



**TRABAJO**

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador:

**Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión,  
Dirección de Planificación y Desarrollo**

Santo Domingo, D. N.  
30/06/2022

## Relación del personal propuesto para el Comité de Calidad

Nombre	Cargo
Dulce María Agramante	Director (a) de Gabinete Ministerial
Andrés Valentín Herrera	Director (a) General de Trabajo
Oliver Carreño Simó	Director (a) Jurídico
Yrumi Fuertes Piantini	Director (a) Administrativa
Cecilia Eugenia Pérez Tío	Director (a) Financiera
Carlos Silie	Director a) de Planificación y Desarrollo
Cecil Hiraldo	Director (a) de Recursos Humanos
Ysaías Álvarez	Director (a) de Tecnología Información y Comunicación
Juan Ramón Ventura	Director (a) Coordinación del Sistema de Inspección
Patria Minerva De La Rosa de Cotes	Director (a) de la Oficina de Libre Aseso a la Información (OAI)
Luis Javier Rodriguez	Encargado (a) de Calidad en la Gestión

### Colaboradores en la Evaluación:

Nombre	Cargo
Belkys Alt. Vásquez Acosta	Encargada Departamental
Emiliano Burgos	Encargado Departamental
Luz María Espaillat	Encargada Departamental
Angeline Castillo Dias	Encargado Departamental
Estephany Floria Perez	Analista de Proyecto
Joan Alexander Montero	Analista de Calidad
Rosanna Almanzar	Auxiliar de Recursos Humanos
Josefina Ogando Mendez	Analista de Calidad
Carlos García	Analista de Calidad

## RESUMEN EJECUTIVOS

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

### I. ASPECTOS GENERALES

#### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

##### I.1.1. MISIÓN

Promover el trabajo decente con el impulso de políticas públicas inclusivas y 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 labores y la paz socio laboral.

##### I.1.2. 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, la incorporación a la seguridad social y garantizar los derechos laborales sustentado en la excelencia, trabajo en equipo y servicios inclusivos de proximidad a la ciudadanía

##### I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

**Trabajo en Equipo:** Trabajamos 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

### I.1.3 BASE LEGAL

- **Leyes y Reglamentos:**

- La Constitución de la República Dominicana del 2010, modificada en el año 2015.
- Ley 16-92, (Código de Trabajo) y su reglamento de aplicación No.258-93.
- La Ley General de Libre Acceso a la Información No. 200-04.
- Ley de Función Pública No. 41-08, y sus reglamentos que la complementan.
- Decreto No. 697-09, que establece la Línea 311 de Atención Ciudadana
- Ley 01-12, de Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030.
- Resolución No. DIGEIG-04/2017, sobre las Comisiones de Ética Pública.
- Ley 107-13 Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos.
- Ley No. 13-07 que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo.
- Convenio 81 de la OIT.

- **Reglamentos**

- Reglamento No.522-06 Reglamento de seguridad y salud en el trabajo. Decreto No. 522-06, del 17 de octubre de 2006
- Reglamento sobre el Seguro de Riesgo Laboral Sobre el seguro de riesgos laborales, como norma complementaria a la ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)
- Reglamento Orgánico y Funcional del Ministerio de Trabajo (Decreto 774-01).

- **Decretos:**

- Decreto No 377-97 que crea el servicio de asistencia judicial, bajo dependencia del Departamento de Trabajo de la Secretaría de Estado de Trabajo, para beneficio de empleadores y trabajadores cuya situación económica no les permite ejercer sus derechos como demandantes o demandados.
- Decreto No. 144-97 Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinticuatro (24) días del mes de marzo del año mil novecientos noventa y siete.
- Decreto No. 512-97 Crea el Comité Nacional de Salarios
- Decreto No. 989-03 Creación del Consejo Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (CONSSO)
- Decreto. No. 59-06 Modifica el Art. 2 del Decreto No. 144-97, modificado por el Decreto No. 566-01. Integra nuevamente el Comité Directivo Nacional de Lucha contra el Trabajo Infantil.



## I.1.5SERVICIOS

### Relación de servicios que se ofrecen

No.	Servicios	Descripción	Requisitos
1	Registro en la Bolsa Electrónica de Empleo	Ingreso de oferentes de empleo (empresas) y demandantes de empleo (candidatos) en la Bolsa Electrónica de Empleo	Oferentes (empresa): - RNC - Dato de Empresa - Registro de una o más vacantes Demandantes (candidatos): - Currículo Vitae -Documento de identidad (Cedula, pasaporte)
2	Jornadas de Empleo	Servicio que ofrecemos a las empresa que cuenta con más de veinte (20)	<b>Dirigido a los Oferentes (empresa):</b> Estar Registrada en nuestra Bolsa Electrónica de Empleo. -Comunicación dirigida al Ministro de Trabajo vía La Dirección del Servicio Nacional de Empleo, especificando los perfiles de las vacantes disponibles.
3	Reclutamiento y preselección de candidatos	Las empresas se comunican vía telefónica, email o presencial para ofertar los puestos vacantes y que se realice el procedimiento de búsqueda de candidatos idóneos y preselección.	- RNC - Datos de la Empresas  - Registro de Vacante y Perfil - Confirmación de veracidad de vacante
4	Orientación Ocupacional	Taller de Alineación ofrecida a los demandantes de empleo para una exitosa búsqueda de empleo	Asistir a una de nuestra Oficina Territoriales de Empleo: -Llenar la ficha de solicitud. -Copia de Cédula
5	Certificación para fines Consulares o uso fuera del país	Documento que se emite a la parte interesada para ser utilizada en el consulado.	- Histórico de descuento de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) y a la Tesorería de la Seguridad Social. - Declaración jurada y legalizada por abogado notario y 2 testigos. Que conste que no esté laborando. - Copia de Cédula. - La persona interesada tiene que venir personalmente a retirar su carta o

			enviar un poder autorizado
6	Certificación para Inclusión o Exclusión a las Administradora de Riesgo de Salud (ARS)	-Documento que se emite a solicitud de la parte interesada para ingresar o salir de una	- Forma presencial - Cédula de Identidad y Electoral Histórico de descuento de la DIDA Entrega inmediata
	Formación en Oficios Especializados (Fontanería, ebanistería, electricidad, soldadura, entre otros)	Programa de formación y capacitación Técnico-Laboral en los oficios tradicionales especializados, restauración, rehabilitación conservación, puesta en valor, recuperación y mantenimiento del Patrimonio artístico, histórico, social, cultural y natural, así como, de los entornos urbanos, espacios públicos y el medio ambiente.	-Copia de Cédula -Copia de Acta de Nacimiento -Certificado Escolar -Certificado Médico -Edades entre 18-25 años -Certificado Buena Conducta -Fotos 2 X2
8	Desarrollo de Competencia Básicas (DCB)	Capacitación dirigida a fortalecer las competencias laborales y habilidades blandas, consta de un módulo de formación humana y desarrollo de un proyecto de vida	-Llenar formulario de inscripción - Copia de documento de identidad -Ser desertor de la educación formal -Estar desempleado o subempleado -Edades entre 18-29 años
9	Formación para el auto empleo: Emprendimiento, Plan de negocios entre otros	Modalidad de capacitación desarrolla capacidades y destrezas para desarrollar ideas de negocios y llevarlas a la practica	<b>Dirigido a la ciudadanía:</b> -Llenar la ficha de inscripción. -Copia de Cédula
10	Autorización de terminación de contrato de trabajo por cierre definitivo de empresa o reducción definitiva de personal	Resolución emitida por Director General de Trabajo sobre la terminación de contrato de trabajo por cierre definitivo de empresa o reducción definitiva de personal, <b>aproband o no</b> , ajustado a las leyes vigentes (Artículos 56 y 82 del Código de	<b>Dirigida a las empresas:</b> <b>1.-</b> Adquirir el Formulario DGT-I <b>2.-</b> Llenarlo y anexar los documentos justificativos de la solicitud. <b>3.-</b> Depositarlo en el Departamento de correspondencia en el Distrito

		Trabajo y Resolución No. 32/93, del Secretario de Estado de Trabajo, de fecha 17/11/1993) el cierre o reducción, dentro de un plazo de 15 días a partir del depósito del DGT-1.	Nacional o en la Representación Local de Trabajo que corresponda.  4.- Luego se asigna un Inspector que investiga la solicitud.  5.- Realizada la investigación a los fines de comprobar si existe o no la causa alegada, se dictará una resolución al respecto.
11	Autorización de Suspensión de los efectos del Contratos de Trabajo	Resolución emitida por el Director General de Trabajo ajustado a las leyes vigentes, aprobando o no la suspensión de los efectos del contrato de trabajo  Este formulario debe ser depositado por el empleador para solicitar el cese temporal de los efectos del contrato de trabajo por las causas definidas en los ordinales 4, 8, 9, 10 y 11 del Artículo 51 del Código de Trabajo, la solicitud debe ser presentada dentro de los tres (03) días de haberse producido el hecho que origina la suspensión o antes de producirse. (Artículos del 48 al 61 del Código de Trabajo)	<b>Dirigido a las Empresas</b> 1.- Adquirir el Formulario DGT-9 2.- Llenarlo y anexar los documentos justificativos de la solicitud. 3.- Depositarlo en el Departamento de correspondencia en el Distrito Nacional o en la Representación Local que corresponda. 4.- Luego se asigna un Inspector que investiga la solicitud. 5.- Realizada la investigación a los fines de comprobar si existe o no la causa alegada, se dictará una resolución al respecto.
12	Verificación causas para Despido de trabajadora Protegidas por la Maternidad	Autorización del Departamento de Trabajo, a los empleadores que pretenden ejercer el despido a una mujer embarazada, después de sé que determine que el eventual despido no obedece a su condición de embarazo o del parto. (Artículos 231 al 243 del Código de Trabajo).	<b>Dirigido a los Empresarios:</b> 1.- Hacer solicitud mediante una comunicación Dirigida al Director General de Trabajo en el Distrito Nacional o al Representante Local de Trabajo que corresponda en el caso de las provincias.  La misma debe enunciar que solicita la verificación de la causa para ejercer el despido de la trabajadora embarazada, explicando brevemente la causa, debe demostrar que la trabajadora se encuentra en estado de gestación o en



