oficina de libre acceso a la Información (IN-IP-001) 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El catálogo de servicios y la Carta Compromiso al Ciudadano está disponible para los ciudadanos clientes en la página web institucional, se ofrece información relevante de cada servicio como son los requisitos para solicitar el servicio, el área donde debe dirigirse, tiempo de respuesta, canales y horario y el costo de mismo.</p> <p>La Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, para el año 2022, evidencia un resultado de 87.72 % y para el año 2023, un 93 % de satisfacción del horario de atención al público.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Portal web del IDOPPRIL: https://idoppril.gob.do/servicios/ https://idoppril.gob.do/servicios/,- https://idoppril.gob.do/brochure/</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

Contamos con tiempos de prestaciones de los servicios a nuestros afiliados.

En la encuesta de Satisfacción de usuario, en el criterio que tiene que ver con tiempo en espera antes de ser atendido, valorado como se refleja la tendencia para el año 2022, evidencia un resultado de **85.68%** y para el año 2023, con un **94 %** de satisfacción .

Evidencias:

- Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos

7) Tiempo para prestar el servicio.

Contamos con tiempos de prestaciones de los servicios a nuestros afiliados.

En la encuesta de Satisfacción de usuarios, en el criterio que tiene que ver con tiempo para el IDOPPRIL prestar el servicio solicitado, como se refleja la tendencia en el año 2022, con **85.68%** y para el año 2023, con **91%** de satisfacción.

Evidencias:

- Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.

8) Costo de los servicios.

IDOPPRIL cuenta con un catálogo de servicios disponible en la página web institucional, la cual brinda información y los servicios sin costos para los afiliados

Evidencias:

-Catálogos de los servicios del IDOPPRIL en la página web.

<https://idoppril.gob.do/servicios/>

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Las informaciones de los servicios que brinda el IDOPPRIL, están definidos en el catálogo de servicio que contiene los pasos a seguir, requisito para la solicitud y plazos de entrega, catálogo de servicios, y Carta compromiso al Ciudadano disponible en las redes sociales, en el portal web de la institución.</p> <p>Nuestra Carta Compromiso al Ciudadano en el cual tenemos un cumplimiento del 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Catálogos de los servicios del IDOPPRIL en la página: https://idoppril.gob.do/servicios/.- Brochure carta Compromiso al Ciudadano en la página web: https://idoppril.gob.do/brochure/-Instagram-Facebook,-Informe de evaluación carta compromiso al Ciudadano	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Estamos el proceso de formulación del PEI 2025 – 2028, nos encontramos en el análisis de expectativas interesadas, para la actualización de las necesidades, expectativas y redefinición</p>	

	<p>de prioridades de estos, como resultado de estas consultas, se está formulando las estrategias para la actualización del marco estratégico institucional y el análisis FODA institucional.-</p> <p>La institución cuenta con un Instructivo para la Gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesadas, que participa en la toma de decisiones, con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas de acuerdo con su sector y su marco estratégico, dicho proceso se realiza cada dos años.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo Gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesadas (IN-PI-002). - Informe de partes interesadas. 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>IDOPPRIL, tiene varios canales para recibir las quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes por los canales de interacción de la institución como son: de manera física, redes sociales y el 311, luego de que son recibidas son tramitada a las áreas correspondientes para dar respuesta en el tiempo establecido.</p> <p>La Comisión de Seguimiento a la Satisfacción de las partes interesadas, analiza cada queja sus niveles de insatisfacción en busca de mejoras continua y dar respuesta oportuna a los afiliados/as.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de Manejo de quejas sugerencias (IN-ME-002) - Matriz de quejas y sugerencia Matriz del 311. -Matriz de quejas y sugerencias recibida por las redes sociales. 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Contamos con las Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook y YouTube), y correo Servicio al Cliente, las cuáles han sido de gran ayuda para dar a conocer la institución y para que nuestros afiliados tengan acceso a nuestros servicios que ofrecemos de manera más ágil y oportuno. Tenemos una APP consulta tu caso donde los afiliados pueden visualizar el estatus de su caso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook. - Twitter. - Instagram. -Canal de YouTube. -Captura de consulta tu caso. 	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>En el portal de transparencia que se encuentra en la página web, en la sección de estadísticas en Número de Casos Notificados como Accidentes trabajo y enfermedades profesionales, tenemos la clasificación de Número de Casos Notificados por Género y otras diversidades</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estadísticas Institucionales. <p>https://idoppril.gob.do/transparencia/estadisticas-institucionales/</p>	

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución realiza cada dos años el análisis de partes interesadas que se ven afectadas en el desarrollo de las operaciones propias de la organización y del sistema de gestión implementado, este proceso tiene el alcance desde la identificación de las partes interesadas de la organización hasta el análisis relevante de las necesidades cambiantes y las expectativas de los grupos de interés, donde se consideran las necesidades de los grupos de interés. A través de las diferentes direcciones y departamentos. Estas necesidades y expectativas se obtienen mediante formulario de Identificación y análisis de expectativas de las partes interesadas que se remiten a los grupos de interés externos e internos mediante correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo para la Gestión del tratamiento de expectativas de las partes interesadas (IN-PI-002) - Informe de partes interesada. 	
--	---	--

