

# Informe de Autoevaluación Institucional 2020



**TRABAJO**

## **INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Coordinador:  
Departamento de Calidad en la Gestión,  
Dirección de Planificación y Desarrollo**

Santo Domingo, D. N.  
03/Febrero/2021

# Informe de Autoevaluación Institucional 2020

## CONTENIDO

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

Dándole cumplimiento al Decreto No. 211-10, que ordena a la aplicación del Modelo CAF Marco Común de Evaluación, que tiene dentro de sus objetivos fundamentales la aplicación del proceso de Autoevaluación de las organizaciones pública con el fin de conseguir retratar las condiciones en la que se encuentra la institución para definir acciones de mejora.

Este proceso se realizó con la colaboración de todos los integrantes de nuestro Comité de Calidad y el involucramiento de toda la Institución que se fueron uniendo a nuestro grupo evaluador.

#### 1.1 Integrantes del Equipo Evaluador

Recibiendo todo el apoyo de los líderes involucrados, contando siempre con su presencia o representación, llevo a cabo dicho trabajo cuyo equipo estuvo compuesto:

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Marie Laure Aristy Paul	Viceministra Políticas de Empleo
Mayrenis Celestina Corniel García	Viceministra Sectores de Vulnerabilidad
Juan Antonio Esteves González	Viceministro (a) Seguridad Social y Riesgos Laboral
Demetrio Antonio Paulino Ramírez	Viceministro (a) de Mediación
Sabrina de la Cruz Vargas	Viceministro (a) de Relaciones Sindicales y Empresariales
Julián Mateo Jesús	Viceministro (a) de Inspección
Gustavo Plantini	Asesor Administrativo Financiero
Dulce María Agramonte	Director (a) Gabinete Ministerial
Javier Suarez	Director (a) Jurídico
Lic. Andrés Valentín Herrera	Director (a) General de Trabajo
Lic. Samir Santos	Director(a) General de Empleo
Ing. María Altagracia Espaillat,	Director (a) General de Higiene y Seguridad
Lidia Lucia Ana Virginia Solano	Encargado(a) de Compra
Raisa Evangeline Caamaño	Director (a) de Recursos Humanos
Carlos Silie	Director (a) de Planificación y Desarrollo
Leovigildo Gómez Gen	Director (a) Tecnología Información y Comunicación

# Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Guillermo Villama	Director (a) del Servicio Nacional de Empleo (SENAE)
Dr. Enemencio Federico Gomera	Director (a) Erradicación Trabajo Infantil
Juan Ramón Ventura	Director (a) Coordinado (a) del Sistema de Inspección
José Miguel Morillo	Encargado Departamento Asistencia Judicial
Lic. Luis Francisco Regalado	Director (a) de Mediación y Arbitraje
Patria Minerva De La Rosa de Cotes	Director (a) de la Oficina de Libre Aseso a la Información (OAI).
Luis Javier Rodríguez	Encargado (a) Calidad en la Gestión

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### 2.1.1 MISIÓN

Regir las políticas pública de empleo y la seguridad social, regulando las relaciones laborales con igual de oportunidades y no discriminación, impulso de normativas modernas, y servicios de calidad a los actores laborales, a fin de contribuir al fomento del empleo decente, la paz socio laboral y al desarrollo sostenible del país con justicia social.

#### 2.1.2 VISIÓN

Ser una institución reconocida por su liderazgo en el ámbito socio laboral que participa de forma eficiente, eficaz, concertada y con igualdad de oportunidades y no discriminación en el fomento del empleo decente y la seguridad social, así como en la regulación de las relaciones laborales en el ambiente de trabajo con un marco de estricto apego a la legislación y normas laborales.

#### 2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Honradez:** Nuestras actuaciones estarán regidas por leyes, reglamentos y normas laborales vigentes y haremos un uso transparente de los recursos disponibles.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

- **Igualdad:** La formulación y aplicación de las normas laborales la haremos bajo el principio de igualdad de las personas y su aplicación será de cobertura nacional.
- **Trabajo en Equipo:** Realizaremos nuestro trabajo en armonía y cooperación interna y generando hacia afuera un destacado espíritu de servicio.
- **Calidad:** Realizaremos nuestro trabajo poniendo de manifiesto nuestras mejores capacidades técnica con un gran sentido humano para ofrecer servicios que satisfagan las expectativas de nuestro clientes, todo con profesionalismo y cumpliendo con la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.
- **Responsabilidad:** Haremos nuestro trabajo con esmero para cumplir con todas las actividades a tiempo, de forma que los servicios sean ágiles y ofrecidos con un alto sentido de comprensión para quienes los solicitan.
- **Institucionalidad:** La actuación global del MT será el producto de una coherente actividad interna entre las diferentes unidades operativas en el diseño e implementación de los procesos técnico, administrativos y de desarrollo institucional, todo observando estricto respeto a las normas nacionales e internacionales.

### 2.1.4 BASE LEGAL

- Constitución de la República Dominicana, reformada el 14 de agosto de 1994, Gaceta oficial No. 9890
- Ley Orgánica de la Secretaría de Estado No. 4378, del 10 de febrero de 1956, Gaceta oficial No. 7947, y sus modificaciones.
- Ley No. 55 sobre el sistema de planificación social, económica y administrativa del 1962.
- Ley No. 16-92, del 29 de mayo de 1992, Gaceta oficial No. 986, del Código de Trabajo de la República Dominicana, que sustituye a la Ley No. 2920, del 23 de junio de 1951, del Código Trujillo de Trabajo.
- Reglamento No. 807, del 30 de diciembre de 1966, Gaceta oficial No. 9017, que norma la higiene y seguridad industrial
- Reglamento No. 258-93 del 2 de octubre de 1993, Gaceta oficial No. 9867, para la aplicación del Código de Trabajo.
- Reglamento Orgánico Funcional No. 774-01 del 20 de julio del 2001.
- Decreto No. 9946, del 21 de mayo de 1954, Gaceta oficial No. 7687, que establece el reglamento.
- Decreto No. 1489 del 12 de febrero de 1956 y sus modificaciones, Gaceta oficial No. 7947, sobre funciones a cargo de las Secretarías de Estado.  
Decreto No. 1019, del 29 de abril de 1983, Gaceta oficial No. 9611, que crea la Comisión Nacional de Empleo.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

### 2.1.5 Recursos Humanos

El Ministerio de Trabajo cerró el año 2020, con una empleomanía de un mil ciento noventa y siete empleados distribuidas en cinco grupos ocupacionales, respetando siempre la igualdad y no discriminación al momento de su contratación como puede verificarse a continuación:

