



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**TRABAJO**

**INFORME DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2020-2021,  
BASADO EN EL PROCESO AUTOEVALUACIÓN MODELO CAF**

**INFORME FINAL**

**Elaborado:**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTION**

**Diciembre 2021**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**TRABAJO**

## ÍNDICES

I.	Introducción.....	3
II.	Avances implementados del Plan de Mejora Institucional.....	7
III.	Productos alcanzados.....	8
IV.	Resumen .....	15

## **INFORME AVANCES INSTITUCIONAL DEL PLAN DE MEJORA 2021 JULIO-DICIEMBRE 2021**

### **Introducción:**

El Ministerio de Trabajo es una Institución Estatal, dedicada a Regularizar la relación empleador-empleado, desde el momento de su colocación en el mercado laboral, garantizando la idoneidad de los prospectos a los cargos; las condiciones en la cual se efectuara la labor; y avalando el bienestar y la paz entre ellos.

Fue fundado el 30 de junio del 1930, bajo la designación de Secretaría de Estado de Trabajo y Comunicaciones, sufriendo así varios cambios en los que se le relacionaba con otras ramas en las que se pueden destacar la agricultura, industria y comercio, y las comunicaciones. Hasta el 11 de abril del 1961, se la separa de dichas actividades creando una Secretaria para cada una de las ramas, denominándola como Secretaria de Estado de Trabajo.

En la actualidad la Constitución de la República de Fecha 26 de enero del 2010, en sus Art.34, cambia la designación a todas las Secretarías de Estado por Ministerios, denominándola como Ministerio de Trabajo. Estamos ubicados en la Ave. Jiménez Moya, No.9, esquina República del Líbano.

Esta Institución ofrece los Servicios de Intermediación de Empleo en el país, servicios que se ofrecen a nivel mundial conforme a lo que establece el Convenio 88 de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), además de los servicios de regulación de las relaciones laborales.

### **Ideología Estratégica Institucional**

#### **Misión**

Promover el trabajo decente con impulso de políticas públicas inclusivas y de servicios modernos de proximidad a los actores socio-laborales, a fin de asegurar el acceso al empleo digno, la protección, desarrollo y seguridad social el ejercicio de los derechos laborales y la paz socio labora.

#### **Visión**

Ser una institución reconocida por su liderazgo en el empleo decente, la protección, desarrollo y seguridad social que facilita la inserción en el empleo formal y la incorporación a la seguridad social y garantiza los derechos laborales sustentados en la excelencia, trabajo en equipo y servicios inclusivos de proximidad a la ciudadanía.

### **Valores Institucionales**

**Trabajo en Equipo:** Trabajo en armonía, sumando esfuerzos, espíritu de cooperación y un interés genuino por los demás, para el logro de los objetivos institucionales.

**La Excelencia:** Desarrollamos nuestras mejores prácticas en todos los ámbitos institucionales, llevando a cabo un trabajo de calidad y comprometiendo el mejor empeño e iniciativa para lograr los mejores resultados.

**Orientación al Servicio:** Estamos orientados a entregar un servicio de alto valor y un excelente trato humano a los usuarios, con una actitud proactiva, de respeto, responsabilidad, diligencia y amabilidad.

**Ética:** Somos una institución dotada de un conjunto de reglas y principios éticos que nos orientan en nuestro comportamiento ético y en el ejercicio de nuestras funciones, manteniendo un modelo de conducta ejemplar, de respeto, lealtad al Estado de Derecho y eficiencia en el servicio.

**Transparencia:** Ejercemos la gestión de la Administración Pública con claridad, apego a las normas legales y a los principios éticos, rindiendo cuentas y suministrando información completa de forma satisfactoria y oportuna.