			<p>post natal; anexándole los documentos que así lo demuestren.</p> <p><b>2.-</b> Depositar en el Departamento de Correspondencia del Ministerio.</p> <p><b>3.-</b> Luego se asigna un Inspector que investiga la solicitud.</p> <p><b>4.-</b> Se emite una resolución a través de la cual se dictamina que <b>el eventual despido no es consecuencia del embarazo o del parto</b>. Otra decisión puede ser rechazar esta solicitud o declararla inadmisibles.</p>
13	Verificación causas para Despido de trabajador (a) Protegido (a) por la VIH positivo	Investigación que realiza el Inspector de Trabajo para Verificación de Despido del Trabajo no es porque no tiene la condición seropositividad al VIH	<b>Empleados</b>
14	Resolución de Registro de Contrato de Trabajo Extranjeros	<p>Registro obligatorio de todos los contratos de trabajo a nivel nacional de trabajadores extranjeros en la Dirección General de Trabajo, los cuales deben ser remitidos por el empleador dentro de los tres (3) días de la fecha de inicio, para fines de registro y archivo del mismo.</p> <p>Artículos 22 al 24 del Código de Trabajo</p> <p>Resolución No. 25/2001 del Ministro de Trabajo sobre requisitos para registrar los contratos).</p> <p>Actualmente se registran los contratos de Extranjeros con las visas NMI, VTT Y RS, así como con el carnet del Plan de Regularización emitido por el Ministerio de Interior y Policía.</p>	<p><b>Dirigido a las Empresas:</b></p> <p>Debe depositar una correspondencia dirigida al Director General de Trabajo o al Representante Local, acompañado de cuatro (4) originales del contrato de trabajo con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.-RNL (Registro Nacional Laboral)</li> <li>3.-Nombres y Apellidos del Trabajador (a) Extranjero(a)</li> <li>4.-Nacionalidad</li> <li>5.-Domicilio del Trabajador(a)</li> <li>6.-Cargo u Ocupación del Trabajador(a)</li> <li>7.-El turno de horario que laborará</li> <li>8.-Lugar donde prestará servicio</li> <li>9.-Salario Mensual en pesos dominicanos</li> <li>10.-Fecha de inicio del contrato</li> <li>11.-Tipo de Contrato</li> <li>Provincia y Municipio</li> <li>12.-Una (1) copia del Pasaporte Vigente (sólo la página donde está la foto)</li> <li>13.- Una (1) copia de página del visado vigente.</li> <li>14.-En caso de tener residencia deposita copia de cédula de extranjero.</li> <li>15.- La Resolución da fe del registro del contrato</li> </ol>
15	Resolución de Registro Sindical	Registro en La Dirección General de Trabajo de las	<b>Dirigido a las Organizaciones Sindicales</b>

		solicitudes de sindicatos, federaciones y confederaciones de trabajadores y empleadores. (Artículos 317 y siguientes del Código de Trabajo)	<p><b>I.-</b> Depositar en el Departamento de Correspondencia en el Distrito Nacional o en la Representación Local de Trabajo que corresponda una comunicación solicitando el registro de la organización sindical, anexándole los siguientes documentos:</p> <p>A) Los Estatutos, B) El acta de Asamblea General Constitutiva, C) La nómina de los miembros fundadores, D) La convocatoria a los trabajadores de la empresa a la asamblea constitutiva. (Todos los documentos a depositar deben estar en dos originales o copias auténticas)</p> <p>Cada documento anexo debe estar firmado o certificado por lo menos por veinte (20) miembros si el sindicato es de trabajadores y por tres (3) miembros si es de empleadores.</p> <p><b>B.-</b> Emisión de resolución de registro</p>
16	Certificación de Archivo y Registro Sindical	Certificación que se expide sobre los documentos depositados por los sindicatos, federaciones y confederaciones registrado en este Ministerio de Trabajo, así como también a todo lo relativo al tema sindical: si está o no registrado, Asambleas, Convenios, Estatutos y Nomina de Asistencia	Dirigida a los Sindicatos, Federaciones, Confederaciones y empleados que Comunicación Dirigida al Director General de Trabajo indicando el documento a solicitar para certificación, Nombre de la empresa y/o del sindicato, así como el interés legítimo que tiene para hacer la solicitud, la fecha de depósito o registro de estos documentos en el Ministerio
17	Autorización de Trabajo del menor de edad.	<p>Formulario que el Ministerio de Trabajo provee gratuitamente, como prueba de que no hay objeción médica para el trabajo que pretende desempeñar el o la menor de edad (con edades comprendida entre los 14 y 16 años), ya que se establecen restricciones para proteger la integridad física, moral y de salud del (a) menor de edad.</p> <p>En el mismo la Dirección General de Trabajo Certifica que ha comprobado que él o la Menor de Edad se encuentra</p>	<p><b>Dirigido a las Empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Certificado médico que acredite la aptitud física del menor para realizar el trabajo para el cual se solicita autorización, firmado por un médico al servicio del estado.</li> <li>•Autorización escrita de los padres o de cualquiera de estos que lo tenga bajo su autoridad, o en su defecto, el que tenga la autoridad, del tutor o del Juez de Paz del domicilio del menor en caso de discrepancias.</li> <li>•Acta de nacimiento legalizada del menor de edad.</li> </ul>

		<p>apto (a) para realizar las labores inherentes a la ocupación especificada. Este formulario es válido hasta que el menor cumpla los 16 años. (Artículos Nos. 244 y siguientes del Código de Trabajo y Arts. Nos. 52 al 57 del Reglamento 258/93 para la aplicación del Código de Trabajo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Certificación del Centro Educativo al que asiste el o la menor de edad indicando el grado que cursa.</li> <li>•La empresa solicitante debe tener su Planilla de Personal Fijo (DGT-3) registrada al día.</li> <li>•Con los documentos antes descritos debe dirigirse a la sede del Ministerio de Trabajo o a la Representación Local de Trabajo más cercana y solicitar el Certificado de Aptitud Para el Trabajo del Menor de Edad.</li> <li>• Llenarlo y depositarlo en el Departamento de correspondencia en el Distrito Nacional o en la Representación Local que corresponda.</li> <li>•Luego de investigada la solicitud, se certifica y registra, procediendo a entregarse un original al solicitante y otro queda en los archivos de la Dirección General de Trabajo.</li> </ul>
18	<p>Certificaciones para los fines de obtener el visado para trabajar en la República Dominicana</p>	<p>Son dos certificaciones, las cuales deben estar firmadas en original:</p> <p><b>I.-La Oferta de Trabajo:</b> Certificación que se le realiza a la oferta de trabajo que hace la empresa a un trabajador extranjero, para su formalización. Reglamento 631/11 para la aplicación de la Ley General de Migración No. 285-04.</p> <p>Resolución No. 25/2001 del Ministro de Trabajo sobre requisitos para registrar los contratos de trabajadores extranjeros; Reglamento 631/11 para la aplicación de la Ley General de Migración No. 285-04)</p>	<p><b>Dirigido a las empresas:</b></p> <p><b>Para la Oferta de Trabajo</b></p> <p><b>I.-</b> Depositar una (1) correspondencia dirigida al trabajador/a a contratar, la cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Nombre de la Empresa que ofrece el empleo</li> <li><b>b)</b> Número de Registro Nacional del Contribuyente (RNC)</li> <li><b>c)</b> Número de Registro Nacional Laboral (RNL)</li> <li><b>d)</b> Nombre y Apellido completo del trabajador (a) Extranjero(a)</li> <li><b>e)</b> Número de pasaporte y nacionalidad</li> <li><b>f)</b> Cargo a desempeñar</li> <li><b>g)</b> Salario que ofrecen (en pesos dominicanos)</li> <li><b>h)</b> Los demás beneficios que consideren de lugar</li> </ul> <p><b>2.-</b> Depositar una correspondencia dirigida al Director General de Trabajo, la cual debe contener:</p>

			<p>a) Referencia a la correspondencia anterior</p> <p>b) Nombre de Empresa que ofrece el empleo</p> <p>c) Número de Registro Nacional del Contribuyente (RNC)</p> <p>d) Número de Registro Nacional Laboral (RNL)</p> <p>e) Nombre y Apellido completo del trabajador (a) Extranjero(a)</p> <p>f) Número de pasaporte y nacionalidad</p> <p>g) Cargo a desempeñar</p>
		<p><b>2.- La certificación de que la empresa que oferta el trabajo está registrada en el Sistema de Integrado de Registro Laboral (SIRLA) del Ministerio de Trabajo y cumple con lo establecido en el Artículo 135 y siguientes del Código de Trabajo.</b></p> <p>Art. 135, Código de Trabajo Resolución No.25/2001 Reglamento No.631, para la aplicación de la Ley General de Migración No.285-04,</p>	<p><b>Requisitos SIRLA y Artículo 135 y siguientes:</b></p> <p>Depositar una (1) correspondencia dirigida al Ministerio de Trabajo, solicitando la certificación, que incluya:</p> <p>a) Nombre de Empresa que ofrece el empleo</p> <p>b) Número de Registro Nacional del Contribuyente (RNC)</p> <p>c) Número de Registro Nacional Laboral (RNL)</p> <p>d) Nombre y Apellido completo del trabajador (a) Extranjero(a)</p> <p>e) Número de pasaporte y nacionalidad</p> <p>f) Cargo a desempeñar</p>
19	Certificación de No conflicto Laboral	<p>Certificación que se expide sobre la existencia o no de conflicto en las empresas, por la Dirección General de Trabajo o por el Representante Local de Trabajo de las diferentes demarcaciones (Artículos 210 del Código de Trabajo y 35 del Reglamento 258/ 93 para la aplicación del Código de Trabajo).</p>	<p><b>Persona Física que tenga una Obra con el Estado o una Zona Franca.</b></p> <p><b>1.-</b> Una comunicación solicitando por escrito, acompañada por dos (2) certificaciones, una emitida por la Presidencia del Juzgado de Trabajo y por el Procurador Fiscal del Distrito Judicial competente.</p> <p>La misma debe enunciar si es para una licitación o si es para pago de una obra ya realizada, indicando el nombre de la obra, el lugar donde se realizó y la fecha de inicio y fin de la misma.</p> <p><b>2.-</b> Depositarla en la División de Correspondencia en el Distrito Nacional o en la Representación Local que corresponda.</p>