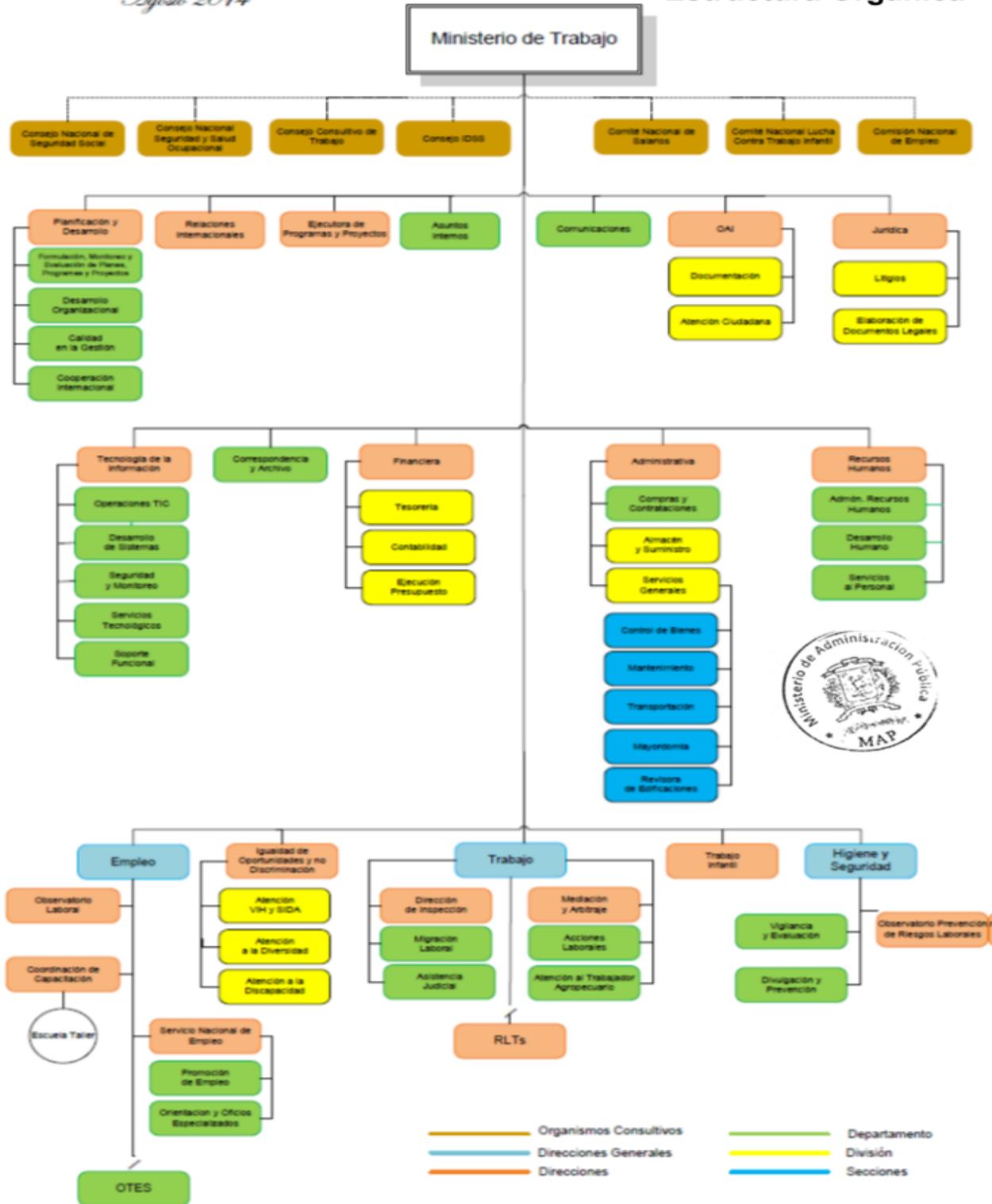
<b>Grupo Ocupacionales</b>	<b>Cantidad</b>
Servicios Generales	249
Apoyo Administrativo	384
Técnico	98
Profesionales	337
Supervisores	129
<b>total</b>	<b>1,197</b>

# Informe de Autoevaluación Institucional 2020

## 2.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

*Dirección de Planificación y Desarrollo,  
Agosto 2014*

### Estructura Orgánica



## 2.1.7 SERVICIOS

Buscando agilizar y ofrecer un servicio de calidad a todas y todos los ciudadanos y ciudadanas, nuestros grupos de interés, además, aprovechado la última tecnología el Ministerio de Trabajo ha sistematizado varios de los servicios dirigidos a toda la ciudadanía como son:

### ➤ **Sistema Integrado de Registro Laboral (SIRLA)**

Este sistema está dirigido al sector empresarial para facilitar la realización de los registros y operaciones requeridas por el Código de Trabajo Dominicano como son, además este fue la base para poder cumplir con el Programa FASE en sus dos modalidades:

- DGT 2 -Registro de formulario de Horas extras.
- DGT 3 -Registro de Planilla de personal fijo.
- DGT 4 -Registro de Planilla del cambio de personal fijo.
- DGT 5 -Registro de planilla del personal móvil o temporero.
- DGT-9-Solicitud de Suspensión
- DGT-11-Relacion de Personal Temporal o de Temporada

### ➤ **Servicios de Inspección del Trabajo**

Es la encargada de vigilar el cumplimiento de la legislación laboral y sus normas complementarias, se realiza por medio a visitas.

Estas pueden ser regulares y extraordinarias:

Visitas Regulares: son las que se realizar por iniciativa del Ministerio de Trabajo, para verificar el cumplimiento de las normativa.

Visitas Extraordinarias: son las que se realizan a petición de unas de las parte del contrato de trabajo (Empleador y Trabajador) que denuncie cualquier irregularidad en la ejecución del mismo.

### ➤ **Calculo de prestaciones labores**

Este procedimiento está dirigido a empleadores y empleado y tiene como objetivo determinar las prestaciones laborales correspondientes para el empleado, tomando en consideración el tiempo de labor en la empresa, el salario devengado, entre otros elementos.

### ➤ **Mediación**

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Consiste en la intervención del Ministerio a solicitud de empleadores o trabajadores involucrados para llegar a una solución concertada cuando estos no logran llegar a acuerdo en un conflicto de tipo económico.

En comparación con un proceso judicial regular en los tribunales laborales, la mediación representa un ahorro de tiempo y de costos para las partes, contribuyendo además a fortalecer las relaciones entre empleadores y trabajadores, así como al mantenimiento de la necesaria paz laboral.

En la prestación de este servicio se cumple estrictamente con tres criterios fundamentales: imparcialidad, profesionalidad y confidencialidad; el mismo inicia con la convocatoria de las partes, continúa con la reunión de mediación propiamente y culmina con la redacción de documento con el resultado del proceso (acta de acuerdo o acta de no acuerdo).

Además se capacita a los empleados y empleadores sobre los deberes y derechos para organizarse libremente, amparado en la constitución de la República y los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

### ➤ **Asistencia Judicial**

Consiste en asignar representación legal a empleadores y trabajadores que demuestren no disponer de recursos económicos para la contratación de un abogado que los represente ante los tribunales de trabajo. Evitando así las consecuencias del desconocimiento de plazos y procedimientos judiciales por parte de los involucrados.