### **Tareas realizadas para el cumplimiento del rol social**

- Velar por el fiel cumplimiento de la Constitución de la República, leyes y reglamentos relativos al trabajo.
- Contribuir al mantenimiento de la paz laboral y velar por el cumplimiento efectivo de la normativa laboral.
- Garantizar el libre ejercicio de los derechos laborales de empleadores y trabajadores preservando el orden establecido por las Leyes, Reglamentos, Normas y Convenios Laborales.
- Dirigir el proceso de definición de la Política Nacional de Empleos.
- Autorizar la constitución de las organizaciones sindicales, concediéndole personería jurídica para su funcionamiento.
- Promover alternativas para mejorar las posibilidades de la población en edad de obtener un empleo.
- Fomentar, controlar y vigilar la aplicación de las disposiciones relativas a la preservación de condiciones adecuadas sobre higiene y seguridad industrial en los centros de trabajo y supervisar cumplimiento.

- Definir y establecer las tarifas de salario mínimo de las actividades productivas desarrolladas en el país.
- Ejecutar proyectos y programas para promover la mejoría de las condiciones sociales y laborales de la población.
- Ofrecer servicio de asistencia legal para beneficio de empleadores y trabajadores cuya situación económica no les permita ejercer sus derechos como demandante o demandados.
- Fomentar programas dirigidos a informar, orientar y promover el trabajo de personas con discapacidad a fin de facilitar su integración a la actividad productiva.
- Articular y ejecutar proyectos puntuales de lucha contra el Trabajo Infantil.
- Divulgar la Legislación Nacional vigente.

El Ministerio de Trabajo en post de continuar brindando nuestros servicios con el mayor grado de calidad, para satisfacer a la ciudadanía, y para dar cumplimiento a nuestro acuerdo de desempeño firmado con el Ministerio de Administración Pública (MAP), ha realizado una series de actividades para ir logrando nuestras metas en mantenernos como entidad de servicios y compromiso con la ciudadanía.

Todas estas actividades se realizaron con un componente de novecientos noventa y un (991) empleados, conforme a la nómina de noviembre 2021

**Integrantes del equipo con las responsabilidades que le fueron asignadas:**

Para el logro de nuestras metas, se procedió a reactivar nuestro Comité de Calidad, realizando los cambios del personal nuevo e involucrándolo como integrantes:

**Ing. Dulce María Agramonte**  
Directora de Gabinete

**Lic. Roberto Mejía**  
Enc. Depto. de Servicios Personales

**Ing. Carlos Silié Ogando**  
Director de Planificación y Desarrollo

**Belkys Vásquez Acosta**  
Encargada Departamental.

**Lic. Cecil Hiraldo**  
Director de Recursos Humanos

**Licda. Angelines Castillo**  
Enc. División de Estadística

**Licda. Yrumi Fuerte Piantini**  
Directora Administrativa

**Ocabel Bello Rosado**  
Encargada de Redes

**Cecilia Eugenia Pérez Tío**  
Directora Financiera

**Ing. Estephany Florian**  
Analista

**Ysaias Alvares**  
Director de Informática

**Joan Alexander Montero Pérez**  
Analista

**Ing. Luis Javier Rodríguez Suriel**  
Enc. Depto. de Calidad en la Gestión

**Rosanna Almanzar Pérez**  
Auxiliar

**Lic. Emiliano Burgos**  
Enc. Planes, Programas y Proyecto

**Maribel Vidal Herrera**  
Secretaria

**Licda. Ana Berkis Herrera Vásquez**  
Enc. Depto. Desarrollo de Recursos Humanos

### **Avances implementados y logrado del Plan de Mejora Institucional**

Como es política de nuestro Ministerio de Trabajo, implementar Planes, Programas y Proyecto que contribuyan al avance de nuestro país, para mantener la Paz Laboral entre sus actores en todos los sectores y niveles económico, y sabiendo que todo esto no es posible conseguir sin no contamos con el Liderazgo necesario.

Nuestro Liderazgo está garantizado en los Recursos Humanos que hace posible que todo lo programado pueda convertirse en productos que beneficien a la ciudadanía.