			3.- Revisado el expediente se emite una certificación.
20	Certificación de Participación Beneficios de la Empresa.	Entrega la declaración jurada de las empresas ante Dirección General de Impuesto Internos (DGII) de los beneficios obtenidos en un año fiscal, a solicitud de la parte interesada.	<b>Dirigido a los Empleados o Representante de los trabajadores:</b> -solicitud de forma presencial. -Número de RNC. -Año Fiscal de que se requiere el dato. Emitida la certificación se le envía por correo electrónico o puede retirarla personalmente.
21	Certificación de Contratos de Trabajo	Certificaciones de los contratos de trabajo correspondientes al Distrito Nacional, que se encuentren registrado, preservado y archivado, en el Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales previa solicitud de parte interesada. - En las provincias las Representaciones Locales de Trabajo, están autorizadas a certificar los contratos de trabajo nacionales en su jurisdicción. (Artículo 428, 429 y 430 del Código de Trabajo y Resolución No. 11-2010)	Dirigido a los Trabajadores y Empleadores -Solicitud por escrito dirigida al Director General de Trabajo o al Representante Locales de Trabajo conteniendo: 1.-RNC y Nombre de la Empresa 2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a) 3.- Número Cédula del Trabajador(a) 4.- Lugar donde presta o prestó servicio 5.- Fecha de inicio del contrato o depósito del contrato (día, mes y año). 6.-A quien representa 7.-Para que fines solicita
22	Certificación de Cierre de empresa o reducción definitiva de personal	Certificación que realiza la Secretaria del Departamento de las resoluciones Cierre de empresa o reducción definitiva de personal que emite el Director General de Trabajo	<b>Dirigido a la ciudadanía:</b> Debe depositar una correspondencia dirigida al Director General de Trabajo solicitando la certificación de la resolución correspondiente, indicando: 1.- RNC y Nombre de la Empresa 2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a) 3.- Número Cédula del Trabajador(a) 4.- Fecha en la cual se originó la acción laboral solicitada o se hizo depósito del documento (día, mes y año).
23	Certificación de la mujer Protegida por la maternidad	Certificación que realiza la Secretaria del Departamento de las resoluciones de la mujer protegida por la maternidad que emite el Director General de Trabajo	<b>Dirigido a la ciudadanía:</b> Debe depositar una correspondencia dirigida al Director General de Trabajo solicitando la certificación de la resolución correspondiente, indicando: 1.- RNC y Nombre de la Empresa 2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a) 3.- Número Cédula del Trabajador(a)

			4.- Fecha en la cual se originó la acción laboral solicitada o se hizo depósito del documento (día, mes y año).
24	Certificación de Correspondencias de Acciones Laborales	Certificaciones de los documentos que se encuentren en los archivos, del Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales como los despidos, dimisión o desahucios correspondientes al Distrito Nacional previa solicitud de parte interesada. - (Artículo 428, 429 y 430 del Código de Trabajo y Resolución No. 11-2010)	<p><b>Dirigida a la ciudadanía</b></p> <p>Debe depositar una comunicación dirigida al Director General de Trabajo o a la División de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de inicio del contrato o depósito del contrato (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ol> <p>- También puede hacer la solicitud llenando el formulario IT/98 para solicitud de certificaciones disponible en la Dirección General de Trabajo y las Representaciones Locales de Trabajo.</p>
25	Certificación de Cartel de Horas Extraordinarias de Trabajo	Certificación que se expide sobre los diversos documentos y formulario DGT-2 (Cartel de Horas Extraordinarias de Trabajo) generados la relación trabajador y empleador, que se encuentran en nuestros archivos, previa a solicitud de parte interesada, (Artículo 428, 429 y 430 del Código de Trabajo y Resolución No. 11-2010)	<p><b>Dirigida a la Ciudadanía</b> (Empleador Trabajador):</p> <p>-una comunicación dirigida a la Dirección General de Trabajo o al Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de entrada y/o salida del trabajador (a) o del depósito del formulario (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ol>

			- También puede hacer la solicitud llenando el formulario para solicitud de certificaciones disponible para estos fines.
26	Certificación de Registro de Planillas de Personal Fijo	Certificación que se expide sobre los diversos documentos y formulario DGT-3 (Registro de Planilla de Personal fijo) generados la relación trabajador y empleador, que se encuentran en nuestros archivos, previa a solicitud de parte interesada, (Artículo 428, 429 y 430 del Código	<p><b>Dirigida a la Ciudadanía</b> (Empleador Trabajador):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-una comunicación dirigida a la Dirección General de Trabajo o al Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</li> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de entrada y/o salida del trabajador (a) o del depósito del formulario (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ul> <p>- También puede hacer la solicitud llenando el formulario para solicitud de certificaciones disponible para estos fines</p>
27	Certificación de Registro de Formularios Cambios en la Planilla de Personal Fijo	Certificación que se expide sobre los diversos documentos y formulario DGT-4 (Registro de Cambios en la planilla de personal fijo) generados la relación trabajador y empleador, que se encuentran en nuestros archivos, previa a solicitud de parte interesada, (Artículo 428, 429 y 430 del Código	<p><b>Dirigida a la Ciudadanía</b> (Empleador Trabajador):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-una comunicación dirigida a la Dirección General de Trabajo o al Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</li> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de entrada y/o salida del trabajador (a) o del depósito del formulario (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ul> <p>- También puede hacer la solicitud llenando el formulario para solicitud de</p>

			certificaciones disponible para estos fines
28	Certificación de Registro de Relación de personal Móvil u Ocasional	Certificación que se expide sobre los diversos documentos y formulario DGT-5 (Relación de Personal Móvil u Ocasional) generados la relación trabajador y empleador, que se encuentran en nuestros archivos, previa a solicitud de parte interesada, (Artículo 428, 429 y 430 del Código	<p><b>Dirigida a la Ciudadanía</b> (Empleador Trabajador):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-una comunicación dirigida a la Dirección General de Trabajo o al Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</li> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de entrada y/o salida del trabajador (a) o del depósito del formulario (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ul> <p>- También puede hacer la solicitud llenando el formulario para solicitud de certificaciones disponible para estos fines</p>
29	Certificación de Contrato de Aprendizaje	Certificación que se expide sobre los diversos documentos de trabajador y empleador, que se encuentran en nuestros archivos, previa a solicitud de parte interesada, (Artículos 428, 429 y 430, 251 al 257 del código de Trabajo	<p><b>Dirigida a la Ciudadanía</b> (Empleador Trabajador):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-una comunicación dirigida a la Dirección General de Trabajo o al Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</li> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de entrada y/o salida del trabajador (a) o del depósito del formulario (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ul> <p>- También puede hacer la solicitud llenando el formulario para solicitud de certificaciones disponible para estos fines</p>



30	Certificación de Reglamento Interior de Trabajo	Certificación que se expide sobre los diversos documentos de Trabajador y empleador, que se encuentran en nuestros archivos, previa a solicitud de parte interesada, (Artículos 428, 429 y 430, 129 al 134 del Código de Trabajo).	<p>Empleador Trabajador):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-una comunicación dirigida a la Dirección General de Trabajo o al Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</li> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de entrada y/o salida del trabajador (a) o del depósito del formulario (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ul> <p>- También puede hacer la solicitud llenando el formulario para solicitud de certificaciones disponible para estos fines</p>
31	Certificación de Registro de Relación de Personal Estacional o de Temporada	Certificación que se expide sobre los diversos documentos y formulario DGT-II (Registro de Relación de Personal Estacional o de Temporada) generados la relación trabajador y empleador, que se encuentran en nuestros archivos, previa a solicitud de parte interesada, (Artículo 428, 429 y 430 del Código	<p><b>Dirigida a la Ciudadanía</b> (Empleador Trabajador):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-una comunicación dirigida a la Dirección General de Trabajo o al Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales, en caso de estar en alguna provincia dirigirla a las Representaciones Locales de Trabajo, solicitando la certificación del formulario correspondiente, indicando:</li> <li>1.- RNC y Nombre de la Empresa</li> <li>2.- Nombres y Apellidos del trabajador (a)</li> <li>3.- Número Cédula del Trabajador(a)</li> <li>4.- Lugar donde presta o prestó servicio</li> <li>5.- Fecha de entrada y/o salida del trabajador (a) o del depósito del formulario (día, mes y año).</li> <li>6.- A quien representa</li> <li>7.- Para qué fines solicita</li> </ul> <p>- También puede hacer la solicitud llenando el formulario para solicitud de certificaciones disponible para estos fines</p>
32	Visitas de Inspección Especial	Son visitas que se realizan en virtud de solicitud hechas por el empleado o el trabajador u otra	Comunicación de la parte interesada solicitando la visita del Inspector de Trabajo conteniendo:

		personas, por supuesta violaciones a la normativas laborales vigentes	-RNL -Dirección -Teléfonos
33	Calculo de prestaciones Laborales y Derechos Adquiridos	Es el Cálculo realizado del auxilio de cesantía al cual tiene derecho el empleado despendiendo de tiempo laborado no menor de tres meses más los derechos adquiridos.	Puede hacerse: -Presencial: visitando nuestras instalaciones o cualquiera de nuestra 40 Representaciones Locales de Trabajo y suministrar los datos. -Accediendo al Porta Web de este Ministerio.
34	Mediación y Arbitraje	Servicios que ofrecemos en caso de conflicto (entre los empleadores y trabajadores) económico o jurídico que afecte el interés particular como el colectivo de los trabajadores	La parte interesada en la solución del conflicto solicita la intervención a esta Dirección: -Comunicación firmada y fechada, Etc. Si es una asociación debe de especificar el número de registro.
35	Asistencia Judicial Gratuita	Representa en los juzgados, Cortes de Trabajo, instancias Judiciales y Administrativas correspondientes a Empleadores y Trabajadores cuya situación económica no les permita ejercer su derecho como demandantes o demandado.	<b>Si es empleador:</b> -Planilla Registrada -Formulario de Solicitud -Documentación que abale la demanda. <b>Si es empleado:</b> -Formulario de Solicitud -Carta de despido, desahucio, Etc. -Copia de Cédula.
36	Certificación de Salarios Mínimos sectorizados y no Sectorizado	Documento que se le expide a las empresas especificándoles el salario mínimos que le corresponde, conforme a lo resolutado por el Comité Nacional de Salarios	Comunicación de la empresa que contenga: -RNC -Firmada por la Autoridad competente
37	Evaluación y monitoreo de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	1. A solicitud de un empleador, un analista de seguridad y salud verifica las condiciones de seguridad y salud de la empresa y/o institución.  2.Por una denuncia de un trabajador o sindicato: Se coordina con la Inspección del Trabajo, para verificar las condiciones de Seguridad y Salud en el medio ambiente del Trabajo	-Comunicación escrita. -Vía telefónica. -Presencial. -Correo electrónico. -Redes sociales, etc.
38	Capacitaciones a los Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo	1. Talleres sobre el Reglamento 522-06, sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.	Solicitar la inscripción, para participar en los talleres impartidos en el Ministerio de Trabajo, los martes y jueves, en horario de 9:00/11:00 A.M.

		2. Talleres sobre el Reglamento 522-06 y riesgos específicos de acuerdo a la actividad económica en la empresa.	<p><b>Requerimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicación escrita.</li> <li>-Vía telefónica.</li> <li>-Presencial.</li> <li>-Correo electrónico.</li> </ul> <p>A Solicitud de la empresa, con un mínimo de veinte (20) participantes</p> <p><b>Requerimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicación escrita.</li> <li>-Vía telefónica.</li> <li>-Presencial.</li> <li>-Correo electrónico.</li> </ul>
39	Certificación de Consulta sobre el cumplimiento de del Reglamento 522-06 y sus Resoluciones complementarias de una empresa determinada	Se emite una comunicación que haga constar si la empresa cumple o no con los requerimientos del reglamento 522-06 y sus Resoluciones complementarias.	A través de: Comunicación escrita de la parte interesada.
40	Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores de Servicios de Seguridad y Salud	<p>Los Proveedores de Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo están facultados por el Ministerio de Trabajo para elaborar y avalar los programas de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>El Comité Evaluador determina mediante una matriz de evaluación, si el postulante cumple con los requisitos establecidos en la Resolución 07-2007, que establece el registro de los Proveedores de Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>Depositar en la Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formulario de solicitud de Inscripción.</li> <li>-Curriculum Vitae.</li> <li>-Certificación de estudios.</li> <li>-Experiencias Laborales.</li> <li>-Copia de Cédula o Pasaporte (si es extranjero).</li> <li>-Equipos de Medición de agente físico y Químicos (si son de prevención)</li> </ul>

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 tiene la finalidad de satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos y ciudadanas que reciben o demandan nuestros servicios. Responde a los nuevos desafíos que enfrenta el mercado laboral dominicano ocasionado por la pandemia, con la definición de estrategias institucionales para la aplicación de políticas, programas y proyectos de mediano plazo que permitan la recuperación y generación de empleo formal, el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias de la oferta de trabajo, la protección y seguridad social, y el cumplimiento de las normas laborales en un marco de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Se persigue incentivar la creación de 600 mil empleos formales durante el cuatrienio 2020-2024, la recuperación de empleos perdidos a causa de la pandemia, revertir la informalidad en un mercado de trabajo decente, la formación para la empleabilidad y la inserción laboral a través de servicios públicos de empleos modernos inclusivos de proximidad al ciudadano.

De igual manera, busca el fortalecimiento de las capacidades institucionales articulado a los sistemas transversales del sector público para una mejor definición y diseño de políticas, sustentado en un sistema de gestión de mejora continua que permita direccionar la institución hacia esquemas más modernos de administración, implementado el uso de nuevas tecnologías de la información y servicios que aproximen a los ciudadanos. El Plan está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Presupuesto Plurianual del Sector Público 2021-2024, las Metas Presidenciales y el Programa de Gobierno 2020-2024.

El Plan Estratégico institucional 2021-2024 será posible con el compromiso de todos y todas al logro de los resultados esperados para la plena satisfacción de la ciudadanía. Asimismo, asumimos el desafío de trabajar para el bienestar de los dominicanos y dominicanas, y el desarrollo sustentable del país con justicia social.



En nuestro Plan Estratégico se identificando tres (3) áreas fundamentales de intervención como son:

Fomento del Empleo  
Regulación de las Relaciones Laborales  
Seguridad social

La cuales se complemente y se enfocan con un entorno de Desarrollo Social, Igualdad de Oportunidades, Protección Social, basando en un Dialogo Social tripartito y fortaleciendo nuestras Capacidad Institucional

## Objetivos Estratégico



Plan Estratégico Institucional 2021-2024

### Nuestra Estrategia

- 1** Impulsar el liderazgo rector del MT para promover el trabajo decente, protección y el desarrollo social.
- 2** Impulsar la política nacional de empleo como centro de las políticas públicas en consenso con los actores socio-laborales.
- 3** Facilitar la inserción laboral a través de la promoción de los servicios públicos de empleos integrados.
- 4** Promover el empleo formal para la incorporación a la seguridad social.
- 5** Garantizar la prevención de riesgos laborales.
- 6** Propiciar el ejercicio efectivo de derechos laborales.
- 7** Prevención y erradicación sostenida del Trabajo Infantil y sus peores formas.
- 8** Garantizar una cultura de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación.
- 9** Promover un diálogo social efectivo, ético y de calidad entre los actores laborales.
- 10** Propiciar la transformación digital como eje fundamental del desarrollo integral institucional.
- 11** Implementar en toda la organización un enfoque de gestión para resultados.

## Área Estratégica y Objetivos estratégico de cada

**Fomento del Empleo Digno:** persigue el fomento de empleo digno calcando la política nacional de empleo como el centro de las políticas públicas en consenso con los actores labores.

- Impulsar el liderazgo rector del MT para promover el trabajo decente, protección y el desarrollo social
- Impulsar la política nacional de empleo como centro de las políticas públicas en consenso con los actores socio-laborales
- Facilitar la inserción laboral a través de la promoción de los servicios públicos de empleos integrados

**Seguridad Social:** persigue promover el empleo formal, la incorporación de trabajadores a la seguridad social y la prevención de riesgos laborales. Asimismo, busca revertir la informalidad laboral para asegurar el acceso a los derechos laborales y protección social.

- Promover el empleo formal para la incorporación a la seguridad social
- Garantizar la prevención de riesgos laborales

**Regulación de las Relaciones Laborales:** se impulsarán de políticas, normativas y planes de acción sobre los derechos laborales como capacidad para atender a las nuevas formas de contratación y adoptando nuevos mecanismos de implementación, monitoreo y aplicación.

Se pretende mejorar la aplicación estratégica de las normas laborales para promover la Protección Social, trabajo decente y las Relaciones Laborales armoniosas matizadas por ejercicio efectivo de los derechos laborales

- Propicia el ejercicio efectivo de derechos Laborales
- Prevención sostenida del Trabajo Infantil y sus peores formas

Igualdad de Oportunidades y no Discriminación

- Garantizar una cultura de igualdad de oportunidades y No Discriminación

Dialogo Social

- Promover un dialogo social efectivo, ético y de calidad entre los actores laborales

**Capacidades Institucionales:** persigue el fortalecimiento de las capacidades institucionales con el desarrollo de una infraestructura de servicios moderna, cimentada en la transformación digital y adecuadas instalaciones físicas para una mayor satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con los servicios institucionales.

- Propiciar la transformación digital como eje fundamental del desarrollo integral institucional.
- Implementar en toda la organización un enfoque de gestión para resultados

## 2. RESULTADO DL PROCEO DE AUTOEVALUACIÓN

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

#### CRITERIO I.

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

Nuestro Ministerio de Trabajo, en su papel de ente regulador de las relaciones laborales necesita de mantener un liderazgo, avalado en las innovaciones que permita satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos y ciudadanas que reciben o demanda nuestros servicios.

Para mantener este liderazgo realiza su planificación estratégica para responder a los nuevos desafíos que enfrenta el mercado laboral dominicano ocasionado por los cambios a nivel mundial (pandemia), definiendo estrategias institucionales para la aplicación de políticas, programas y proyectos de mediano plazo que permitan la recuperación del país.

Nuestra trayectoria de planificación estratégica y operativa viene desde varios periodos, definiendo su pensamiento y objetivos estratégico por periodos de 4 años. En el 2006, con la creación de la Ley 498-06, que creó el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y su reglamento de aplicación No.493.07, trajo consigo el desarrollo de una nueva institucionalidad y una gestión pública de mayor calidad, basada en más y mejor planificación, menos improvisación y con mayor eficiencia en termino de resultados de desarrollo. Continuamos formulando de Planes Estratégicos Institucionales 2013-2016 y 2017-2021, siguiendo los lineamientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y perfeccionado los procesos de formulación, se identificaron tres (3) ejes estratégicos para preservar la Igualdad de Oportunidades, teniendo como base el Dialogo Social, y el fortalecimiento de las Capacidades Institucionales, siendo ejecutados con eficiencia y eficacia a través de los Planes Operativos institucionales, logrando implementar en toda la organización un enfoque de gestión para resultados.