### ➤ **Servicio Nacional de Empleo (SENAE)**

Es la Dirección operativa de la Dirección General de Empleo (DGE) del Ministerio de Trabajo (MT), mediante la cual, se ejecutan acciones para enlazar la oferta y la demanda de empleo, a través de la colocación del recurso más idóneo en los puestos vacantes del mercado laboral.

- Nuestro Objetivo:
  - a. Reducir los costos de la contratación de trabajadores
  - b. Incrementar las oportunidades de los demandantes de empleo en el momento de acceder a una oportunidad laboral
  - c. Reducir la rotación laboral causada por contrataciones inadecuadas
  - d. Reducir el desempleo a corto plazo en localidades específicas
  - e. Aportar a largo plazo, al crecimiento de las empresas y a la productividad laboral.

### ➤ **Vigilancia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo**

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Ofrece asesoría y orientación a las empresas y empleados sobre el reglamento 522-06, el cual regula las condiciones en las que deben desarrollarse las actividades productivas en el ámbito nacional, con la finalidad de prevenir los accidentes y daños a la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente laboral.

### ➤ **Recibo de Correspondencia**

El Recibo de Correspondencia (SISCOR) permite a los usuarios ver el curso de la documentación depositada, transparencia el proceso, así como también el sistema de mesa de ayuda (helpdesk) que permite administrar los soportes requeridos por los usuarios internos para facilitar el trabajo diario, ofreciendo servicio online inteligente y eficiente mejorando el servicio al cliente interno como externo.

### **2.1.8 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2017-2020 tiene la finalidad de satisfacer las necesidades e interés de los ciudadanos y ciudadanas que reciben nuestros servicios, está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020, los Objetivos del Desarrollo Sostenible y el Presupuesto Plurianual del Sector Público 2017-2020. De igual manera, traza las estrategias para el logro de las Metas Presidenciales de la Gestión de Gobierno 2016-2020, y da respuesta a los desafíos de la institución.

Es el resultado de una experiencia de trabajo en la participaron activa y horizontalmente las distintas dependencias sustantivas y transversales de este Ministerio de Trabajo, los sectores Trabajadores, Empleadores, así como instituciones de la Sociedad Civil, ONGs, Organizaciones internacionales y entidades gubernamentales, que componen nuestro grupo de interés.

Tenemos como Visión Estratégica 2017-2020, el fomento del empleo digno colocando la política nacional de empleo en el centro de las políticas públicas del país, la inserción laboral a través de la intermediación de empleo inclusiva la formalización del trabajo y la afiliación universal a la Seguridad Social.

### ➤ **Objetivos Estratégicos**

Después de puntualizar las tres áreas a intervenir y teniendo como base el dialogo social y fortaleciendo siempre las capacidades institucionales se definieron nuestros objetivos estratégicos:

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

- Impulsar el liderazgo rector del MT para promover el empleo digno, y el desarrollo
- Impulsar la política nacional de empleo digno como centro de las políticas públicas en consenso con los actores socio-labores.
- Facilitar la inserción laboral a través de la intermediación de empleo.
- Fomentar el sistema de información del mercado laboral.
- Promover y regular el trabajo formal y la incorporación a la Seguridad Social.
- Propiciar el ejercicio efectivo de derechos laborales y sindicales.
- Fomentar la prevención de riesgos laborales.
- Prevención y erradicación progresiva del trabajo infantil y sus peores formas.
- Fomentar una cultura de igualdad de oportunidades y no discriminación en el mercado laboral.
- Fomentar un dialogo social efectivo, ético y de calidad entre los actores laborales.
- Mejora el acceso a una información y atención laborales de calidad en todo el territorio nacional
- Implementar en toda la organización un enfoque de gestión para resultados.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

### **3. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

#### **3.1 Fortalezas de los Criterios Facilitadores**

##### **CRITERIO 1 LIDERAZCO.**

##### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

##### **Puntos Fuerte**

1. Este Ministerio de trabajo, en la elaboración de su Plan estratégico Institucional define su Misión, Visión y Valores involucrando a todos sus grupos de intereses, en lo que se puede citar: Patrono, Trabajadores, ONGs, Gobiernos, Etc. Y otros, en estos momento está en la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2021-24, dando cumplimiento a la Ley y nos encontramos en el Análisis de Situacional.
2. El marco de valores está alineada con su misión y visión y con el Marco general de valores del sector público.
3. Se realizan acto de lanzamiento del Plan Estratégico, se imprime la misión y la visión en nuestro carnet de identificación de empleado.
4. Además en nuestra Institución fueron colocado unos panfletos con nuestra Misión Visión y Valores, en las áreas más visibles de la institución como son: Recepciones, Departamentos, Representaciones Locales de Trabajo y Oficinas Territoriales de Empleo, áreas del poche de los empleados, etc

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

5. Se le revisa anualmente nuestra Misión, Visión, para llevarla a la par con los cambios que nos ofrece el entorno, mediante a un análisis FODA, y se prepara el Plan Operativo Anual.
6. La conformación del Comité de Ética institucional, como ente a educar y orientar a los empleados en cualquier dilema ético.
7. La remisión y publicaciones constante de capsula ética facilitan directrices en caso de que se presente cualquier caso de conflicto ético.

### **SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua:**

1. Existe una Estructura orgánica, donde se define las responsabilidades, las funciones la remisión y publicaciones constante de capsula ética facilitan directrices en caso de que se presente cualquier caso de conflicto ético.
2. Después de la consecución del Plan Estratégico se revisa la estructura Organizacional para adaptarla a los cambios de ser necesaria.
3. La existencia de indicadores de objetivos cuantificables para todos los niveles y áreas de la organización equilibrado con las expectativa a logra en nuestra visión.
4. Se realizan informes trimestrales para monitorear los logros y resultado del Plan Operativo Anual y este a su vez al Plan Estratégico.
5. Se realiza Anualmente el proceso de Auto evaluación mediante el modelo a la Excelencia CAF y la Aplicación de las Normas Básicas de Control Interno.
6. Los diferentes levantamiento realizado por la Dirección Tecnología para operativisar y optimizar los servicios, ahora estamos realizando el Sistema de Certificaciones (SICERT)
7. La realización de las diferentes competencia en los diferentes cargo para la realización de la evaluación del Desempeño por resultado, con la participación de todos el que tiene personal a supervisar, creando así las condiciones para la realización de los trabajo en equipo.
8. Contamos con el Portal Institucional, para facilitar la comunicación interna y recientemente.
9. La participación activa de todos los líderes en las diferentes mesa de trabajo y reuniones comprometidos siempre a la mejora continua y la innovación, encabezado por la Luis Miguel Decamp, Ministro (Máxima Autoridad).
10. La realización de diferentes encuentro al año con los Representantes Locales más nuestros grupos de intereses para comunicarles los cambios realizados y las innovaciones, se realizaron Talleres Regionales donde participaron todos los Representante Local de Trabajo (RLT) y los Encargado de la Oficinas Territoriales de Empleo (OTEs).