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Desde el portal web institucional https://idoppril.gob.do/, IDOPPRIL tiene todas las informaciones actualizadas y acerca de su sector, donde los ciudadanos/ afiliados pueden</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>consultar y visualizar los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Contamos con acceso a la plataforma consulta tu caso, donde el afiliado puede verificar el estatus de su caso.</p> <p>Continuamente existen interacciones entre los Ciudadanos afiliados y la institución a través de llamadas, chats, correos, redes sociales y el portal web y correo electrónico, dando cumplimiento a los compromisos establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web institucional: https://idoppril.gob.do/ - Captura Consulta tu caso. -Catálogo de servicios del IDOPPRIL. - Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>IDOPPRIL, estamos de cara a cara con la transparencia, contamos con un indicador de transparencias que es evaluado todos los meses por la por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en el cual se refleja una tendencia de Transparencia en los siguientes periodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el trimestre (abril-junio) del año 2021, un 100% • Para el 202,2 un 91.39% • Para el trimestre Octubre-Diciembre del año 2023, con un 95.24%. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte Monitoreo Portales de Transparencia. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	El informe de encuesta de clima organizacional en el año 2019 se refleja con un 96% de imagen global positiva, para el año 2021, con un 85%, para el año 2022, un 92%, con una tendencia positiva para el año 2023, de 94%. Evidencia: - Informe de la encuesta de Clima organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	IDOPPRIL, se asegura que todo el personal se involucre en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, por lo que, en el Informe de la encuesta de Clima organizacional, se refleja el involucramiento de los colaboradores. En el año 2019, con un promedio de la dimensión arrojada de un 89.39%, tanto en los encuestados en el año 2021, con un 89.87%, en el año 2022, con un 95.77% con una tendencia positiva para el año 2023, con un 98.45%. Evidencia: - Informe Encuesta de Clima organizacional. 2019, 2021 2022, y 2023).	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	IDOPPRIL, fomenta el trabajo en equipo por categoría de puestos de trabajo para	

	<p>desarrollar todas las actividades trazadas en las áreas.</p> <p>En la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, se refleja desde el año 2019-2023, que los colaboradores se sienten que son involucrados en las mejoras y cambios de las actividades de la institución, mientras se puede ver una tendencia para el año 2019, que refleja un 87.88 %, en el año 2021, con un 87.97%, en el año 2022, con un 91.62% y el año 2023, con un 93.62%.</p> <p>Evidencias: - Informe Encuesta de Clima organizacional .2019, 2021, 2022).</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), está en disposición de dar respuesta respetando la confidencialidad del denunciante a las notificaciones que sean realizadas mediante los buzones de denuncias.</p> <p>Ubicados en lugares estratégicos para que los interesados pueden aportar sus ideas de forma totalmente confidencial y así será manejada por esta comisión.</p> <p>En la percepción de los colaboradores sobre la importancia del compromiso ético y la integridad, en la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional los colaboradores indicaron que la institución tiene una gestión éticamente responsable y que existen procedimientos claros y precisos para una gestión transparente, mientras se puede ver una tendencia para el año 2019, se refleja con</p>	

	<p>un 94.02%, en el año 2021, con un 91.55% , en el año 2022, con un 95.77% y en el año 2023, con un 96.44%.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023. - Correos electrónicos motivando el uso de los buzones.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Todos los años se realiza en el IDOPPRIL, la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional para conocer los puntos fuertes y débiles para utilizarlos como recursos de mejora.</p> <p>Contamos con un procedimiento de la relación de la encuesta de Clima organizacional y el concejo de Calidad, que se encarga de discutir los puntos de las consultas y dialogo de los hallazgos en la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, debido al desarrollo se genera la realización de un plan de acción para mitigar las desviaciones de esta.</p> <p>Evidencias: - procedimiento Clima organizacional (PR-TH-004)</p>	

- Plan de Acción de Clima organizacional

<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	
---	--

IDOPPRIL, cuenta con los siguientes programas de la responsabilidad social, con **donación de productos de primera necesidad para** personas necesitadas con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad, asumiendo los objetivos planteados con responsabilidad, considerando el bienestar de todas las partes interesadas, como empleados, acciones, clientes, proveedores, comunidades locales y el entorno de este.

Evidencias:

Documento Externo
SGC-MAP

- Imagen de donación de productos de primera necesidad para fundación hogar Luby

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Todos los años se realiza en el IDOPPRIL, la aplicación de la Encuesta de Clima organizacional, para evaluar la opinión de los colaboradores sobre los aspectos relevante a la apertura de la organización para el cambio y la innovación para los procesos de transformación e innovación renovadora de la institución.</p> <p>En el informe de la encuesta de clima aplicada desde año 2019, se refleja con un 87.88%, en el año 2021, con un 87.97%, el año 2022 con un 91.62%, y el año 2023 con un 93.62%.</p> <p>Los colaboradores indicaron que se promueve el desarrollo de los procesos de transformación e innovación en la institución.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima organizacional .2019, 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Todos los años se realiza en el IDOPPRIL, la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, para evaluar la opinión de los colaboradores sobre el impacto a la digitalización en la organización.</p> <p>Podemos destacar que en la Encuesta de Clima organizacional aplicada, se identificó desde el año 2019, refleja con un 81.25%, en el año 2021, con un 87%, en el año 2022, con un 92.25% y en año 2023, con un 93.64%.</p>	

	<p>Los colaboradores ven positivo el uso de la tecnología en el desempeño de sus funciones y el uso eficiente que le brinda la tecnología en el área laboral.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima Laboral y cultural organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023.</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>IDOPRIL, cuenta con una percepción en la opinión positiva en el criterio “Enfoque a Resultado y Productividad en la Encuesta de Clima Organizacional desde el año 2019, refleja con un 90.72%, en el año 2021, con un 87.5%, en el año 2022, con un 94.01% y en el año 2023, con un 95.26%.</p> <p>Nos permite ver la agilidad de los colaboradores del IDOPRIL, para al cumplir con los objetivos institucionales y un gran impulso a los cambios innovadores que permitan mejorar la calidad de su trabajo en ambos años.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023</p>	

	.
--	---

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la	La Encuesta de Clima Laboral y cultural organizacional, efectuada desde el año 2019, refleja con un 88.44%, en el año 2021 con un 92.16%, en el año 2022 con un 96.83 %y en el	

<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>año 2023 con un 96.47%, lo que nos arrojó resultados positivos en ambos años. En el criterio de Liderazgo y Participación que evalúa la percepción de los colaboradores con relación a su supervisión de los altos y medios directivos.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019, 2021 y 2022</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, antisoborno y Compliance, en el cual está contemplado el diseño y la gestión de los diferentes documentos de cada área y punto requerido de la Norma ISO 9001: 2015, que son documentos percibidos por los colaboradores como herramientas idóneas para el desarrollo de sus tareas en el día a día.</p> <p>En la Encuesta de Clima organizacional realizada desde el año 2019, se refleja un 95.64Z%, en el año 2021 con un 94.42%, en el año 2022 con un 96.04% y en el año 2023 97.52%, en el criterio “Normatividad y Proceso” donde obtuvimos una calificación positiva, lo que demuestra la percepción de los colaboradores que se involucra en los procesos y la normatividad de la organización para el desarrollo de su trabajo.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019, 2021,2022 y 2023</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, realizada desde el año 2021</p>	