Como parte de la metodología para la formulación de nuestra Planificación Estratégica 2021-2024, además de seguir rigurosamente la metodología establecida por el órgano rector, se sustentó en la cadena de valor público o resultado. Se consideró los procesos y la estructura programática presupuestaria institucional, los lineamientos de las Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivo de Desarrollo Sostenibles y el Programa de Gobierno 2020-2024, para actualizar nuestro pensamiento estratégico (Misión, Visión y Valores).

El proceso de elaboración se realizó los siguientes momentos metodológicos:

Momento Explicativo: en esta fase se realizó un análisis del entorno interno y externo de la institución, se ejecutaron varias jornadas laborales con el acompañamiento remoto de experto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Internacional de la Migraciones (OIM), así como descensos a niveles territorial, para el levantamiento, análisis crítico y reflexión tanto de la situación actual de la institución como el ambiente del entorno general, incluyendo la realidad del entorno global.

Se analizaron las tendencias del futuro del trabajo, así como el panorama internacional del mercado laboral y administración del trabajo decente. Se utilizó el FODA para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, así como los desafíos de la Institución. También se realizaron entrevistas para la identificación de las necesidades, expectativas y las percepciones de los grupos de interés relacionados al ámbito laboral

Además, se realizó el Análisis de Involucrados y/o Grupos de Interés, se revisaron y validaron los Productos Terminales, Medidas de Políticas, Resultados e impactos de la Política, así como el análisis de Consistencia.

Momento Normativo: Se definió la Misión, Visión y Valores de la Institución:

Momento Estratégico: se contó con acompañamiento remoto de los expertos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y Organización Internacional de las Migraciones (OIM), en la definición de las áreas estratégicas de intervención, los objetivos estratégicos de carácter prioritarios, líneas de acción y los resultados esperados.

Asimismo, se definieron los indicadores y metas que permitirán medir y evaluar los resultados finales o impactos. Finalmente, los Programas y Proyectos de Inversión Pública 2021-2024, y el presupuesto Plurianual requerido para la implementación del PEI 2021-2024.

Momento Operativo: A partir del perfil de producción terminal e intermedia se alineo y/o ajusto el Plan Operativo Anual Preliminar 2021 incluyendo las acciones, indicadores y metas, así como el cronograma de ejecución. De igual manera se definieron los aspectos claves para el seguimiento y evaluación de los Planes Operativos.

Para dar a conocer nuestra Misión, Visión y Valores tenemos como políticas, anexarla y colocan en los:

- Carnet de Identificación de Empleados
- Carteles, letrero o panfletos (colocado en los lugares donde se ofrecen nuestros servicios, RLTs, OTEs, áreas transversales.
- Código de Ética.
- Manuales (Manual de Cargos, Manual de Funciones, Manual de Proceso y Procedimiento, Brochures)

También es parte del proceso de inducción de personal, capacitar en temas como: Misión, Visión, Valores y principios. Este proceso de formación es obligatorio en la vida de cada empleado.

En el proceso participaron activamente y horizontalmente las distintas dependencias sustantivas y transversales del Ministerio de Trabajo, los Sectores Sindicales y Empleadores, actualizando nuestra Misión, Visión y Valores, los cuales se traducen y llevados a cabo a través de iniciativas que se plasma en los Planes Operativos Anual (POA), los cuales son ejecutados por cada una de las áreas de la Institución.

Contamos con un Código de Ética Institucional, aprobado y refrendado por la Máxima Autoridad como parte de la política de Prevención de Conflicto de Interés, facilitando las directrices que nos ayudan y apoyan al momento de tratar disyuntiva; para su elaboración, se tomó como referencia las buenas prácticas de los Órganos Rectores de estos fines.



Además, dentro de nuestro Plan de Capacitación, se contemplan talleres dirigidos a desarrollar y actualizar el desenvolvimiento de un Buen Liderazgo, que permita cumplir con los objetivos estratégico y táctico de la Institución sobre todos con nuestros valores:

- Trabajo en Equipo
- La Excelencia
- Orientación al Servicio
- Ética
- Transparencia

En la Página Web, y Redes Sociales se encuentran informaciones Institucionales como son nuestra misión, visión, valores informe de rendiciones de cuenta y transparencia de acuerdo a las directrices de la Ley General de Libre Acceso a la información.

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

Contamos con una estructura orgánica donde se definen los niveles jerárquicos, funciones responsabilidades y competencia de cada una de las áreas. En fecha 08 de febrero del 2022, mediante la resolución 1/2022 del Ministerio Administración Pública (MAP) aprobó la actualización de la reciente estructura orgánica, de acuerdo a la categoría de Ministerio. Inmediatamente se realizaron los aprestos para la revisión y actualización de nuestro Manual de Funciones, para estos fines fueron reforzadas las áreas con el personal idóneo para realizar estas tareas, los cuales están revisando primeramente las Áreas Sustantivas que requieran ser ajunta.

Además, en busca de elevar la satisfacción de nuestros ciudadanos en el manejo de los procesos y lograr estandarización de los mismo, estamos revisando el Manual de Procedimiento para todos los departamentos y áreas de la Institución, unificando todos los Procedimiento en un solo instrumento. Estos procedimientos son revisados y actualizado periódicamente por el Departamento de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional, de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para alinear los conocimientos y habilidades de nuestro personal con los requisitos de cada puesto, realizamos anualmente el proceso de evaluación de desempeño lo que nos permite determinar de una forma objetiva, el nivel de preparación de cada colaborador ante el puesto que ocupa. Este procedimiento nos ayuda para la elaboración de nuestro Plan de Capacitación priorizando las necesidades de los colaboradores.

Como parte del Sistema de Gestión de Calidad, tenemos el procedimiento de Control de Documentos, donde se establece la necesidad y prioridad de los cambios. Dentro de los procedimientos disponemos de un acápite donde guardamos todo el historial de cambios de los mismos.

Formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización, recientemente se puso en marcha el Sistema de Certificaciones, para ofrecer un mejor servicio, entre otros.

Para motivar a nuestros colaboradores desde hace varios años venimos reconociendo el empleado de la excelencia, tomando como criterio el logro de los objetivos, dedicación, rendimiento, evaluación del desempeño, y antigüedad, un reglón a la iniciativa.

Los líderes son conscientes de la importancia que tiene conocer las necesidades y expectativas de nuestro ciudadano por eso realizamos mediciones permanentes utilizando herramienta como encuesta a los grupos focales, lo que nos permite ver su nivel de satisfacción y que esperan de nosotros.

Además, hemos diseñado y documentado el Procedimiento de Queja y Sugerencias para que cualquier ciudadano pueda expresar su opinión o inquietud. Con un plazo máximo de quince (15) días laborable, como se establece en el procedimiento. Y la Ley 200-04 de libre acceso a la Información.

Otro proceso que puso en manifiesto nuestra cultura organizacional fue el proceso de planeación estratégica institucional, esto fue una actividad de motivación porque reunió a todos los grupos de interés de la institución entorno a un objetivo común, desarrollar una misión, visión y valores que nos permitieran alcanzar en el futuro objetivo y metas establecido.

### **SUBCRITERIO 1.3. Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia**

Apoyamos y motivamos a las personas de la organización promoviendo una cultura de confianza mutua y de respeto entre lidere y empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos.

La participación de nuestros líderes en todas las actividades en post de la consecución de los objetivos estratégico, como en el Comité de Ética, comité de Calidad, etc., estas unidades están compuestos por líderes y colaboradores sin discriminación alguna.

Además, en nuestros objetivos estratégico, promovemos la igualdad de oportunidades y no discriminación en el ámbito laboral impulsando condiciones de equidad e igualdad de género en el ámbito laboral, así como la atención especializada a grupos en condiciones de vulnerabilidad, implementando una estrategia de sensibilización permanente dirigida a los actores socio laborales.

Descansamos en la capacitación del personal, el desarrollo de las tareas, planes y objetivos para impulsa el logro de los planes y objetivo generales. Estas capacitaciones son contempladas en los Planes Operativos Anuales y el presupuesto institucional.

Toda esta capacitación de los empleados, son contemplada en el Plan de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos, este incluye todos los cursos, entrenamientos, certificaciones, especialidades, que se ejecutarán.

Junto al Plan de Capacitación y Desarrollo del Personal, tenemos implementado la Evaluación del desempeño en coordinación con el Ministerio de Administración Pública. Este instrumento lo aplicamos todos los años, determinando la situación de cada empleado en cuanto a conocimiento, habilidades y destrezas, además que los acuerdos de desempeños que se realiza son en base al Plan Operativo Anual.

Damos seguimiento a la satisfacción de nuestros colaboradores, anualmente realizando la Encuesta de Clima Laboral Institucional la aplicación de esta encuesta pone en evidencia nuestro interés de tener un personal satisfecho. Las informaciones recolectadas son analizadas para luego implementar acciones de mejora aumentando el índice de satisfacción laboral de nuestros empleados, lo que se traduce en un personal más motivado y comprometidos con los objetivos de la organización.

En la última encuesta realizada en la institución, la mayor puntuación la obtuvo el renglón de Identidad con la Institución y Valores, lo que nos refuerza para el logro de los Objetivos Estratégico. Sobre todo, en la pregunta Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del ciudadano, que obtuvo una puntuación de 96%.

Este Plan de Mejora es elaborado conjuntamente con el Plan de Mejora para después de la elaboración del proceso de Autoevaluación mediante el modelo CAF y su cumplimiento conforme a la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), que realiza el Ministerio de Administración Pública.

Una de las mejoras a la cual se le puso mucha atención, fue a la del nivel salariales en la Institución, se realizó la Estructura Salarial, la cual fue refrendada por el Ministerio de Administración pública (MAP), con el objetivo de ofrecer condiciones competitivas a cada uno de los colaboradores

Esta Estructura Salarial, se realizó, revisando las estructuras salariales del Sector Público, se a ejecutado por grupos ocupacionales, a medida que la Dirección General de Presupuesto nos da las disposiciones presupuestarias, sin perder de vista la parte humana.