### **SUBCRITERIO 1.3 Motiva y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencias**

1. La participación de nuestros líderes en el diferente comité de mejoras, como son: Comité de Calidad, Comité de Ética entre otros.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2. Le corresponde a esta Institución la sensibilización y promover la igualdad de oportunidades para todos los Trabajadores, también trata de proyectarla a lo interno de ella, con la existencia de un coordinador de Genero.
3. La existencia del Plan de Capacitación que realiza RRHH, donde se contemplan el programa de formación en los diferentes Grupos Ocupacionales como son: alfabetización electrónica, el diplomado en Seguridad Social, entre otros.
4. La existencia del Plan de Capacitación sirve de apoyo a los empleados en la consecución de los objetivos estratégico. Este Plan de Capacitación se va renovando constantemente, de acuerdo a los objetivos estratégicos.
5. La confección de los acuerdo de desempeño, como parte del sistema de evaluación tanto grupal como individual.
6. Se publican actividades como Concurso de Oposición, Charlas, jornadas de Empleo, Capsula de Ética, Programas, Políticas institucionales, etc.
7. La designación de tareas especifica de nuestros líderes como puedes evidenciarse en la diversos casos (aplicación del CAF, aplicación NOBACI, seguimiento a las capsula de Ética, entre otras), donde tenemos que realizar informes, nos anima a fomentar y desarrollar, Así como en el POA hay unas series de actividades y responsabilidades (metas) a cumplir y a su vez remitir un informe trimestral.
- 8 El plan de capacitación que realiza la Dirección de RRHH, promueve una cultura de aprendizaje, así como entregas de becas educativas con el objetivo de aumentar las competencias de los empleados.
9. Las constantes reuniones que se realizan en las diferentes áreas (subalternos y líderes) busca constantemente la retroalimentación constructiva.
10. Se realiza anualmente la premiación y reconocimiento al servidor público, para lo cual existe el comité de reconocimiento, que evalúa los candidatos propuesto por los supervisores de cada empleados, en diferentes renglones.

### **SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con autoridades políticas y otro grupo de interés**

1. La realización de varios encuentro con los diferentes grupos de intereses, escuchando y analizando sus expectativas y necesidades, la cual se le presenta a todas las áreas sustantivas, para ser llevado a nuestro Plan Estratégico, parte esencial en este proceso.
2. Tenemos presencia en la consecución de las políticas pública, como lo es en la Metas Presidenciales, cuyo objetivo es la creación de 600,000 empleos, tema que va relacionado con nuestra misión y para tales fines se creó nuestro Comité de

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Metas, capacitando y entrenando al personal para ir rindiendo informe sobre los alcances esperados.

3. Nuestro Plan Estratégico toma en consideración toda la política pública en la que podemos citar: La Estrategia Nacional, Plan Plurianual, Objetivo de Desarrollo Sostenibles, entre otros.

4. Nuestra máxima autoridad, participa activamente en reuniones de Consejo de Gobierno con el poder ejecutivo y con el poder legislativo

5. Contamos con una base de datos de todos los medios de comunicación con el objetivo de divulgar masivamente todas nuestras notas de prensa.

### **CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

Considera lo que la organización esta haciendo

#### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presente y futura de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

1. La identificación de nuestros grupos de interés es algo primordial en la institución.

2. Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional se realizan constantemente diferentes talleres con nuestros grupos de interés, donde se analizan, revisan y recopilan todas sus necesidades y expectativas, las cuales se le presentan a las áreas Sustantivas para luego definir estrategias para satisfacerlas.

3. Se realiza un análisis FODA anualmente en la elaboración de nuestro Plan Operativo, tomando en consideración las variables político-legales, socio-culturales, medioambiental, económicas, etc. además se aplica varios procesos de autoevaluación, en lo que se puede citar el Modelo a la Excelencia CAF y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), así como también encuestas para medir nuestros desempeños.

#### **SUBCRITERIO 2.2. Desarrolla la estrategia y la planificación teniendo en cuenta la información recopilada**

1. Del Plan Estratégico se desprende nuestro Plan Operativo Anual, que es donde se plasman todas las actividades a realizar en el año, se revisan todas las informaciones relevantes con el análisis FODA.

2. Se realiza un seguimiento constante al Plan Operativo Anual, mediante el informe de ejecución que se realiza trimestral

3. Conjuntamente con nuestro Plan Operativo Anual, se confecciona lo que es el Presupuesto Anual, asignándole los recursos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas.

#### **SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e Implementar la estrategia la planificación de toda la organización y revisarla de forma periódica**

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1. Después de la consecución del Plan Estratégico, el paso a seguir de ser necesario es la revisión de la Estructura Orgánica, levantamiento de los procesos para adecuarlos y traduciendo todos los objetivos estratégicos y operativos a nuestro capital humano mediante los acuerdos de desempeño para el logro de las metas.
2. Nuestro Plan Operativo contiene los indicadores que miden el nivel logrado en los resultados establecidos, este Plan es impreso y enviado a la mayoría de las áreas sustantivas y de apoyo, para ser usado como guía en nuestro accionar.
3. Para darle seguimiento se realiza un informe trimestral de las actividades realizadas en pos del logro de los objetivos y un informe de los avances del Plan de Mejora Institucional.
4. Se acostumbra enviar a todas las áreas el Plan Operativo Anual General, ayuda de una forma eficaz a la comunicación de los objetivos dentro de la Institución.

### **SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar las innovaciones y el cambio**

1. Contamos con una cultura de innovación y cambio, que se puede comprobar en la sistematización de la mayoría de nuestros servicios con son: SIRLA, Cálculo de prestaciones laborales, Bolsa Electrónica de Empleo, entre otros, en la formulación del Plan Estratégico al momento de definir la estrategia, se realiza la matriz de innovación.
2. En el marco estratégico se contemplan los debates con nuestros grupos de interés involucrados en la producción de servicios.
3. Las innovaciones y los cambios propuestos se priorizan y se asegura la existencia de las disponibilidades sea por fondos internos como también por proyectos. El Plan Operativo Anual también se elabora y distribuye las disponibilidades existentes, asegurando así la ejecución de las actividades y equilibrando las tareas con las necesidades de los grupos de interés para el logro de las metas.

### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Considera lo que hace la organización Para:

#### **SUBCRITERIO 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

1. En la elaboración del Plan Operativo Anual Institucional, las diferentes áreas de la institución exponen sus necesidades de capacitación del personal, así como también la Dirección de Recursos Humanos realiza el proceso de evaluación del desempeño que contribuye a detectar dichas necesidades, también contamos con un instrumento que nos ayuda a determinarlas.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2. Se están realizando los levantamientos pertinentes para la elaboración de gestión de los recursos humanos conforme a la estrategia; tomando en consideraciones los establecido en la Ley 41-08, de Función Pública y otras nomas que haya que tomar en consideración.

3. Se asegura una efectiva selección en el cargo de Inspector, con la realización de Concurso de Oposición afirmando las capacidades y reforzando las áreas sustantivas con las diferentes designaciones, para asegurar el cumplimiento de nuestra misión.