	<p>está variable cantidad de trabajo fue agregada a las dimensiones reflejando para el año 2021, un 67.57%, en el año 2022, con un 74.15% y en el año 2023, en este criterio obtuvimos una calificación no muy positiva por lo que se realizó un plan de acción 2023, para atacar este punto con la asignación de tareas a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional 2021, 2022 y 2023. - Plan de Acción de Clima organizacional 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En la Encuesta de Clima organizacional, realizada desde el año 2019, se refleja un 81.24%, en el año 2021, con un 85.95%, en el año 2022, con un 94.58% y el en año 2023, con un 96.29%, se obtuvo un renglón de "Capacitación Especializada y Desarrollo, donde puede reflejar que los colaboradores están participando en capacitaciones para el adiestramiento de los procesos y la mejora continua para el cumplimiento de los objetivos institucionales institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023. 	.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>IDOPPRIL, realiza anualmente Encuestas de Percepción a los colaboradores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la comunicación interna y los métodos de información</p> <p>La realización de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, realizada desde el año</p>	

	<p>2019, refleja un 89.39%, en el año 2021, con un 89.87%, en el año 2022, con un 95.77% y en el año 2023, con un 96.41%, se obtuvo en el renglón de comunicación, lo que demuestra que los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son los adecuados.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>IDOPPRIL, reconoce todos los esfuerzos de los colaboradores de acuerdo con el desempeño de su trabajo y/o su impacto en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. La realización de la Encuesta de Clima organizacional, realizada desde el año 2019, se refleja con un 65.76%, en el año 2021, con un 87.7%, en el año 2022, con un 91.97% y en el año 2023, con un 95.6%, se obtuvo en el renglón de reconocimiento laboral, podemos destacar el reconocimiento de los colaboradores del alcance y la calidad de los esfuerzos individuales y en equipo.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima Laboral y cultural organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>IDOPPRIL, cuenta con el desarrollo de las competencias evidenciado en el plan de capacitación y dándole seguimiento al mismo. Además, cumplimos con las actividades y lineamientos a seguir para gestionar e implementar los cambios que puedan afectar al Sistema Integrado de Gestión y otros</p>	

	<p>requerimientos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del IDOPPRIL.</p> <p>La Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, realizada por la institución desde el año 2019, hasta el año 2022, se reflejó en el criterio cambios y mejoras, por lo que los colaboradores manifestaron están comprometidos con el enfoque organizacional relacionado con la mejora continua y la innovación de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>- Informe de la Encuesta de Clima Laboral y cultural organizacional) 2021, 2022 y el 2023</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, desde el año 2019, se refleja con un 92.3%, en el año 2021, con un 91.89% , en el año 2022, con un 95.95% y en el año 2023, con un 97.2%, factor de “Calidad de Vida Laboral”, que indica que el IDOPPRIL, trabaja en entornos laborales con seguridad, reducción del estrés, y además se reflejó en el criterio de “identidad con la institución y valores”, lo que refleja que los colaboradores del IDOPPRIL, tienen sentido de pertenencia y se identifica completamente con los valores institucionales, como podemos ver que para el año 2019, se refleja con un 94.80% , en el año 2021, con un 96.08%, en el año</p>	

	<p>2022, con un 97.68% y en el año 2023, con un 98.45%.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>IDOPPRIL, mantiene controlado los permisos de estudios y se hacen acuerdos de horarios según las necesidades de estudios, en la política de Recursos Humanos se establece donde el empleado tiene derecho a solicitar un permiso.</p> <p>La institución contribuye con la conciliación de la vida laboral con la institucional, a través del otorgamiento de los permisos y licencias que contempla la Ley 41-08, de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.</p> <p>En la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional desde el año 2019, se refleja con un 84.09%, en el año 2021, con un 79.46 %, en el año 2022, con un 84.08%, y en el año 2023, con un 84.91% se refleja la satisfacción de los colaboradores con el factor de “balance de trabajo familia.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019 ,2021,2022 y 2023</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la aplicación de la Encuesta de Clima organizacional el factor de “Equidad y género, muestra en el siguiente gráfico, donde nos indica que tanto hombres como mujeres, son iguales para las oportunidades de ascenso y promoción. Desde el año 2019, muestra una</p>	

	<p>tendencia negativa, donde se refleja un 45.28% en el año 2021, con un 77.93%, y en el año 2022, y el año 2023, con una tendencia positiva en esta variable con un 89.67% y 92.53% respectivamente.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima Laboral organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Contamos con evaluaciones ergonómicas y de puestos de trabajos para las estaciones de trabajo, donde se evalúan las condiciones ambientales condiciones físicas adecuadas (ruido, climatización, iluminación, privacidad, espacio, higiene y salud en el trabajo.</p> <p>Una de las dimensiones trabajadas en la Encuesta de Clima organizacional es el Ambiente Laboral, se refiere a la percepción de las personas en la organización acerca de la adecuación de las condiciones físicas del ambiente de trabajo, desde el año 2019, se refleja con un 92.3%, en el año 2021, con un 91.89%, en el año 2022, con un 95.96% y en el año 2023, con un 97.2%.</p> <p>Lo que significa que los colaboradores de IDOPPRIL, gozan de un ambiente de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019 ,2021, 2022 y 2023</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la aplicación de la Encuesta de Clima organizacional, el criterio de servicio profesional de la carrera donde los colaboradores encuestado se siente satisfechos con la promoción de los movimientos del crecimiento dentro del sistema de carrera en la institución lo que indica que el IDOPPRIL, invierte en las capacitaciones de los colaboradores para que estos puedan desarrollarse en la gestión del conocimiento y competencias, como se refleja desde el año 2019 se refleja con un 83.34 , en el año 2021, con un 71.62%, en el año 2022, con un 86.27% y en año 2023, con un 96.29%.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima organizacional 2019, 2021, 2022 y 2023</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la realización de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional, desde el año 2019, se refleja un 65.76%, en el año 2021 87.7%, en el año 2022, con 91.97% y en el año 2023, con un 95.6%, se refleja que los colaboradores se sienten satisfechos con trabajar en el IDOPPRIL.</p> <p>Los colaboradores del IDOPPRIL, se sienten empoderado con los cambios y mejoras en el desarrollo de sus actividades laborales desempeñada en la institución, como se muestran desde el año 2019, donde refleja un 87.88%, en el año 2021, con un 87.97% , en el año 2022, con un 91.62% y en el año 2023, con 93.62%.</p>	