Los primeros en beneficiarse de ello fueron los grupos ocupacionales I y II, cumpliéndolo en un 90% para estos grupos, que eran los sueldos más deprimidos de la institución.

Contamos con un programa de bienestar laboral fortalecido donde se realizan actividades de integración laboral con todo el personal de la Sede central y Representaciones Locales, Jornadas de vacunación para los servidores a nivel nacional, implementa programas deportivos etc.

También contamos con una Unidad de medica debidamente equipada para brindarle asistencia básica (primeros auxilios) a cualquier empleado en la sede principal.

Realizamos anualmente la premiación y reconocimiento al servidor público para lo cual existe un comité de reconocimiento, que evalúa los candidatos propuesto por los supervisores de cada área, en los diferentes renglones.

Mantenemos informado a nuestros colaboradores de la institución disponemos de un correo electrónico, murales informativos, a través de los cuales hacemos llegar informaciones relativas a concurso interno y externo, actividades de integración, invitación a capacitación, celebración del día de la mujer, día de las madres, día del padre, jornadas etc.

#### **SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés**

Para la confesión de nuestra Planificación Estratégica, la relaciones con autoridades política, gubernamental y otros grupos de interés juega un papel muy importante, ya que con su apoyo es que se trazan y realizan las estrategias, escuchando y analizando sus expectativas.

El Ministerio de Trabajo como institución pública realiza sus estrategias vinculadas a las realidades nacional, formando parte de un engranaje que tiene soporte en la Estrategia nacional de Desarrollo.

Tenemos presencia en la política pública y gubernamental en una de las Metas Presidenciales cuyo objetivo es la creación de 600,000 empleo, tema que va relacionado con nuestra misión y visión, además que viene a cubrir una necesidad en el país.

Para su cumplimiento, después de echar una mirada al mercado laboral a nivel mundial, con el auspicio de la Organización internacional de Trabajo y la Organización Internacional para la Migración, se establecieron varios desafíos Institucionales:

- Recuperación y creación de empleo dignos
- Acceso al empleo digno de mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Sistema de intermediación de empleo modernos, integrado y diferenciado para acerca en tiempo real, la oferta con la demanda laboral a nivel nacional.
- Desarrollo de las habilidades, conocimientos y competencias de los buscadores de empleo

Nuestra máxima autoridad, el Ministro de Trabajo participa frecuentemente en el Consejo de Gobierno, discusiones para la actualización del Código de Trabajo (Comisión Tripartita), discusiones para el establecimiento de las tarifas salariales del país.

Promovemos un dialogo social efectivo, ético y de calidad entre los actores laborales, a través del fortalecimiento de los espacios de diálogo social tripartito, las capacidades y la resiliencia de las organizaciones de trabajadores y empleados.

En las ultimas discusiones del salario mínimo hemos conseguido un aumento del 24 % del salario Mínimo Nacional para los trabajadores del sector privado No sectorializado. un aumento promedio de 23% del salario mínimo del sector turístico y un aumento de un 21% sobre el salario mínimo nacional para los trabajadores del sector zonas francas industriales y un 24% para el sector construcción, así como también se realizó un aumento de un 102% a los trabajadores agrícolas del sector azúcar.

Con la revisión de Tarifas Salariales, además de cubrir las expectativas y necesidad del pueblo dominicano, damos cumplimiento y respuesta a las expectativas de las Organizaciones internacionales, que es la vigilancia y cumplimiento delas tarifas salariales establecida.

El área de Planificación y Desarrollo de la institución anualmente realiza una actualización de sus productos, indicadores y resultados en el marco de las herramientas de la Estrategia Nacional (Plan Plurianual del Sector Pública), que es coordinado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

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

Considera lo que la organización está haciendo

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

La identificación de nuestros grupos de interés es algo fundamental en la institución, ya que somos una entidad tripartita, tener en consideración sus necesidades es la base primordial para definir y establecer las estrategias institucionales, la aplicación de políticas, programas y proyectos de medianos plazos que permitan la recuperación y generación de empleo forma, sobre después de la pandemia.

Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional se realizan diferentes talleres regionales con nuestros grupos de interés (Zona Este, Zona Norte, Zona Sur), y por medio a entrevistas abiertas personalizada recopilando todas sus necesidades y expectativa.

Además de estas entrevistas realizamos una mirada a nivel mundial con el auspicio de la Organización Internacional del Trabajo OIT, y la Organización Internacional para la Migración, entidades que nos cedieron sus especialista y expertos para la realización de los encuentros (remoto) Jornadas laborales durante 3 días.

En esta jornada pudimos ver como andaba el Mercado Laboral, la crisis sanitaria, la pandemia COVID-19, ha producido en el mundo, desafíos sin precedentes de tipo económico, político y social por sus características que combinan la disminución de la capacidad productiva de los sectores, con un desplome de los mercados internacional y la demanda interna, junto con fuertes restricciones al movimiento de persona (con efectos a la vez sobre la oferta y la demanda), esto forma parte del Análisis del Entorno General. Así mismo presenta que el 2019 la población Mundial en edades de trabajar de 15 o más años de edad alcanza los 5700 millones de personas incluyendo hombres y mujeres, de este total de personas, 2300 millones (39) no formaban partes de la fuerza de trabajo, alrededor de 3300 millones (57%) estaban ocupados, y se estima que 188 millones de personas estaban desempleado

### **Visión Global del acceso al Empleo**



**Ministerio de Trabajo**

También vimos el Comportamiento del Empleo Formal, ya que tenemos la rectoría del sistema de registro de las empresas formales y sus trabajadores, conocido como Sistema Integrado de Registro Laboral

(SIRLA), así como el rol de vigilar el cumplimiento de las normativas laborales entre los trabajadores y empleadores. En ese contexto, en el pasado año 2020, el SIRLA alcanzó el registro de 70145 empresa con 91,795 establecimiento registrados y 1,578,981 trabajadores

## Memoria de Postulación

### Evolución del numero de beneficiarios FASE 1 abril-octubre 2020



Fuente: Elaboración propia con datos publicados en el informe COVID-19 bajo la lupa, del MEPyD de los registros administrativos del Ministerio de Hacienda.

### Plan Estratégico Institucional 2021-2024



Todo esto se utilizó para recopilar información sobre las necesidades presente y futura de nuestros grupos de interés, analizamos y revisamos de forma sistemática las debilidades y fortalezas internas. Hoy más que nunca requerimos de investigaciones y estudios prospectivos del mercado laboral, para el diseño de política públicas de empleo y a su vez visualizar las necesidades actuales y futura en materia de competencias. Así mismo el fortalecimiento de los servicios público de empleo es fundamental para la orientación, el asesoramiento a profesionales y personas desocupada promoviendo el acceso a los servicios.

Realizamos 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 vario proceso de autoevaluación, en lo que se puede citar el Modelo a la excelencia CAF y las Normas Básica de Control Interno (NOBACI), así como también encuestas para medir nuestros desempeños.

### **SUBCRITERIO 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada:**

Para asumir los retos referentes al mercado laboral identificamos 3 áreas estratégica de intervención:

- Fomento del Empleo
- Regulación de la Relaciones Laborales
- Seguridad Social

Estas áreas estratégicas van en post del desarrollo social, con igualdad de oportunidades y no discriminación basadas en las capacidades institucionales, con diálogo y protección social. En esta identificación se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y tácticos.

Del Plan Estratégico se desprende nuestro Plan Operativo Anual (POA), que es donde se plasman todas las actividades a realizar en el año, se revisan todas las informaciones relevantes que nos arroja el análisis FODA, el que nos ayuda a ver la variación del entorno interno y externo.

Conjuntamente con nuestro Plan Operativo Anual realizamos el presupuesto anual, asignándole los recursos disponibles para desarrollar las actividades, las cuales son monitoreada mediante informe trimestrales de su ejecución físicos y financiero.

### **SUBCRITERIO 2.3. Comunicar, Implementar y revisar estrategias y planes.**

Con la intención de implementar estrategia de planificación en la organización, se definieron el Área Estratégica Capacidades Institucionales, que persigue el fortalecimiento de las capacidades institucionales con desarrollo de una infraestructura de servicios moderna cimentada en la transformación digital y adecuada instalaciones física para una mayor satisfacción de los ciudadanos con nuestros servicios, con 4 líneas de acción.

Después de la consecución del Plan Estratégico, el paso a seguir de ser necesario es la revisión de la Estructura Orgánica, evaluando las necesidades de reorganizar a todos los niveles y mejorar los servicios, levantamiento de los procesos para adecuarlo y traduciendo todos los objetivos estratégico y operativo a nuestro capital humanos mediante los acuerdos de desempeño para el logro de las metas.

Nuestro Plan Estratégico contiene los indicadores que miden el nivel logrado en los resultados establecido (Ver evidencia), este plan es impreso (a la RLTs y OTEs que no tienen conexión Internet.) y enviado (en forma digital a todas las áreas de la sede principal) la mayoría de las áreas sustantiva y de apoyo, para ser usado como guía en nuestro accionar.

## **SUBCRITERIO 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Contamos con una cultura de innovación y cambio, que se puede comprobar en la sistematización de la mayoría de nuestros servicios con son: SIRLA, Calculo de prestaciones Laborales, Bolsa Electrónica de Empleo, Sistema de Certificaciones (SICERT), entre otros, en la formulación del Plan Estratégico al momento de definir las estrategias, se realiza la matriz de innovación.

En la realización del Análisis del Entorno General, no solo vemos las expectativas, también consideramos las buenas practicas a nivel internacional del Mercado de Trabajo, esto con la finalidad de aptarnos a los tiempos.