4. La evaluación de desempeño por resultado que se realiza, apoyan una política clara de recompensa y asignado funciones de gestión, la existencia de un manual de cargo. Recientemente se firmaron los acuerdos de desempeño en las diferentes áreas.

5. tenemos en consideración las necesidades de los recursos humanos en cuanto a la capacitación constante para el desarrollo y el funcionamiento On-line, esto quedó evidenciado en este tiempo de pandemia.

6. No se ejerce ningún tipo de discriminación al momento de seleccionar un Recursos Humanos y el desarrollo profesional.

### **SUBCRITERIO 3.2 Identificar, desarrolla y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto Individuales como de la organización.**

1. Se realizan promociones al personal que se le ha identificado sus capacidades, habilidades y actitudes, comparándola sistemáticamente con las necesidades de la Institución.

2. la existencia de un Plan de Capacitación, el cual se concibe mediante levantamiento o detección de necesidades realizada en la institución y aplicada con la estrategia institucional.

3. la capacitación se dirige tanto al empleado como a los equipo, dependiendo de las necesidades, en la actualidad se adoptado la forma virtual, para desarrollar en ellos capacidades de liderazgo, etc.

4. contamos con un manual de inducción, además del Plan de inducción que tiene la administración pública.

5. se promueve la movilidad de los empleados tanto interna como externa.

### **SUBCRITERIO 3.3 Involucrar a los empleados por medio del dialogo abierto y del empoderamientos apoyando su bienestar**

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1. La creación de los medios abiertos y proactivos como lo es el buzón de sugerencia, para dar a los empleado la oportunidad de expresar su opinión. Además de realizar diferentes encuentro con los demás directivo para poner en practica cualquier metodología nueva.
2. La existencia de la Asociación de Empleado en la institución, así también como la creación del Comité de Seguridad y Salud es muestra fiel del que se involucra a los empleados y sus representantes, en el desarrollo de planes.
3. La evaluación de desempeño por resultado y la firma de acuerdo de desempeño, trae un consenso entre empleado y directores sobre la forma de medir la consecución los objetivos de la institución.
4. existe una flexibilidad de horarios con los más necesitado o discapacitados.
5. La existencia del manual de políticas (socializarlo), se tomando en consideración todos los aspectos como las culturales, deportiva, centradas en la salud y el bienestar.
6. la realización de la encuesta clima Institucional anualmente, ayuda a medir la satisfacción de las políticas adoptadas

### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Considera lo que hace la institución para:

#### **SUBCRITERIO 4.1 Desarrolla y gestiona alianzas con organizaciones relevantes.**

1. La identificación de socios claves como son sector público y privado, la sociedad civil para establecer vario tipo de relaciones.
2. Desarrollamos y gestionamos acuerdo de colaboración incluyendo diferentes aspecto de responsabilidad social.
3. Se fomenta y organiza colaboraciones especializadas, se implementan proyecto con otras organizaciones públicas.
4. Los resultados de alianzas o la colaboraciones son monitoreada y evaluadas periódicamente identificando las necesidades a largo o corto plazo.
5. Para la selección de proveedores se cumplen con todas la normativas de Compras y Contrataciones.
6. Nuestra cooperación con la Oficina Nacional de Estadística en la preparación del Plan de Producción de Estadísticas, por medio del inventario de Operaciones Estadística, muestra nuestra colaboración en temas especializados.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

7. En la implementación de los ODS, somos parte de la Comisión Interinstitucional de alto nivel, así como de la Subcomisión prosperidad, siendo líder junto del acelerador Competitividad y Empleo Decente.

8. Se cumple con todas las normativas de Compa y Contrataciones pública, eje. La creación del Comité de Compra, compuesto de diferentes áreas, y a su vez Peritos para ayudar en proceso.

### **SUBCRITERIO 4.2 Desarrolla y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes.**

1. Por medio a nuestra página web y nuestras redes sociales se desarrolla una política proactiva información sobre el funcionamiento de la Organización, como lo es de su estructura, proceso, etc.

2. Por nuestra naturaleza como órgano rector en materia laboral animamos a los empleado interno como externo a organizarse, ya sea de forma Sindical, Comité de defensa a la Salud, etc.

3. La instalación de buzones de sugerencia para motivar a la ciudadanía a expresar su opinión y la confección de la guía para dar tratamiento y seguimientos de estas opiniones sobre los servicios que ofrecemos.

4. La transparencia del funcionamiento de la institución se asegura por medio a nuestro Portal Institucional, donde se publican informes trimestrales, estadísticos de inspección, Nomina, Plan de Compra, etc

5. Se están culminando los trabajos para la firma de Carta Compromiso al Ciudadanos, nos encontramos en la aplicación de la encuesta para la medición de los atributos, desarrollando una gestión eficaz.

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestión de las Finanzas**

1. La institución prepara su presupuesto anual conjuntamente y teniendo como base la Planificación Operativa Anual, de cada una de las diferentes áreas de la organización, asignando las disponibilidades priorizando el desarrollo de las actividades programadas, y procurando el cumplimiento de los objetivos estratégico.

2. A través de nuestra Dirección Administrativa Financiera analiza y orienta las asignaciones de recursos económicos tomando en consideración el posible impacto del riesgo y buscando la calidad de gasto.

3. La ejecución de nuestro Presupuesto se realiza con nuestro Plan Operativo Anual y publica oportunamente en nuestro portal todas las informaciones financieras, dándole cumplimiento a la Ley 200-04 y el decreto no.1301-05 de Libre Acceso a la

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Información. Actualmente se está desarrollado el POA del proyecto “implementación del Plan Estratégico en materia de Igualdad y No discriminación.

4. Las responsabilidades financieras esta descentralizada basada en la estructura orgánica y a la descripción de puestos existentes, delegando a cada responsable de área cada etapa del gasto, y aprobado previamente por la máxima autoridad manteniendo un control financiero.

5. Nuestras inversiones y gastos está basada y canalizada mediante el proceso de la ley compra y contratación de servicios y apegado a los requerimientos de transparencia, realizándose también el análisis de costo beneficios.

6. La distribución programática de los recursos en el presupuesto institución, asocia el gasto con el programa o proyecto que lo ejecuta, lo permite medir el nivel de impacto en la consecución de los objetivo.

### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la Información y el Conocimiento.**

1. El Departamento de Comunicación elabora una síntesis diaria informativa, la cual se realiza con un equipo de personas que recolecta todo tipo de informaciones (digitales y físicos) relevante para esta institución, por su relación directa o indirecta con nuestras áreas.

2. A través de nuestra Redes Sociales y nuestro Portal Webs se divulgan el día a día de todas las actividades e informaciones que realizan todas las áreas para el logro de los objetivos estratégico y los operativos.

3. También se hacen publicaciones en los murales informativos.

### **SUBCRITERIO 4.5 Gestionar de la Tecnología.**

1. Se gestiona la tecnología en apoyo a la consecución del Plan Estratégico y el operativo, eso se comprueba en la implementación del Sistema Integrado de Registro Laboral (SIRLA) en apoyo a los patronos; Empléate ya: para apoyar el servicios de intermediación de empleo para toda la ciudadanía.