	<p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima Laboral y cultura organizacional 2019 ,2021, 2022 y 2023</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Contamos con un plan de capacitación donde los colaboradores tienen acceso a la formación profesional y de calidad en sus entrenamientos, mediante las propuestas de necesidades de capacitación presentadas según las áreas.</p> <p>Dentro de la inducción, dirigida al nuevo personal, se les suministra la información referente a los objetivos planteados por la institución.</p> <p>En la realización de Encuesta de la organización, desde el año 2019 en el IDOPPRIL, se refleja con un 81.24%, en el año 2021, con un 85.95% , en el año 2022, un 94.58%, y en el año 2023, un 96.29%, se refleja el criterio Capacitación especializada y de actividades laborales cada día.</p> <p>Evidencias: -Plan de capacitación 2024 Informe de la Encuesta de Clima Laboral organizacional 2019 ,2021, 2022 y 2023</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>En el IDOPPRIL, monitoreamos las diferentes novedades del personal de la institución con el cual anualmente se elaboran las estadísticas correspondientes al ausentismo y a las licencias médicas y rotación del personal.</p> <p>Evidencias: -Matriz de Nivel de Ausentismo.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con un alto nivel de participación en actividades de mejoras, ya que estamos certificado por la norma ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad , Norma ISO 37001: 2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 de Sistemas de Gestión de Compliance, donde se realizan auditorías internas y externa de las cuales surgen planes de acción en busca de mejoras continuas en la implementación de los procesos internos.</p> <p>Además, se puede evidenciar la formulación del Plan Operativo Anual de todas las áreas del IDOPPRIL, cada año y en las mejoras de las debilidades de los servicios brindados en el IDOPPRIL.</p> <p>Evidencias: -Registro de participantes de la reunión de las mejoras de las debilidades de los servicios.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Contamos con Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo y un buzón de sugerencias ubicado en lugares estratégicos, donde los colaboradores pueden reportar sus quejas, para que dicha comisión le pueda dar respuesta oportuna a su dilema ético.</p>	

	<p>El número de dilemas éticos reportados es de 0%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo - Informes de reuniones Comité de Ética. - Reporte de Comité de Ética. 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>De acuerdo con la Planificación de la Dirección de Recursos humanos, se planifican las actividades cada año, donde la institución escoge una casa hogar para donar producto comestible perecederos, donde los colaboradores aportan voluntariamente o la institución, y se les entrega útiles escolares a niños de escasos recursos.</p> <p>También contamos con un programa de tratamiento de residuos 3R (Reducir, Reutilizar Reciclar), donde la institución está comprometida con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, mediante el manejo adecuado a los desechos para así contribuir con la conservación del medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Foto de la actividad del hogar de ancianos. - Foto de donación de útiles escolares a niños de escasos recursos. - Carta de Disposición Final y Descargo de Responsabilidad de Green Love. 	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de</p>	<p>Contamos con un Instructivo de Protocolo de Atención a los usuarios, donde se definen los lineamientos para la interacción con el usuario</p>	

<p>formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>tanto vía telefónica como presencial, para garantizar la calidad del servicio brindado.</p> <p>La aplicación de este instructivo es monitoreado y evaluado para el cumplimiento del protocolo establecido, para así brindar un buen servicio a los ciudadanos / afiliados del IDOPPRIL.</p> <p>A través del plan de capacitaciones, podemos evidenciar la planificación de la capacitación de Servicio al cliente con el objetivo de fortalecer el servicio, mejorar la atención al cliente, la experiencia del cliente y su consiguiente satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo protocolo de atención (IN-AU-004) V 00. - Instructivo Medición de la satisfacción de los usuarios (IN-ME-001) V01. - Plan de capacitación 2023. 	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El rendimiento individual de los colaboradores se mide mediante las evaluaciones de desempeño, que es el incentivo de rendimiento individual donde el colaborador se retribuye al alcanza niveles satisfactorios con más o igual a 85%, esta fueron aplicada conjuntamente con el Ministerio de Administración Pública (MAP) al personal en diciembre 2022, donde el 82.02% de los evaluados obtuvieron un desempeño sobresaliente, el 17.60% tuvo un</p>	

	<p>desempeño superior al promedio, mientras que el 0.28% tuvo un desempeño bajo el promedio y el 0.09% tuvo un desempeño insatisfactorio</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Técnico de Resultados Proceso Evaluación de Desempeño). 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		

	<p>En el IDOPPRIL, podemos evidenciar que el número de área que tiene uso de las herramientas digitales de información y comunicación es indispensable para el desarrollo de sus actividades laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación de activo fijo equipo tecnológicos (PC/ Laptops). 	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>En el IDOPPRIL se promueve el desarrollo de las capacitaciones de los colaboradores, contamos con un Plan de Capacitación Anual, enfatizando los cursos y talleres más necesarios para el desempeño de las actividades laborales.</p> <p>Desde año 2021 hasta 2022, se han impartido varias capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Anual de Capacitación</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>IDOPPRIL, otorga el reconocimiento individual todos los años, a través de las evaluaciones de desempeño que es el incentivo de rendimiento individual donde el colaborador se retribuye</p>	

	<p>alcanzar niveles satisfactorios con más o igual a 85%</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Comunicación aprobación del bono de evaluación de desempeño.</p>	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Trabajamos enfocados en los afiliados y partes interesadas, comprendiendo siempre sus necesidades actuales y futuras, procurando satisfacer sus necesidades y esforzándose por exceder sus expectativas.</p> <p>El gran impacto del IDOPPRIL, como Seguro de Riesgos Laborales (SRL), es realizar las charlas educativas y preventiva en las empresas e instituciones con el objetivo de fomentar una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo apoyados en las normativas vigentes, por</p>	