En nuestro Plan estratégico se realizó la Matriz Análisis de Involucrado, donde se identifica con quienes debatiremos las innovaciones y las modernizaciones planificada y su implementación (ver evidencia)

Las innovaciones y lo cambios propuestos se priorizan y se asegura la existencia de las disponibilidades sea por fondos interno 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: PERSONAS**

### **SUBCRITERIO 3.1 Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Este Ministerio de Trabajo elabora su Plan Operativo Anual, donde se establece y programa la necesidad de contratación del personal idóneo para cubrir las vacantes o las nuevas creaciones de cargos y puesto de trabajo, que surjan de los nuevos cambios en la estructura. También en los Programas y Proyectos que se priorizan en la Institución y que son registrado en el Sistema Nacional de Inversión Pública, estas necesidades se canalizan a través de la Dirección de Recursos Humanos

Apoyándonos y en cumplimiento de la Ley 41-08, de Función Pública, su reglamento e instructivos para poder cumplir con los objetivos estratégicos institucionales, aseguramos que las captación, selección, promoción y reclutamiento del personal sea la adecuada, que cumplan con nuestros requisitos, estándares y formación profesional. Además del diseño y documentación del procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, implementado por el Departamento de Recursos Humanos. Esto se realiza por concurso público interno y externo.

Para desarrollar las habilidades de nuestro personal hemos implementado el Procedimiento de Capacitación y el instrumento de detección de capacitación del personal. Por medio este analizamos las necesidades actuales y futura, cruzándola con la descripción de puestos para su mayor efectividad, además el proceso de evaluación del desempeño contribuye a la detección de dichas necesidades.

La Dirección del área de Recursos Humanos, fue ajustada, tomando como base nuestra Planificación Estratégica 2021-2024 (PEI) y los Planes Operativos de cada Área, que son los responsables de lleva a



cabo todo lo planificado y para apoyar a las áreas sustantivas realiza lo siguientes procedimientos fundamentales:

Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal  
Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal  
Procedimiento de Inducción al Personal

En el proceso de reclutamiento y selección de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08, se aplica prueba técnicas y entrevista por competencia donde se identifica si la persona cuenta con las aptitudes y conocimientos necesario para cada puesto, también realizamos una evaluación del personal durante el periodo de prueba con el fin de conocer si el candidato cumplió con las expectativas del puesto.

Con este cumplimiento alimentamos el indicador Gestión del Empleo del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública del Ministerio de Administración Pública.

Con el objetivo de conocer cuál es el sentir de los colaboradores de la Institución, realizamos la Encuesta de Clima Laboral, con los resultados obtenidos, se toman los correctivos de lugar para seguir mejorando, ya que además de ayudarnos al proceso de detención de la capacitación, nos arroja otras áreas de mejora a favor de nuestro empleado como son: beneficios, remuneraciones, etc.

Para establecer y determinar la remuneración de los empleados se revisa y actualiza la estructura salarial por la máxima autoridad y refrendada por los órganos rectores, dando cumplimiento a medida que nos llegan las disponibilidades. Además, se observan cómo anda en el mercado las escalas de sueldos, tratando de mantener salarios competitivos que nos ayuden a mantener la inversión en nuestros recursos humanos.

Gestionamos el proceso de selección y el proceso de desarrollo de la carrera profesional con criterio de justicia, igualdad y de oportunidad y en atención a la diversidad, eso lo podemos comprobar con la existencia de personas que al momento de su contratación fueron sometidas al mismo proceso de reclutamiento que todos, sobre todo en los grupos Ocupacionales 4 (Inspector de Trabajo) y en el 5 (Representante Local de Trabajo).

### **SUBCRITERIO 3.2 Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

En busca de desarrollar y aprovechar las capacidades de los empleados en consonancia con los objetivos individuales y de la organización, fomentamos el crecimiento con la elaboración de instrumentos que nos permiten dirigir mejor las formaciones y capacitaciones correspondientes en cada caso, dentro de este instrumento citamos:

- Plan de Capacitación Institucional
- Formulario de Detención de Capacitación

El Plan de Capacitación y/o formación mantiene tres puntos principales de acción, para su aporte a la estrategia institucional:

A. Identificación de necesidades: necesidades que se registra y plasman los gerentes en los formularios que pasan por las diferentes áreas, dando a conocer tanto la necesidad de su desarrollo como la de sus colaboradores. La capacitación se dirige tanto al empleado como a los equipos, dependiendo de las

necesidades, en la actualidad se adoptado la forma virtual, para desarrollar en ellos capacidades de liderazgo, etc.

B. Sugerencias: las sugerencias de los propios empleados quienes además de identificar acciones formativas que les añadan capacidades y aptitudes que coopere con su actividad diaria, busca su crecimiento personal.

C. Retroalimentación de los Clientes: mediante la evaluación de los servicios (aplicación de Encuestas), buzones de Sugerencias, los propios ciudadanos pueden sugerir entrenamientos para mejora del personal que le ofrece el servicio.

El programa de capacitación es dirigido a todos los grupos ocupacionales, solo nos enfocamos en desarrolla capacidades que contribuyan al logro de los objetivos estratégico y que contribuyan a conseguir el Ministerio del Futuro que buscamos

No hemos adaptados a los tiempos impartiendo capacitaciones de forma virtual, cerrando brecha en el nivel de alcance, ya que esta modalidad acerca más nuestro empleado, a la capacitación y abaratando también los costos.

Es contemplado en los planes operativos y presupuestos de las áreas, los fondos financieros para las ejecuciones de las actividades programas

La movilidad interna como lo son las promociones, ascensos del personal se realiza después de identificar sus capacidades, habilidades y actitudes, comparándola sistemáticamente con las necesidades de la Institución.

### **SUBCRITERIO 3.3 Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Con la finalidad de involucrar a los empleados y promover un dialogo abierto, fáciles y eficaz, en apoyo a su bienestar, se han creado canales de comunicación, dándole a todos, la oportunidad de expresarse dentro de los cuales podemos mencionar:

- El buzón de sugerencia, permite a los empleados la oportunidad de expresar su opinión.
- Encuesta de Clima Institucional , permitiendo a que los colaboradores puedan expresar su opinión sobre sus supervisores.
- Correo Electrónico interno, donde se publica todo tipo de información que concierne a los empleados y a la institución.

Además de realizar diferentes encuentros con los todos los directivos para poner en practica cualquier metodología nueva

Contamos con comité, equipo y grupos de trabajo, que involucra a empleado de diferentes niveles jerárquicos, que son creado para cumplir y contribuir en desarrollo de estrategias, que nos llevan a cumplir con nuestra misión como son:

Asociación de Empleado en la institución

Comité de Seguridad y Salud

Comité de Calidad

Comisión de Ética

Comisión de Compra

Comisión de Evaluación al Merito

Mediante estos equipos son los encargados de trabajar, y dar seguimiento a varios productos esenciales dentro de lo que podemos citar Carta Compromiso al Ciudadano, Premio Nacional de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan de Emergencias, las compras en cumplimiento a la Ley de compras,

evaluación a los empleados que son propuestos a reconocimiento, en sus diferentes renglones. (Ver anexos 3.3.3)

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. (Ver anexo 3.3.4)

El manual de políticas (socializarlo), se tomará en consideración todos los aspectos como las culturales, deportiva, centradas en la salud y el bienestar. existe una flexibilidad de horarios con los más necesitado o discapacitados.

La realización de la encuesta clima Institucional anualmente, ayuda a medir la satisfacción de las políticas adoptadas, y se realiza el Plan de Mejora en base a los resultados obtenidos.

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

**Considera lo que hace la institución para:**

##### **SUBCRITERIO 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Parte esencial en la elaboración de nuestra Planificación Estrategia, es identificar cuáles son nuestros grupos de interés, aquellas instituciones y entidad que además de ser órganos rectores sirven de enlace al momento de gestionar alianzas que contribuyan en la consecución de nuestros objetivos. (Ver anexo 4.1.1)

Se fomenta y organiza colaboraciones especializadas, se implementan proyecto con otras organizaciones públicas. Estas alianzas con los socios claves de los sectores público y privado, la sociedad civil, se realizan bajo el marco legal de acuerdo entre las partes, donde se definen claramente la naturaleza de la alianza.

El propósito del PPOr se enfoca en mejora la empleabilidad juvenil y la inserción laboral temporal de las personas desempleadas en edades de 18 a 55 años, que perdieron el empleo, a consecuencia de la pandemia del Covid-19 y las que actualmente están desempleadas, con atención especial en las mujeres, madres solteras, jóvenes entre 18-35 años, jóvenes que ni estudia ni trabajan (NINI), y las personas con capacidades especiales.

Los resultados de alianzas o las colaboraciones son monitoreada y evaluadas periódicamente identificando las necesidades a largo o corto plazo.

Nuestras cooperaciones con varias organizaciones gubernamentales también son enfocadas hacia el fortalecimiento institucional, como son:

Instituto de Formación Técnico Profesional, (INFOTEP)  
Ministerio de Administración Pública  
Dirección General de Presupuesto  
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo  
Oficina Nacional de Estadística  
Dirección General de Compra y Contrataciones

En la selección de proveedores se cumplen con todas las normativas de Compras y Contrataciones.

##### **SUBCRITERIO 4.2 Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, tiene la finalidad de satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos y ciudadanas que reciben o demandan nuestros servicios, para estos ha abierto varios canales de interacción y proactiva de información, sobre nuestros servicios, estructura, etc.

Por medio a nuestra página web, redes sociales (Facebook, YouTube y Twitter), prensa escrita, boletines institucionales, comunicamos todas las informaciones sobre las ofertas de servicios que tenemos como: Ofertas de Registro en la Bolsa Electrónica de Empleo, Jornadas de Empleo, y todo el funcionamiento de la organización.

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

Creamos el Procedimiento de Quejas y Sugerencia, donde el ciudadano puede expresar cualquier inquietud por vía telefónica, personal o a través de [info@mt.gob.do](mailto:info@mt.gob.do), además se instalaron de buzones de sugerencia para motivar a la ciudadanía a formular su sentir ante el servicio recibido, otro mecanismo usado para recolección de informaciones son las encuestas, la revisión del enlace 311.