2. Se asegura el uso de las diferentes tecnologías dependiendo de las diferentes capacidades de las personas como puede verse con el SIRLA, Etc.

3. Se Monitorea, evalúan y optimizan los sistemas de información a fin de asegurar su adecuado funcionamiento y disponibilidad a través de detección de posibles mejoras, las áreas de uso final de cada sistema, nos sirven como evaluadores del servicio y son los que requieren cualquier cambio.

4. El uso eficiente y eficaz de los diferentes Sistemas de información y servicios que permiten el registro de informaciones con controles y validaciones en los datos

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

suministrados. Ejemplo: SIRLA, SISCERT, SISCONE, SISCOR, Sistema de Atención al Ciudadano (Recepción)

5. Se Gestiona de manera eficiente los diversos proyectos, empleando las mejores prácticas y una adecuada asignación de tareas y responsabilidades.

6. La implementación de Sistema de Recibo de Correspondencia (SISCOR) que permite a los usuarios ver el curso de la documentación depositada, transparencia el proceso, así como también el sistema de mesa de ayuda (helpdesk) que permite administrar lo soportes requeridos los usuarios internos para facilitar el trabajo diario, ofreciendo servicio online inteligente y eficiente mejorando el servicio al cliente interno como externo.

7. Constantemente se actualiza y se adecua los Sistemas Operativos y los equipos telecomunicaciones, como la adquisición de nuevos aparatos telefónicos, conforme a la nueva tecnología y teniendo siempre consideración el impacto medioambiental, con la recolección de Cartucho desechado y el traslado de equipos en desuso a la Dirección de Bienes Nacionales.

8. Se obtuvieron las principales certificaciones de las normativas NORTIC, las cuales son reguladas por la OPTIC, los cuales son: NORTIC A2, A3 y A4 (2014/2015), NORTIC E1.

### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

1. La ubicación estratégica de la Representaciones Locales de Trabajo en diferentes demarcaciones, así como también la adquisición de una oficina móvil para acercar los servicios al ciudadano/cliente, y satisfacer sus demandas.

2. El mantenimiento constante a los equipos de transportes, acondicionadores de aire, garantizando así el uso de eficiente y eficaz de los equipos.

3. La reorganización y acondicionamiento del parqueo para vehículos, además de la existencia de rampas para los discapacitados entre otros garantiza accesibilidad a la edificación tanto a los empleados como a nuestros clientes.

4. ponemos nuestras instalaciones a disposición de la ciudadanía para la realización de Jornadas de empleo, Exposiciones en la semana de la Seguridad Social, etc.

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considera lo que la organización realiza para:

#### **SUBCRITERIO 5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando los grupo de intereses.**

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1. La actualización de nuestro Mapa de Proceso, trabajo que se está realizando como parte de la confección de Firma Carta Compromiso al Ciudadano, el cual ya figura en el SISMAP, permitiendo clasificar nuestros procesos e importantizándolos.
2. La identificación y asignación de responsabilidades a los propietarios de los procesos existentes en la institución, se Planifican y se gestionan para el logro de los objetivos establecidos.
3. Para asegurar que los procesos están en consonancia con los objetivos estratégico, después culminar nuestra Planificación estratégica se tiene como norma el proceso de actualización de la estructura orgánica (de ser necesario) y levantamiento de los procesos que hayan surgido.
4. Después de culminado la Planificación estratégica estamos inmerso en la revisión de los proceso y la estructura para ponerla en consonancia para alcanzar los objetivos establecidos, además de la confección de nuestro Mapa de Proceso.
5. Se establece recursos económicos a los procesos conforme a la importancia en la consecución de los objetivos estratégico, ya que el presupuesto Institucional se realiza conjuntamente con el Plan Operativo Anual (POA).
6. la existencia del Sistema de Queja y Sugerencia (documentado) con la colocación de buzones de quejas y Sugerencia como un canal para involucrar a los empleados y ciudadanos en el diseño y mejora de los procesos.
8. La continuidad de los trabajo de Carta Compromiso al Ciudadano estableciendo objetivos de resultado, para monitorear la eficiencia de los procesos.

### **SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

1. La identificación de los servicios que van asía fuera, relacionados con los objetivos estratégicos (Mapa de Proceso)
2. Elaboramos nuestro mapa de procesos, con el objetivo de obtener nuestros productos y servicios debidamente identificados.
3. La colocación de los buzones de Sugerencia como parte del Sistema de Queja, Sugerencia y Satisfacción, para involucrar los ciudadanos Clientes y empleado en la mejora de los servicios.
4. También aplicamos la encuesta SIMADOS, con la finalidad de involucrar a los cuidadnos clientes en la mejora de nuestros servicios, además de encuestas a los servicios directamente e individual.
3. La preparación de nuestro empleados en la nuevo roles del cambio se puede comprobar en la impartición de varios cursos sobre ese temas como lo fue el Taller

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Trabajo en Equipo, enseñándonos la importancia de rol, en la prestación del Servicio.

4. En nuestro portal web, se disponen de todas las informaciones fiables y adecuadas para nuestro ciudadanos/clientes.

5. La confección de nuestro guía del Sistema de Quejas, Sugerencia y Satisfacción, para dar repuestas a la quejas recibida y gestión de reclamaciones y procedimientos.

### **SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

1. La identificación de la cadena de prestación de servicios de la organización, como los servicios a la Seguridad Social, entre otras.

2. La implementación del SISCOR es la evidencia de que coordinamos y unimos procesos con socios claves del sector privado. Además de trabajar con nuestros órganos rectores que funge como socios claves del sector público, como lo es MAP, MEPYD.

3. La implementación del SISCOR y SIRLA Desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

4. Se aplica el NOBACIS, y la aplicación del mismo CAF, como una cultura para trabajar transversalmente

## **CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

##### **Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

1. Se aplicó la Encuesta SIGMADOS, auspiciado por el Ministerio de Administración Pública MAP, con el objetivo de medir los servicios que ofrecemos, la encuesta se aplicó tomando una muestra de 429 usuarios públicos del Ministerio de trabajo, se tomó el perfil de los entrevistados, teniendo una mayor participación los hombres con un 58.5% teniendo estos en edades de 18-35 años, teniendo la mayor puntuación los usuario de educación media.

2. De los servicios más solicitados resulto, el Cálculo de Prestaciones Laborales, con un 89%, lo que arroja una mayoría de usuarios desempleados con 69.0%, la encuesta se midió en 5 dimensiones como son: los elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía en el servicio brindado.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

3. En los elementos tangibles la valoración positiva es 91.94 % de los usuarios satisfecho, con una puntuación global de 7.28 de 10, la **Fiabilidad** resulto con 93% de los usuarios satisfechos, con una puntuación global 8.45 de 10, la **Capacidad de Respuesta** resulto 95% de los usuarios satisfechos con una puntuación global de 8.78 de 10, la **seguridad** resulto con 95.5% de los usuarios satisfechos con una puntuación global de 8.80 de 10 y finalmente la **empatía** con 97% se los usuarios satisfechos con una puntuación global de 8.93 de 10.