	<p>medio a la realización de charlas educativa y charlas preventivas a nivel nacional.</p> <p>Evidencias: -Matriz de actividades educativas y preventivas.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		

	<p>Contamos con instructivo para la gestión de los residuos sólidos, producidos por las actividades directas e indirectas desarrolladas dentro de la institución, para que tenga el manejo adecuado a los desechos y contribuir a la conservación del medio ambiente.</p> <p>Contribuyendo con los objetivos sostenibles tenemos el programa de gestión ambiental de desecho sólido (Programa 3 R) cuyo 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 identificados con las distintas especificaciones de los desechos sólidos</p> <p>Evidencias: - Instructivo de Gestión Ambiental para los Desechos Sólidos (IN-MI-001)</p>
--	---

	<p>- Carta de Disposición Final y Descargo de Responsabilidad de Green Love.</p> <p>-Fotos recipientes clasificados según tipo de desechos</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Con el objetivo de apoyar a la persona con desventajas el IDOPPRIL, incentivo a sus colaboradores a dar una mano amiga a quienes más nos necesitan, en esta actividad se recolectaron varios artículos de primera necesidad para donarlo a la Fundación Hogar Luby.</p> <p>El operativo de entrega de alimentos, agua y otros artículos de primera necesidad, a los afectados por el Huracán Fiona, en el municipio de Ramón Santana de la provincia San Pedro de Macorís.</p> <p>-Actividades deportivas y culturales para contribuir con un estilo de vida saludables, la institución brindo el apoyo a la realización de torneos de baloncesto superior la vega 2021. En los cuales participaron clubes, Parque Hostos, La Matica, Enriquillo, Dosa y La Villa. Adicional a esto en apoyo entrego un aporte a la Asociación de Baloncesto de La Vega (ASOBAVE).</p> <p>salones de reuniones y las áreas de los parques que han sido puestos a la disposición de grupos de interés y entes de nuestra comunidad que lo solicitan para realizar diversas actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Foto de las donaciones a la fundación hogar Luby-</p>	

	<p>-https://rdmundo23.com/2022/09/23/direccion-regional-de-idoppril-entrega-ayuda-al-municipio-ramon-santana-de-spm-afectado-por-fiona/</p> <p>- Nota de prensa Asociación de Baloncesto de La Vega (ASOBAVE)</p> <p>-Correos de Gestión de Salón por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para actividades de transversalización de Género</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>En febrero del año 2023, Mediante la Resolución número 560-07 IDOPPRIL, realizó el aumento a las pensiones por Discapacidad Permanente y por Sobrevivencia del Seguro de Riesgos Laborales (SRL), que impacta de manera económica a trabajadores lesionados de manera permanente y a familiares que perdieron sus seres queridos durante su jornada laboral, este aumento se le aplico a RD\$851.00 pensionados que cobran pensiones de RD\$1,500 Y RD\$ 2,000 pesos y ahora están cobrando RD\$8,000 pesos.</p> <p>También hemos instalado Stand o centros de atención para los afiliados al seguro de riesgo laborales en clínicas y hospitales en diferentes puntos del país, para evitar que los afiliados que hayan sufrido un accidente laboral o enfermedades profesionales puedan percibir los servicios del IDOPPRIL, de una forma ágil y segura sin necesidad de que tenga que trasladarse a la SEDE.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución número 560-07 del Consejo de la Seguridad Social. -Informe de instalación de stand de atención a los afiliados. 	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>IDOPPRIL, tiene un fuerte compromiso con la transparencia, el índice promedio de transparencia es evaluado por la DIGEIG, por encima de % todos los meses durante el año 2021, con 82.6 puntos y para el año 2022. con un índice de 91.39 puntos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte Monitoreo Portales de Transparencia de la DIGEIG de los años 2021 y 2022. 	.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>El impacto social en relación con la sostenibilidad del medio ambiente que tiene el IDOPPRIL, es reducir las huellas de carbonos mediante 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 del medio ambiente, este programa IDOPPRIL, durante el periodo 2020 -2024 la institución ha contribuido con la reducción de huellas de carbonos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta de Disposición Final y Descargo de Responsabilidad de Green Love. 	.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos,	El nivel de cumplimiento de transparencia en la DIGEIG, Dentro de las evaluaciones del Subportal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la institución, para garantizar la	

<p>como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>estandarización y eficiencia en sus servicios en las evaluaciones de enero 2023, obtuvimos una calificación total de 95.29 puntos y en el mes de febrero 2023, obtuvimos una calificación total de 94.35 puntos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021 Periodo Evaluación: enero 2023 -Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021 Periodo Evaluación: febrero 2023. 	
---	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>IDOPPRIL, cuenta con un instructivo de Gestión Ambiental para los Desechos Sólidos que tiene como objetivo definir metodología para el manejo de los residuos sólidos, producidos por las operaciones directas e indirectas desarrolladas dentro de la institución, contribuyendo a la preservación del medio ambiente.</p> <p>Tenemos implementado el programa de gestión ambiental de desecho sólido (3R) que ha contribuido con la reducción de huellas de carbono (CO2) en el medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo de Gestión Ambiental para los Desechos Sólidos (IN-MI-001). 	