En el semestre julio–diciembre, la Dirección de Planificación y Desarrollo de esta Institución elaboro el Plan Estratégico institucional 21-24, el cual fue reconocido por el Ministerio de Administración Pública y Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, por ser una de las 10 instituciones del Estado que cuenta con un Plan estratégico alineado totalmente con la Agenda 20-30 y con todos los demás instrumentos de la Estrategia Nacional, la Política de Gobierno y observó el comportamiento mundial del trabajo.

Además, se realizó con la participación de todos nuestros grupos de interés, y presidido por nuestra Máxima Autoridad, el señor Luis Miguel De Camps, el Gabinete Ministerial, el Sector Patronal (COPARDOM, CONEP), el Sector Trabajador (Centrales, Confederaciones Sindicales, Transporte, Etc.), ONG, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y La Organización Internacional para la Migración (OIM). Estas organizaciones realizaron sus apoyos técnicos y logísticos, dándole un vistazo de cómo se presenta el mercado laboral a nivel mundial en tiempos de pandemia y qué podemos hacer para enfrentarlo.

Este Plan Estratégico fue premiado dentro de los cuatro mejores a nivel nacional por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).

La realización de nuestro POA, con su presupuesto incluido, dependido de este Plan Estratégico, además de seguir con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), recopilando las Estadísticas a partir de los registros Administrativos, y sin dejar de lado las cooperaciones internacionales, que nos pueda ayudar con los proyectos que se priorizaron.

En su Departamento de Calidad en la Gestión, La continuación con el levantamiento de los procesos y procedimientos, con la finalidad de documentar y optimizar nuestros servicios, además, de la medición de la satisfacción de los servicios que ofrecemos, siempre buscando las oportunidades de mejoras.

Se realizó un diagnóstico del servicio que tiene más demanda de nuestra institución con la finalidad de optimizar y luego firma Carta Compromiso al Ciudadano.

Con la intención de seguir con el cumplimiento de nuestro esquema de remuneración justo y equitativo de retribución y reconocimiento, se realizaron las actividades pertinentes para llevar a varios empleados recibir el mínimo establecido en dicho proyecto.

En este mismo tenor, se realizaron algunas adecuaciones de sueldo, conforme a las disponibilidades de las apropiaciones presupuestarias derogado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), favoreciendo a siete (7) servidores de los Grupo Ocupacionales II, y IV.

También se reclasificaron personal que, por su desenvolvimiento, han demostrado tener la capacidad para desempeñar de un cargo superior al que ocupaban.

Continuando con las funciones misionales del Área, Recursos Humanos realiza el proceso de Reclutamiento y Selección, conforme a lo que establece la Ley 41-08, para la

Continuando con la publicación nuestra capsula de éticas semanalmente, a través de los medios internos como: intranet, publicaciones físicas en los murales etc.

En el área de Tecnología involucrada directamente en facilitar y apoyar las áreas sustantivas de nuestra institución para ofrecer un servicio de forma eficiente y eficaz a la ciudadanía mejorando los sistemas existentes.

Pondrá a la disposición de los ciudadanos la versión digital del servicio de certificación que ofrece este Ministerio de Trabajo, implementando el Sistema de Certificaciones (SICERT).

Este sistema permitirá la digitalización del proceso de solicitud y de emisión de las certificaciones requeridas, ofreciéndola con mayor calidad, ahorrando el tiempo y esfuerzo a nuestros ciudadanos.

Significando que todo esto, se logró con el esfuerzo de nuestros empleados que se entregan por completo para el logro de los objetivos Institucional y brindar los servicios a la ciudadanía.