4. Se trabaja constantemente, con la imagen y la reputación de nuestra institución, capacitando al personal en puntos clave para eso fines como servicio al cliente, amabilidad, trato, siendo esta dimensión la mayor en medición.

2. En la elaboración de nuestro Plan Estratégico fueron escuchadas todas las expectativas de nuestros grupos de intereses, clientes directos, involucrándolos y dándole participación en las tomas de decisiones en la organización, siendo su percepción en 70 % aceptable en consideración a la imagen.

3. Contamos con 40 Representaciones Locales de Trabajo (RLT), 21 Oficinas Territoriales de Empleo, a nivel Nacional y un punto GOB, para facilitar el acceso al público y además ubicadas en lugares estratégico, donde existen transporte público, por lo menos en la Sede tenemos las rampas para los discapacitados y disponemos con 2 horarios en servicios claves para la ciudadanía, la puntuación obtenida en la accesibilidad es de 70%.

4. En nuestro Ministerio existe el Comité de Administración del Portal de Transparencia, compuesto por: el Departamento de Comunicación, Consultoría Jurídica, Dirección de Tecnología de la Información y la Oficina de Libre acceso a la Información, para dar cumplimiento a la Ley, que se encarga de dar fiel cumplimiento a la publicación de todos lo requerimiento a la transparencia y ética Institucional.

### 6.2. Mediciones de resultados.

#### Resultado en relación con la participación:

1. Para la confección de nuestro Plan Estratégico se implica a todos los grupos de interés vinculando a todos los sectores en lo que se pueden citar: sector Empleador, Sector Sindical, ONGs, entre otras, participando en ello el 100% de nuestro Grupos de intereses.

2. Se aumentó la muestra de personas entrevistadas, teniendo en consideración todos los sectores para la elaboración de Plan Estratégico.

3. para la elaboración del Plan Estratégico se recoge las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, que luego se miden con encuesta de satisfacción siendo el último resultado de 8.33.

5. El Ministerio de Trabajo cuenta con 54 mil seguidores a través de las redes sociales teniendo un contacto directo con los ciudadanos.

6. se aplican encuesta de satisfacción al ciudadano anualmente, para medir nuestro desempeño, y como el Ciudadano nos percibe

# Informe de Autoevaluación Institucional 2020

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Considerar que resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultado de...

### **SUBCRITERIO 7.1 Medición de la percepción:**

1. La instalación de buzones interno y externo, para darle la oportunidad a nuestros grupos de intereses a expresar su opinión, y sus expectativas
  2. Para involucrar a los empleados en la Misión, Visión y Valores, se le imprime al dorso de su carnet de identificación, además se le da la participación en la escogencia de nuestros diferentes comités y asociaciones.
  3. La aplicación de la última Encuesta de Clima Institucional, para obtener la percepción de nuestros empleados y medir los resultados de los realizados, con sentido de responsabilidad social.
  4. La capacidad de los altos y medio mando para dirigir la organización, está valorada en 84%.
  5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación está valorada en un 73%, de los entrevistados.
  6. El 79% de los empleados considera que se concilia con respeto las diferencias entre los compañeros y que hay una cultura de mejorar el clima de la organización, además el 75 % considera que se realiza con un buen sentido social, recibiendo ayuda de la institución cuando tienen urgencias familiares.
  10. En cuanto a la medición del desempeño, se aplicó una Encuesta de Clima Institucional para medir nuestro desempeño, recibiendo el 100% de apoyo en la muestra tomada.
  11. El 91% conoce el impacto del trabajo de la institución, con el 83% de involucramiento de los empleados en las mejoras y el 91%, entiende que la tecnología ha sido indispensables en las mejoras.
- Se incrementan constantemente la capacidad de nuestros empleados para el uso de la tecnología y el trato a nuestro ciudadano cliente.

## **CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

Tomar en consideración que está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de percepción y de medición de rendimiento de la Organización.

1. Contribuyendo a la sociedad local y global la institución a través del Servicio Nacional de Empleo se dirige y coordina las actividades de promoción de empleo, capacitación y orientación ocupacional que se ofrecen a los ciudadanos en todo el territorio nacional, dándole respuesta al ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico y a los planes sectoriales de gobierno.

4. También se aplicó la Encuesta SIMADOS, con la finalidad de medir los servicios que ofrecemos, donde la satisfacción general del servicio recibido fue Satisfecho

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

con un 9.6%, Ni Satisfecho ni insatisfecho con un 0.8 % y finalmente Insatisfecho con una puntuación de 5.6%, manteniendo el nivel de satisfacción en las cinco dimensiones medidas-

2. Contribuyendo a la percepción del impacto económico, nuestros servicios son gratuitos a la sociedad, y tenemos 41 Representaciones Locales de Trabajo distribuida a nivel nacional, para evitar el traslado a la Capital, para la solución de los conflictos laborales. Así como también, Contamos con 21 Oficinas Territoriales de Empleo con el objetivo de brindar promociones de empleo, ferias de empleo, capacitación y orientación ocupacional a los ciudadanos en todo el territorio nacional.

3. La Institución cuenta con una política Plan de Valoración de Administración de Riesgos, cónsona con los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), a fin de fortalecer el Sistema de Control Interno, lo que a su vez permitirá lograr el más alto grado de eficacia y eficiencia institucional a través de acciones que permitan garantizar un mejor conocimiento de nuestras instituciones y dependencias para facilitar el cumplimiento de la misión y el alcance de los objetivos institucionales.

4. Se conformó el Comité de Higiene y Seguridad Institucional, con el objetivo de velar las condiciones medioambientales y vigilar las condiciones de Higiene y Seguridad de los Empleados.

5. La institución promueve la Participación ciudadana, a través de las redes sociales, en la Dirección Prevención y Erradicación del trabajo infantil con la Creación de CDN, CDL y células de Vigilancia, donde son conformados por Patronos, instituciones Públicas y privadas, y sociedad civil. Existe la División de Atención a Discapacidad donde se brindan charlas y se atienden a personas con discapacidad. Etc

3. Solo producimos servicios, por lo tanto no creamos ningún trastorno al medio ambiente, pero si contribuimos a la reforestación del país.

4. Casi el 22 % de las compras que realizamos como institución fueron dirigidas a la MIPYMES, como ejemplo de compras justas y ayudando al desarrollo global y local.

5. Fueron graduados 358 jóvenes en diferentes oficios, como son: Fontanería, Plomería, etc., el 38 % de los graduados son personas discapacitadas.