	<p>- Carta de Disposición Final y Descargo de Responsabilidad de Green Love.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>IDOPPRIL, ha mantenido su relaciones con los grupos de interés tanto a nivel nacional e internacional y de la sociedad en general, en septiembre del año 2022 se realizó VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales, donde estuvieron invitados los representantes de salud y seguridad de varias empresas y sindicatos.</p> <p>Contamos con la participación de conferencistas de Estados Unidos, Colombia, México, Venezuela, Chile, Puerto Rico, Argentina y de la República Dominicana, donde se trataron temas de 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”, todos estos temas estaban enfocado a las buenas practica para la seguridad y salud de los trabajadores.</p> <p>Además de estos contamos con el proceso de diseñar programas permanentes de evaluación de los sistemas de prevención de riesgos laborales que se ejecutan en las empresas afiliadas y los representantes de la comunidad como son los sindicatos, asociaciones de empleadores, asociaciones médicas, ARS y prestadores de salud y la asesoría de conformación de los Comité de seguridad y salud en el trabajo de las empresas afiliadas</p>	

	<p>que lo soliciten para llevar la cultura de prevención de riesgos laborales.</p> <p>Con la finalidad de ofrecer nuevas perspectivas y temas que conlleven al buen desenvolvimiento a nivel laboral y empoderar a las empresas en los fundamentos científicos metodológicos para el reconocimiento y evaluación de la carga mental en el puesto de trabajo, se impartió el 27 y 28 de abril del 2023 el “3er Simposio Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo” con el objetivo de tener un entorno seguro y saludable: Un derecho fundamental para los colaboradores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nota de prensa de VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales https://idoppril.gob.do/Noticias/republica-dominicana-sera-sede-de-vi-congreso-internacional-de-prevencion-de-riesgos-laborales/ -Registro de participantes de charlas y conformación de Comité de seguridad y salud en el trabajo. - Programa de 3er Simposio Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>IDOPPRIL, está comprometido a mantener su grupo de interés comunicado, es por esto que tenemos un plan de comunicación externo con el objetivo de crear una cultura de prevención de accidentes laborales, enfermedades profesionales en las empresas y publicar informaciones de interés a los ciudadanos /clientes en los diferentes medios de comunicación.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Monitoreamos los medios de comunicación para estar enterado de la cobertura positiva y negativa de nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Plan de Comunicación. - Informe de publicaciones de la Dirección de Comunicaciones).</p>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia mediciones de apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>.</p> <p>Evidencias: -Foto de actividades.</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>Contamos una forma de transmitir las buenas prácticas de la institución realizamos intercambios productivos de nuestros conocimientos, hemos participado en diferentes actividades como son la Coordinación de actividades educativas de riesgos laborales, reconocimiento e identificación de factores de riesgos en las empresas afiliadas.</p> <p>Evidencias: -Formulario de Registro de participantes (FO-RP-001) de las actividades.</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los	Como institución que previene los riesgos laborales, realizamos acciones que ayudan a	

<p>ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>mantener a nuestros colaboradores motivados y saludables como la jornada de salud, con el objetivo de promover un estilo de vida saludables en todo su personal, mediante actividades de vigilancia de la salud y de prevención de enfermedades, así como la promoción de espacios de trabajo y conductas saludables, se realizó en las instalaciones de la "Sede Central", la jornada de salud para nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>- Registro de participantes de la jornada de la salud y jornada de vacunación</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		

El programa 3R's fue implementado con la finalidad de facilitar la reducción, reutilización y reciclaje de residuos sólidos, para que, de esa manera, podamos contribuir a un cambio de cultura de sostenibilidad ambiental e integración a través de la reducción de huellas de carbonos) Se han realizado las siguientes medidas para cumplir que la institución preserve y mantenga los recursos con el objetivo de dar cumplimiento de las normas medioambientales como son:

- Reducción del consumo energético se han comprado equipos eléctricos como son lámparas de bajo consumo y aire acondicionado inverter con refrigerante ecológico para así disminuir la contaminación al medioambiente.
- Adquirimos la subcontratación de servicio de flotilla de vehículos para transportar los colaboradores del IDOPPRIL, para la contribución del transporte colectivo.

Evidencias:

- Carta de Disposición Final y Descargo de Responsabilidad de Green Love
- Contratos de transporte para empleados IDOPPRIL

Documento Externo
SGC-MAP

- Requisición de lámparas y aire acondicionado).

--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Los resultados en términos de cantidad de los servicios ofrecidos en el IDOPPRIL disponible en las estadísticas instituciones donde se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El número de notificaciones recibidas para Investigación de Accidente de Trabajo (AT) comprenden un total de no. casos, mientras que en las Enfermedades Profesionales (EP). -Accidentes de trabajos y enfermedades profesionales clasificados por reinvestigación <p>IDOPPRIL, dispone de una amplia Red de Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), disponibles para el proceso de autorizaciones médicas, que 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 y materiales de osteosíntesis.</p> <p>lo que se traduce en agilidad de las atenciones desde los centros médicos o farmacias en las que se encuentren los afiliados.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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

A continuación, las solicitudes de incapacidad médica temporal.

El área de Educación tiene por finalidad promover el fomento de una cultura de prevención para la promoción de espacios de trabajo saludables, a través del desarrollo de actividades de Fuente: Reporte de autorizaciones médicas, División de Autorizaciones de Servicios. Fuente: Módulo Reporte de subsidio procesados (SISRALEP PLUS) Fuente: Matriz Actividades Preventivas, Dirección de Prevención de Riesgos Laborales Fuente: Módulo Relación de las Novedades y/o Exclusiones (nóminas), SISRALEP PLUS. sensibilización, educación e información, mediante talleres, seminarios, charlas, con temáticas sobre los beneficios que ofrece el Seguro de Riesgos Laborales (SRL) a sus afiliados.

La Pensión por discapacidad es la prestación que recibe el trabajador(a) cuando sufre un accidente laboral y/o enfermedad profesional y queda inhabilitado(a) parcial o totalmente para ejercer un trabajo u oficio remunerado, servicio presentado.

	<p>Las Pensiones de Sobrevivencias tienen como objetivo suplir la ausencia del ingreso económico a las familias que han quedado sin la protección del/a afiliado/a fallecido/a, por consecuencia de un accidente laboral y/o una enfermedad profesional, otorgándole a los familiares directos el beneficio de una pensión y gastos fúnebres que les corresponden ya sea por viudez y orfandad.</p> <p>Evidencias: Estadísticas institucionales Procesos de investigación de enfermedades profesionales / accidentes laborales y reinvestigación de eventos. Reporte de licencias médicas. - Reporte de subsidio procesado. Matriz Actividades Preventivas, Dirección de Prevención de Riesgos Laborales. - Relación de las Novedades y/o Exclusiones (nóminas) Pensiones por discapacidad. - Relación de las Novedades y/o Exclusiones (nóminas), SISRALEP PLUS, pensiones por sobrevivencias.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia el compromiso del IDOPPRIL, de fomentar empresas saludables donde se reduzcan los riesgos de los accidentes laborales y enfermedades profesionales.</p> <p>Con el objetivo de permitirles mejorar la productividad, garantiza la seguridad y salud de los trabajadores, generar un ambiente de trabajo positivo, brindando actividades preventivas y las actividades educativas.</p>	

Los resultados en términos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos del IDOPPRIL.