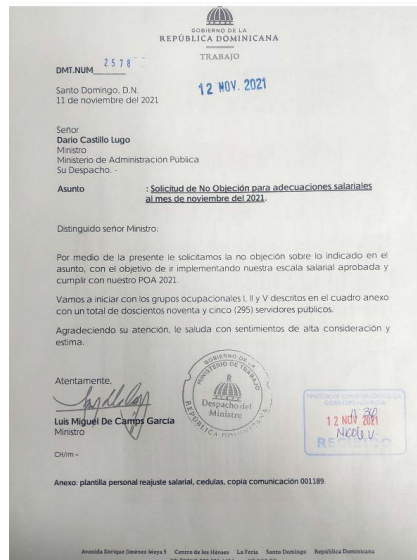
## Productos alcanzados:

### Área de Mejora 1:

Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo)

### Acción de Mejora:

### Evidencia:



### Área de Mejora 2:

Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.

### Acción de mejora realizada:

Implementar política de compensación y beneficios

Después de Actualizar política de compensación y beneficios, en el mes de noviembre se realizó una valoración de cargo dentro de los grupos ocupacionales, fueron adecuados los sueldos conforme a su valoración.

La estructura ha incrementado su cumplimiento en un 16.75%, por encima de los 36% del semestre pasado, sumando su cumplimiento en un 52.75 %, los más favorecido fue los grupos ocupacionales I y II: el grupo ocupacional I, fue de 1.21% y el Grupo ocupacional II, en 15.54, en relación a toda la empleomanía existente.

### Evidencia

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS					
FORMATO REMISION DE INFORMACION AL MINISTERIO DE ADMINISTRACION PUBLICA					
CAMBIO DE DENOMINACION					
NOMBRES	GRUPO OCUP.	CARGO ACTUAL	SUELDO ACTUAL RDS	SUELDO PROPUESTO RDS	DIFERENCIA RDS
1 NURYYS MARGARITA ARAUJO	II	SECRETARIO (A)	\$ 22,050	\$ 25,000	\$ 2,950
2 SANTA CEBALLOS DE JESUS	II	SECRETARIO (A)	\$ 22,050	\$ 25,000	\$ 2,950
3 ARLETTE HICIANO GUZMAN	II	SECRETARIO (A)	\$ 20,900	\$ 25,000	\$ 4,100
4 ISABEL SILVERIA FERRERAS RODRIGUEZ	II	SECRETARIO (A)	\$ 20,900	\$ 25,000	\$ 4,100
5 LEYLI YOLANDA SANTOS DIAZ	II	SECRETARIO (A)	\$ 20,900	\$ 25,000	\$ 4,100
6 ADRIA AMARILYS GONZALEZ LARA	II	SECRETARIO (A)	\$ 20,900	\$ 25,000	\$ 4,100
7 YURY DIANA LEBRON FERRERAS	II	SECRETARIO (A)	\$ 20,900	\$ 25,000	\$ 4,100
8 SINDY DAHIAN SIERRA FELICIANO	II	SECRETARIO (A)	\$ 22,050	\$ 25,000	\$ 2,950
9 IVELISSE MARIA MATA ROJAS	II	SECRETARIO (A)	\$ 22,050	\$ 25,000	\$ 2,950
0 MARIA ISABEL PAULINO PARRA	II	SECRETARIO (A)	\$ 22,050	\$ 25,000	\$ 2,950
1 MARIA MARGNACIA RODRIGUEZ MARTINEZ	II	SECRETARIO (A)	\$ 22,050	\$ 25,000	\$ 2,950
2 BERKY MEJIA DICKSON	II	SECRETARIO (A)	\$ 23,100	\$ 25,000	\$ 1,900
3 MAURA REYES TAMAYO	II	SECRETARIO (A)	\$ 20,900	\$ 25,000	\$ 4,100
4 GLORIA ELIZABETH GONZALEZ LOCKHART	II	SECRETARIO (A)	\$ 23,100	\$ 25,000	\$ 1,900
5 VIRGINIA CECILIA ZORRILLA NIETO	II	SECRETARIO (A)	\$ 20,900	\$ 25,000	\$ 4,100