### **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

#### **Indicadores de responsabilidad social:**

1. Los proveedores son contratados por la comisión de Compras, de acuerdo a la ley 340-06 sobre compras y Contrataciones de bienes y servicios, obras y concesiones con miras a mantener presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales

2. La institución mantiene muy buenas relaciones con instituciones del estado (MAP, MEPyD, ONE, CONANI, CONAVISIDA, Ministerio Industria y Comercio, Contraloría General de la República etc), así como organismos internacionales (OIT, AECID etc), realizamos actividades con la Comunidad como caminatas, charlas,

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

capacitaciones, jornadas de empleo Etc. con la finalidad de mantener relaciones de calidad con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

3. En apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas se está implementando el Proyecto del Plan Operativo de Igualdad de oportunidades y no discriminación, financiado por la AECID, el cual tiene el propósito de "mejorar los servicios de intermediación de empleo inclusivos" a fin de lograr la óptima satisfacción de los usuarios, principalmente los grupos en condiciones de vulnerabilidad.

4. Con el objetivo de medir el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación la Dirección de Comunicaciones realiza la síntesis informativa, también elabora una síntesis con todos los temas relacionados al ministerio de trabajo publicado en los medios de comunicación, con el objetivo de medir el grado de cobertura, las fortalezas y debilidades, así como los temas de interés de la población.

5. Apoyando a las personas en situación de desventaja, el año pasado se graduaron 358 jóvenes de ambos sexos en oficio técnico-especializados en Plomería, electricidad, carpintería, artesanía y herrería, en nuestra Escuela Taller, de estos el 38.3% de la totalidad son personas con discapacidad

6. Contribuyendo a la creación de programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados se crearon 1936 comité mixtos constituido en diferentes sectores, para garantizar el cumplimiento de la normas de seguridad y salud en el trabajo. Así como también conforme el Comité mixto de Higiene y Seguridad institucional.

### **CRITERIO 9: RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO**

Considera los resultados alcanzado por la organización en relación a los resultados externos e impacto a conseguir, y resultados internos nivel de eficiencia.

#### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

1. Para verificar cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos se aplicó la Encuesta SIMADOS, con la finalidad de medir los servicios que ofrecemos, donde la satisfacción general del servicio recibido fue Satisfecho con un 93.6%, Ni Satisfecho ni insatisfecho con un 0.8 % y finalmente Insatisfecho con una puntuación de 5.6%.

2. Contamos con una calificación en nuestra fiabilidad de una puntuación positiva de 91 %.

#### **SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1. La ejecución en un 84% de nuestro presupuesto eficientizando la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de los recursos humanos.
2. En nuestra Memoria Institucional se puede verificar la tabla de resultado esperado, Indicadores y Metas, podemos ver que nuestras metas y resultados fueron ejecutado en un 100% y algunas de ellas quedando con un resultado 25% más por encima de lo programado.
3. La eliminación del más de 70 % de los papeles que se recibían en la Dirección General de Trabajo, para el Registro de los empleados a nivel nacional, es un valor agregado ya que evita el almacenamiento físico, solo usando el virtual. Además del uso el Intranet.
4. Se cumplió en un 90% nuestros objetivos presupuestarios y financieros.

### **4. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **LIDERAZGO**

1. No se ha realizado ninguna actividad que asegure el pleno la comunicación de la Misión y Visión con todos los empleados.
2. La formalización de los diferentes levantamiento de proceso realizado donde se dan la directrices a seguir en la conducta de empleado.
3. La creación de un sistema de información efectiva a lo interno del ministerio que incluya la gestión de riesgo.

#### **PLANIFICACION Y ESTRATEGIA**

1. Que así como son tomado en consideración al momento de los talleres de levantamiento en proceso de Planificación Estrategia, sean involucrado hasta el final a los Representante Locales de Trabajo que son los que manejan el día a día en el interior del país.
3. No se desarrolla la cultura de innovación basada en benchmarking y benchlearning.
4. No se enfoca el cambio de manera lineal (de abajo hacia arriba).

#### **PERSONAS**

2. No se realiza Concurso de Oposición para todos los cargos en la Institución
3. No se desarrolla Coaching en su totalidad.
4. se ha dejado de ver la parte cultura como lo es la desactivación del Coro Institucional

# Informe de Autoevaluación Institucional 2020

## **ALIANZAS Y RECURSOS**

1. No se realiza intercambio de buenas prácticas con los socios y proveedores.
2. No se han instalado buzones de sugerencia en las RLTs y OTEs.
3. No se ha firmado Carta Compromiso al Ciudadano.
4. No todos los Formularios están automatizados
5. **Falta de Equipamiento necesario en la RLT y los sistemas internos**

## **PROCESOS**

5. No se realiza benchlearning

## **AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

1. No se ha firmado la Carta Compromiso al Ciudadano

### **RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

1. Identifica posibles alianzas estratégica que sumen a la consecución las metas que se tracen en el Plan de acción
2. Difundir por los medios internos de comunicación la importancia de la medición del clima organizacional, con mirar a crear las bases de una cultura de medición de clima y elevar el conocimiento sobre estos procesos como herramienta de gestión de cambio.

### **RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN**

### **RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

1. No ha terminado la Carta Compromiso al Ciudadano para el establecimiento de los niveles de calidad de los servicios.
2. No ha participado en concurso y premiaciones de Calidad para mantenerse en la actualización de los indicadores de calidad.
3. No han incluido indicadores de resultado de Inspecciones y Auditorias

## **CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

### **CONCLUSION**

La aplicación del proceso de autoevaluación de la institución cumplió con su objetivo, alcanzando resultados esperados, ya que esta herramienta se aplica con la finalidad implementar la gestión de calidad en la institución, identificando

## Informe de Autoevaluación Institucional 2020

nuestros puntos fuertes y las de áreas de mejora, con mira a la realización de estrategias claras para consolidar y dar cumplimiento a los Objetivos establecidos.

Dentro de los puntos fuertes de la organización, podemos mencionar Liderazgo establecido y claro, dirigiendo la organización a desarrollar su Misión, Visión y Valores, contribuyendo a la gestión a afianzar y alcanzar los objetivos estratégicos.

También podemos mencionar la Estrategia y Planificación, debido a que contamos con una Planificación Estratégica que satisface las necesidades e intereses de los ciudadanos y ciudadanas que reciben nuestros servicios, alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Presupuesto Plurianual del Sector Público 2017-2020. De igual manera, traza las estrategias para el logro de las Metas Presidenciales de la Gestión de Gobierno 2016-2020, y da respuesta a los desafíos de la institución.

Concluimos que en esta autoevaluación institucional 2020, el Ministerio de Trabajo ha mejorado y fortaleciendo la gestión de calidad de los servicios brindados, satisfaciendo las necesidades e intereses de los ciudadanos y ciudadanas que reciben nuestros servicios.

### **LECCIONES APRENDIDAS**

Dentro de las lecciones aprendidas pudimos ver la necesidad de implementar en esta institución la Firma carta Compromiso al ciudadano, para mejor la calidad de gestión de servicios institucional y así establecer un compromiso de calidad con todos los ciudadanos a través del cumplimiento exacto de las funciones del Ministerio de Trabajo y su disposición, para la satisfacción de las necesidades propias del ambiente laboral en la República Dominicana con igualdad para todos y todas.

### **1. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.**