IDOPPRIL, dispone de una amplia Red de Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), disponibles para el proceso de autorizaciones médicas, que 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, lo que se traduce en agilidad de las atenciones desde los centros médicos o farmacias en las que se encuentren los afiliados.

En cumplimiento a lo establecido en la ley 87-01, la institución da respuesta a la cobertura de los trabajadores afiliados/as al Seguro de Riesgos Laborales, cuyas lesiones lo han incapacitado para el ejercicio de sus funciones, por consecuencia de un Accidente de Trabajo o una Enfermedad Profesional. A continuación, las solicitudes de incapacidad médica temporal.

El área de Educación tiene por finalidad promover el fomento de una cultura de prevención para la promoción de espacios de trabajo saludables, a través del desarrollo de actividades de Fuente: Reporte de autorizaciones médicas, División de Autorizaciones de Servicios. Fuente: Módulo Reporte de subsidio procesados (SISRALEP PLUS) Fuente: Matriz Actividades Preventivas, Dirección de Prevención de Riesgos Laborales

Fuente: Módulo Relación de las Novedades y/o Exclusiones (nóminas), SISRALEP PLUS. sensibilización, educación e información, mediante talleres, seminarios, charlas, con temáticas sobre los beneficios que ofrece el Seguro de Riesgos Laborales (SRL) a sus afiliados.

La Pensión por discapacidad es la prestación que recibe el trabajador(a) cuando sufre un accidente laboral y/o enfermedad profesional y queda inhabilitado(a) parcial o totalmente para ejercer un trabajo u oficio remunerado, servicio que presentado.

Las Pensiones de Sobrevivencias tienen como objetivo suplir la ausencia del ingreso económico a la familia que han quedado sin la protección del/a afiliado/a fallecido/a, por consecuencia de un accidente laboral y/o una enfermedad profesional, otorgándole a los familiares directos el beneficio de una pensión y gastos fúnebres que les corresponden ya sea por viudez y orfandad.

Evidencias:

-Matriz de coordinación de actividades educativas y preventivas.

Reporte de licencias médicas.

- Reporte de subsidio procesado.

Matriz Actividades Preventivas, Dirección de Prevención de Riesgos Laborales.

- Relación de las Novedades y/o Exclusiones (nóminas) Pensiones por discapacidad.

- Relación de las Novedades y/o Exclusiones (nóminas), SISRALEP PLUS, pensiones por sobrevivencias.

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Realizamos un benchmarking de conocimiento para la integración de las normas ISO 9001:2015 de Sistema Integrado de Gestión de Calidad junto con las normas ISO 37301: 2021 de Sistemas de Gestión de Compliance e ISO 37001: 2016 de Sistemas de gestión antisoborno con el Ministerio de Relaciones Exteriores, para compartir conocimientos y las buenas prácticas al implementar dichas normas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificación Norma ISO 9001:2015. - Correo Solicitud de coordinación Benchmarking MIREX-IDOPPRIL. -fotos -Registros de participantes de reunión del Benchmarking MIREX-IDOPPRIL. 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La institución tiene como objetivos específicos, 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, entre los diferentes contratos se encuentran los siguientes: de alquileres para las Oficinas Provinciales, de Servicios Publicidad, Administrativos y Servicios de Empleados, (Empleados contratados y Cartas Compromisos); dándole continuidad a los procesos de certificación de contratos por la Contraloría General de la República se han tramitado igual cantidad de certificaciones; lo cual se ha llevado a cabo eficazmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memorias Institucionales, Portal de Transparencia. 	

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Realizamos auditorías internas y externas de seguimiento para nuestro Sistema integrado de Gestión, como resultado de esto , en abril del año 2024 la empresa española AENOR nos recertifico para la norma ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad y además nos certificó con la norma ISO 37301: 2021 del Sistemas de Gestión de Compliance e Norma ISO 37001: 2016 de Sistemas de gestión antisoborno.</p> <p>El monitoreo a los indicadores de la Planificación Estratégica Institucional, donde se detallan las actividades, tareas y responsables de los procesos de cada área, 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</p> <p>Evidencias: -Informe de las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión. - Plan Estratégico 2020-2024)</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Hemos innovado con la prestación del servicio como son instalación de las autorizaciones de servicios para los afiliados por 24 horas, todos los días de la semana, la calificación de investigación no presencial, la aplicación consulta tu caso y el módulo de auto evaluación de la gestión preventiva.</p> <p>Con la implementación del Office 365, logramos estar preparados para las posibles contingencias a nivel tecnológico y poseer herramientas que nos permitan ser productivo,</p>	

	<p>dando así un salto sustantivo en las operaciones de las áreas misionales. Con esta implementación, más de 600 colaboradores pueden compartir, visualizar y colaborar en archivos de trabajo de forma ágil; obtuvimos unas mejoras significativas en las plataformas de correo electrónico y almacenamiento de archivos y además para estar preparados para trabajar de forma remota con herramientas de comunicación en tiempo real y lograr realizar requerimientos sin necesidad de encontrarse en su lugar de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capture de consulta tus casos. -Migración al Office 365 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>IDOPPRIL, tiene compromiso con la ciudadanía, la transparencia y el fortalecimiento institucional, como resultado a la implementación de reformas del sector público, requerido por el programa de gobierno mediante el decreto No. 36-21, el cual crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio, contamos con la integración de las Norma ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno y la Norma ISO 37301:2016 de Sistemas de Gestión Compliance</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de la Norma ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno - Certificación de la Norma ISO 37301:2016 de Sistemas de Gestión Compliance - Certificación Norma ISO 9001:2015 de Sistema de gestión de Calidad 	

--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>El Instituto dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, en cumplimiento a las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos, se elaboró un plan de capacitación considerando las necesidades de adquisición de conocimiento de colaboradores por áreas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación 2020, 2021, 2022 y 2023. Reporte de Ejecución Presupuestaria 2022 y 2023. -Reporte de la planificación de recursos Humanos 2022 y 2023. -Reporte del cumplimiento del Plan de Capacitación 2022 y 2023. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En la mejoras e innovaciones de los procesos, actualmente se lograron las siguientes:</p> <p>-Desarrollo de Módulos para Autogestión de Autorizaciones, que permitirá a los prestadores de servicios de salud autogestionar las autorizaciones de servicios médicos desde nuestra plataforma</p>	

permitiendo dar un servicio más rápido y oportuno a nuestros afiliados.