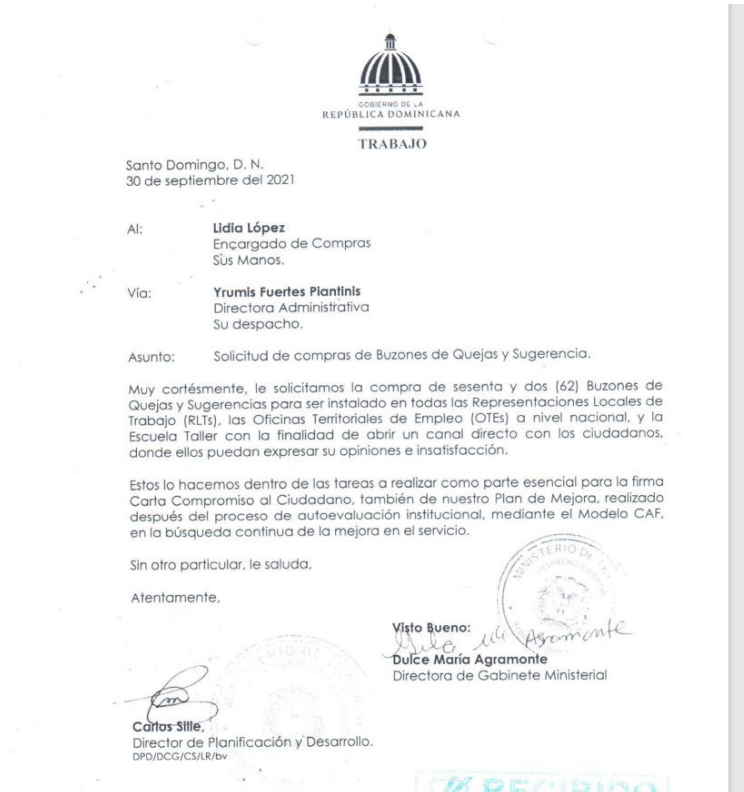
### Área de Mejora 4.1:

instalación de Buzones de Sugerencias en las RLTs y OTEs.

#### Acción de mejora realizada:

Se solicitó la compra de cuarentas (40) buzones de Quejas y Sugerencias para ser instalados: veinte (20) en las Representaciones Locales de Trabajo (RLTs) y partes de las Oficinas Territoriales de Empleo (OTEs), esperamos que se realice.

**Evidencia:**



**Área de Mejora 5:**

Diagnóstico para Firmar Carta Compromiso al Ciudadano

**Acciones de mejora Realizada:**

Después de realizar todos los pasos concernientes para la firma compromiso y en post de conseguir optimizar dicho servicio, se realizó un diagnostico con todas las faltas que este contiene y los requerimientos para mejorar.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

TRABAJO

**Evidencias:**

**Diagnóstico del servicio a comprometer:  
CALCULO DE PRESTACIONES LABORALES Y DERECHOS ADQUIRIDOS**

En el marco del proceso firma Carta Compromiso al Ciudadano, esta Dirección de Planificación y Desarrollo en su Departamento de Calidad en la Gestión, después de agotar todos los procedimientos en acompañamiento del Ministerio de Administración Pública, donde quedaron nueve (9) servicios a comprometer como fueron:

Registro en la Bolsa Electrónica de Empleo  
Reclutamiento y Preselección de Candidatos  
Certificación de Cartel de Horas Extraordinarias de Trabajo.  
Certificación de participación en los Beneficios de Empresa (Bonificación)  
Certificación de Registro de Planillas de Personal Fijo  
Certificación de Registro de Cambios en la Planilla de Personal Fijo  
Certificación de Registro de Relación de Personal Móvil u Ocasional  
Asistencia Judicial Gratuita  
Calculo de Prestaciones laborales y Derechos Adquirido.

La última etapa es la medición de atributos, siendo Cálculo de Prestaciones y Derecho Adquirido, el único que cumplió con esta parte, los demás servicios fueron incluidos en la mejora de compromiso, para comprometer en la próxima revisión de Carta Compromiso al Ciudadano, como lo establece el órgano rector (cada dos años).

**Situación actual de este servicio**

Visitando el área donde se ofrece este servicio de forma presencial, para observar y evaluar el desenvolvimiento, pudimos comprobar:

- Falta de equipamiento necesario al momento de brindar este servicio como:  
Impresoras suficientes,  
Sillas ergonómicas para los empleados,  
Estaciones telefónicas,  
Los materiales de oficina oportuno.]
- La carencia de un sistema de turno, que facilite al ciudadano medir su tiempo de espera, además de facilitar el esfuerzo de nuestro empleado al momento de atender al ciudadano. (llamar voceando).



GOBIERNO DE LA REPUBLICA DOMINICANA

TRABAJO

Área de Mejora 8:

Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, son de acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc

Acción de mejora realizada:

Aplicación de encuestas a las áreas sustantivas en este sentido se le aplico al servicio más usado que es Cálculos de Prestaciones, recibo de correspondencia, Mediación y Arbitraje

Evidencia:

Tabulación de Encuesta al servicio

Table with columns: Encuestado, Sexo, Teléfono, Edad, Nivel de Satisfacción, Fiabilidad, Profesionalidad, Cortesía, Accesibilidad, Tiempo, Fecha, Servicio Adquirido, Comentario. Includes a header for 'TABULACION DE LAS ENCUESTAS SATISFACCION A LOS VALORES DE ANALISIS SUSTANTIVAS' and a list of survey results for various services.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**TRABAJO**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**TRABAJO**  
INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
RECIBO DE CORRESPONDENCIA

### Introducción

Como parte de nuestra política de calidad y la búsqueda de la mejora continua, esta Dirección de Planificación y Desarrollo, en su Departamento de Gestión de la Calidad, realizó encuestas de satisfacción a los servicios que ofrecen nuestras áreas sustantivas, en esta ocasión a Representación Local del Distrito Nacional.

### Metodología

Este cuestionario se realizó con cinco (5) preguntas conforme al modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y toca 5 dimensiones de este modelo:

- **Fiabilidad:**

Habilidad de los empleados para realizar el servicio de modo cuidadoso y sin errores.

- **Profesionalidad:**

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- **Cortesía:**

Amabilidad, consideración y buena educación de la persona

- **Accesibilidad:**

Las instalaciones de nuestra Institución, son fácilmente localizables y el horario de atención al público.

- **Capacidad de Respuestas:**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarle un servicio



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**TRABAJO**

## RESUMEN

<b>Plan de Mejora institucional 20-21</b>			
<b>Cuadro de resumen de los Avances 2do. semestre</b>			
<b>NUM.</b>	<b>AREA DE MEJORA</b>	<b>ACCION DE MEJORA</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>1</b>	Apoyar la cultura del desempeño	Remisión a los órganos rectores la aprobación de los movimiento	Cumplido 100%
<b>2</b>	Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Implementar política de compensación y beneficios	Cumplido 100%
<b>3</b>	instalación de Buzones de Sugerencias en las RLTs y OTEs.	Se solicitó la compra de cuarentas (40) buzones de Quejas y Sugerencias para ser instalados	Cumplido 100 %
<b>4</b>	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales	Aplicación de encuestas a las áreas sustantivas en este sentido se le aplico al servicio más usado Cálculos de Prestaciones, recibo de correspondencia, Mediación y Arbitraje	Cumplido 100%

### **Otros logros durante el Semestre**

Contamos con un instrumento que nos sirve de guía, con objetivos claros para cumplir con nuestra misión, con la culminación de nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

El levantamiento de los procesos y procedimientos con el 35% de avance en la documentación.

Hemos ejecutado nuestro Plan de Capacitación Institucional, donde incluimos las capacitaciones requeridas por Grupos Ocupacionales, capacitando cuatrocientos.

Se incrementó la profesionalidad en nuestra institución, con la reclasificación de empleado fijo y de Carrera, por su ingreso por Concurso de Oposición.