- **Módulo para la gestión de documentos** que permite el almacenamiento de los documentos digitales de los afiliados en un solo lugar, así como el acceso a estos documentos desde una misma plataforma.

- **Creación de Módulo Para la Digitalización de las Solicitudes del Sistema de Gestión** que permite a los encargados de área solicitar sus cambios en la documentación del Sistema Integrado de Gestión, en el cual se podrán gestionar cambios y llevar el seguimiento de esto.

- **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. **Creación de nueva encuesta de satisfacción de usuarios** se crea un nuevo formulario y readecuación del reporte de satisfacción de la encuesta para evaluar los servicios institucionales por parte de los usuarios y dar cumplimiento a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP).

	<p>Mejoras al módulo para manejo de catálogo de servicios de salud se realizó esta mejora al 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.</p> <p>Evidencias: -Informe de mejoras e innovaciones de procesos</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>IDOPPRIL realizó un Benchmarking para la integración de las normas ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de Calidad junto con la norma ISO 37301:2021 del Sistema de Gestión de Compliance y la norma ISO 37001:2016 de Sistema de gestión antisoborno, con el Ministerio de Relaciones Exteriores, para compartir conocimientos y las buenas prácticas al implementar dichas normas.</p> <p>Realizamos un benchlearning de conocimiento con el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) y la Contraloría General de la República para la implementación de la Norma ISO 37001:2016 de Sistema de Gestión Antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 de Sistema de Gestión de Compliance.</p> <p>Evidencias: -Informe de cumplimiento del plan de integración. -Registros de participantes.</p>	<p>.</p>

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Contamos con alianzas técnicas con diferentes proyectos para la realización de las actividades de capacitación, prevención y orientación sobre el Seguro de Riesgos Laborales y con el MAP, que nos proporciona capacitación en todo lo concerniente a la administración pública, existen acuerdo de aportes económicos a las Centrales sindicales, para la realización de charlas educativas y aportamos una Cuota anual de membresía al Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS) y acuerdos con los comedores económicos para proporcionales reacciones de alimenticia a nuestro colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de acuerdos y convenios con empresa, asociaciones e instituciones. 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Contamos con eficiencia en la forma de pago a nuestros afiliados y con nuestra plataforma web para la consulta de los casos y la puesta en marcha del IDOPPRIL, donde el afiliado puede ver los pagos que se le otorgan.</p> <p>IDOPPRIL, cuenta con procesos totalmente automatizados, tenemos implementado un sistema de reciclajes y proceso de Sistema de digitalización de documentos los que nos permite la reducción de papel y tinta.</p> <p>Estamos en proceso de la implementación del 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</p>	

	<p>respuestas de los requerimientos sobre proyectos de software, que se lograría la transparencia, trabajo en equipo, mejor productividad y enfoque democrático para el trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capture de consulta tu caso. - Capture de digitalización de documentos. - Proyecto metodología Ágil – Scrum 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Las auditorías internas de calidad, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de la gestión de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de auditoría interna 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Estamos certificados bajo las Normas: ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión de Antisoborno e Normas ISO 37301:2021 de Sistemas de Gestión de Compliance, en la búsqueda permanente de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados y partes interesadas.</p> <p>Ganamos medalla de oro y plata, Premio Nacional a la Calidad y Obtuvimos en el año 2021, el galardón Latín American Quality Awards, otorgado como Empresa Centroamericana, reconociendo la trayectoria y logros obtenido, afirmando el rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión con</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

un enfoque de modelo de Excelencia y en el año 2022, obtuvimos el premio The education awards, que nos certifica como Central América Quality, por demostrar un rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión, con enfoques eficaces del modelo de excelencia LAEM y contamos con la certificación de normas NORTIC A2, E1, A3 y A5.

En marzo del del 2023, el IDOPPRIL obtuvo un reconocimiento por el avance en el proceso de transversalización del enfoque de género en el año 2022.

La eficiencia en los procesos y el fortalecimiento institucional exhibido por el IDOPPRIL nos ha galardonado.

En noviembre 2023, con una medalla de plata al Premio Nacional a la Calidad por el Ministerio de Administración Pública, este demuestra la excelencia consiste en alcanzar el más alto nivel de calidad y desempeño en sus operaciones, en combinación con una cultura de mejora continua en una organización, que la vuelve una institución competitiva, de forma que mantiene al día las demandas y expectativas cambiantes de sus grupos de interés

En el año 2023, recibimos el reconocimiento de embajadores de confianza, por mantener “una década de Excelencia” en sus servicios, por parte de la prestigiosa empresa Aenor

	<p>República Dominicana, reconociendo al IDOPPRIL, por destacarse en “lograr y mantener las certificaciones otorgadas, siendo una organización referente en su sector”.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Premios y certificaciones</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se monitorean los niveles de eficiencia anuales y se toman las medidas correctivas de lugar, para lo cual, la organización cuenta en su planificación presupuestaria y planes operativos mediante el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros que contribuyen a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p> <p>El cumplimiento del presupuesto y los financieros se evidencian en las ejecuciones presupuestarias y estados financieros.</p> <p>Para el cumplimiento con la Ley 340-06, su modificación y normativas vinculadas. Cumple con los requisitos de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), a través del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Ejecución Presupuestaria. -Imágenes Portal SISCOMPRAS. 	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia la eficiencia y control en el gasto público en las compras, contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales, donde estos se realizan en función de la alineación de la planificación y el presupuesto en base a resultados y la atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias: - Ejecución Presupuestaria 2023</p>	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.