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

De nuestra Planificación Estrategia, se desprende los Plan Operativo Anual, los que se prepara y alinean con el presupuesto para cada una de las áreas de la organización, asignando las disponibilidades priorizando el desarrollo de las actividades programadas, y procurando el cumplimiento de los objetivos estratégico.

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.

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 objetivos.

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

Gestionamos, recogemos, evaluamos y publicamos las informaciones relevantes para garantiza el conocimiento de la organización de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativo

En el área 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. Esta síntesis o resumen informativo es publicado diariamente por el correo electrónico interno, murales etc.

A través de nuestra Redes Sociales y el 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, con un criterio de inclusión social y no discriminación.

Garantizando que se retenga dentro de la institución, la información y el conocimiento clave, documentamos los procesos y procedimientos de la institución, que sirven de referencia, para futuros empleados. Además, se realiza una memoria anual donde se presentan los logros de la gestión, así como los puntos pendientes de resolución.

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

Equilibramos la eficiencia y eficacia, del emplazamiento físico de la organización, descentralizando los servicios, llevándolo a las diferentes demarcaciones del país, ya que contamos con 40 Representaciones Locales de Trabajo, y 26 Oficinas Territoriales de Empleo, y una Oficina Móvil donde se ofrecen servicios de Intermediación de Empleo, acercando todos los beneficios que puedan ayudar a su crecimiento.

Aseguramos que la ubicación de estas oficinas este localizable para los ciudadanos, que cuenten con medios de transporte para acceder a ellas.

Dentro de las políticas de descentralización de los servicios esta la parte del mejoramiento tanto interno como externa, otras unidades que son favorecida son las Oficina Territoriales de Empleo

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

**Considera lo que la organización realiza para:**

### **SUBCRITERIO 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Buscamos la mejora continua de los procesos de la institución, en especial atención aquellos que van dirigida a la ciudadanía, que lo perciben en forma de servicios que satisfagan sus necesidades, identificamos, diseñamos y nos encargamos de mantenerlo de acuerdo a los tiempos.

Nuestro Mapa de Proceso, identifica todos los procesos de la institución, los cuales se dividen en: estratégicos, misionales o claves, soporte o apoyo, permitiendo clasificar nuestros procesos e importantizándolos.

Los procesos de la institución fueron identificados siguiendo nuestra Misión y sin deja de visualizarnos en el futuro, además de la necesidad del ciudadano. En estos procesos se identifican y le asigna responsabilidades a todos los integrantes de las áreas, quienes controlan todos los pasos a seguir para cumplir con los objetivos estratégico y operativos.

Nos aseguramos 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 actualizar o levantamiento de los procesos que hayan surgido.

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.

### **SUBCRITERIO 5.2. Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en genera**

Con la finalidad de satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos y ciudadano, realizamos nuestro proceso estratégico (Planificación Estratégica), tomando en consideración la expectativa de nuestros grupos de interés que son la parte fundamental de nuestra misión.

Para tales fines se realizó una mirada del mercado laboral a nivel regional y mundial con el acompañamiento remoto de expertos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y Organización Internacional de la Migración (OIM).

En base a todo estos son identificados los servicios que van dirigido al logro de los objetivos Estratégico y Operacionales, mapeando y actualizamos los procesos (Mapa de Proceso), que van dirigido a cubrir las necesidades de nuestros ciudadanos.

La colocación de los buzones de sugerencia como parte del Sistema de Queja, Sugerencia y Satisfacción, para involucrar los ciudadanos y empleado en procura la mejora de los servicios. Esto también permiten a cualquier empleado o ciudadanos a presentar tanto su queja o sugerencia de los procesos de los servicios que ofrecemos. Con esto aseguramos el ajuste continuo de los procesos a parte de los resultados arrojado de tal manera que podamos medir su eficacia y eficiencia con número y estadística tangibles

Otro proceso estratégico identificado es el de la Comunicación, este nos ayuda a informar, difundir (interna y externamente), dar a conocer a todos los interesados las informaciones necesarias de los servicios ofrecidos, este se realiza por diferentes canales como (Ver Evidencia 5.2.2):

- Redes Sociales
- Prensa Escrita
- Televisión
- Correos Electrónicos

En estos medios publicamos boletines, notas informativas, ferias y jornadas de Empleos, fijación de tarifas de salarios de los diferentes sectores económico, entre otros.

## **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 la percepción general de la organización, respecto a:

Parte de nuestra política de calidad es la medición de la satisfacción de nuestros ciudadanos, para mantener una imagen global de la organización, saber que piensan de nosotros y sobre todo la búsqueda de la excelencia en nuestros servicios

En los resultados obtenidos de esta medición pudimos visualizar que la dimensión mejor valorada es la Profesionalidad con una puntuación de 4.62, lo que significa que tenemos 92.4% de la satisfacción de los ciudadanos al momento de recibir nuestros servicios.

Seguida por la Cortesía con 4.58, lo que significa que tenemos 91.6 % de la satisfacción de los ciudadanos al momento de recibir nuestros servicios, siendo esta dimensión sumamente importante, el buen trato, la amabilidad que se le dispensa al momento de recibir el servicio, más en los momentos que bien a requerirlo (problemas o conflicto laboral).

Luego está la Fiabilidad con 4.45, lo que significa que tenemos 89% de la satisfacción de los ciudadanos al momento de recibir nuestros servicios se siente.

Continuamos con la dimensión Tiempo de Respuesta, con 4.39, lo que significa que tenemos 87.8% de la satisfacción de los ciudadanos al momento de recibir nuestros servicios

Por último, la Accesibilidad, con 4.08, lo que significa que tenemos 81.6% de la satisfacción de los ciudadanos al momento de recibir nuestros servicios.

Como podemos comprobar existe un alto nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos, esto no quiere decir que no tomemos medida para lograr cubrir la brecha existente entre lo obtenido y la excelencia.

#### **SUBCRITERIO 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.:

El nivel de satisfacción global que hemos obtenido es de 4.42, lo que equivale al 88.4 % de satisfacción en los ciudadanos en los servicios ofrecidos. Para esto se tomó una muestra de 195 personas, de las cuales 129 masculino y 54 mujeres.

Dentro de las áreas medidas:

- Representación Local de Trabajo del Distrito Nacional
- Mediación y Arbitrajes
- Oficina Territorial de Empleo
- Recibo de Correspondencia (por donde entra las solicitudes de servicios físicos)

En nuestras encuestas de medición de la satisfacción contemplamos la dimensión accesibilidad de la organización tiene un nivel satisfacción buena, ya que contamos con 40 Representaciones Local de Trabajo, Disponemos de informaciones acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, en cada procedimiento documentado, en nuestra página Web, tenemos la parte de transparencia donde se colocan todas las nóminas, catálogo de servicios, etc. Además, colgamos en el Observatorio nacional de la Calidad del Ministerio de Administración Pública (MAP) todo lo concerniente alimentado el indicado 1.05 Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios. Llevándole a todo el país nuestros servicios

Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación. Contamos con una central telefónica donde puede llamar y solicitar cualquier información, además por nuestra Redes Sociales, la existencia de la Oficina de Libre Acceso a la información, en la primera plata de la sede principal, donde se atendieron más de 1,300, solicitudes y personas. Esta se encarda de darle cumplimiento a la Ley 200-04, y a la línea de Denuncia y Quejas la 311

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

En el margen del proyecto Burocracia Cero, el Ministerio de Trabajo tiene incluido los siguientes Procesos:

1. Cálculo de Prestaciones Laborales (Presencial).
2. Registro de Acciones Laborales (Despido, Desahucio, Dimisión, Inasistencia, Amonestaciones).
3. Procedimiento de Registro de Contrato de Trabajo Extranjero.
4. Procedimiento de Registro de Contrato de Trabajo Nacionales.
5. Registro de Reglamento Interior de Trabajo.
6. Procedimiento de Registro Sindical.
7. Solicitud de Inspección.
8. Procedimiento de Registro de Contrato de Aprendizaje.
9. Procedimiento de Mediaciones entre Empleadores y Empleados.

Estos Procesos fueron intervenidos por un equipo del MAP, conjuntamente con el Ministerio de Trabajo, para estos se realizó un levantamiento de la situación actual de los procesos, luego de estos ser aprobados por los dueños de los procesos, se procedió a realizar las propuestas de mejora para su futura automatización, luego de estos ser aprobados, el MAP entregó un diagnostico con ambas situaciones, la actual y los propuestas de mejora, con esto luego se han realizado encuentros con la OGTIC para analizar y verificar estas propuestas, pero se determinó que las propuestas de automatización de las mismas conllevarían, en algunas situaciones de actualizaciones de las regulaciones y normativas laborales para poder realizar las mismas.

### **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 resultados:

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

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

El departamento de calidad en busca de la mejora continua realiza mediciones constantes de los servicios que ofrecemos, tocando varios aspectos que inciden en la imagen de la institución, como es la Fiabilidad, que tiene que ver con la confianza que el público tiene en nosotros de un 96%. Así como también la Profesionalidad, con un 98.77%, en el servicio de mediación y arbitraje, que es mejor valorada en la última medición.

Con el objetivo de tener un monitoreo constante de los niveles de satisfacción, venimos aplicando Encuesta de Clima Institución, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) (ver Evidencia 7.1.1). En esta encuesta se midieron 22 dimensiones, dentro de cada una de ella se realizaron 5 preguntas, que nos ayudaron a valorar y ven dentro de la misma dimensión como actuar.

DIMENSIÓN	PREGUNTA	RESULTADO
Reconocimiento Laboral	Celebro las aportaciones laborales de mi compañeros?	94.56%
Capacitación Especializada	Aplico la capacitación que recibo para mejora mi desempeño en el trabajo?	85.72%
Mejora y cambio	En mi área buscamos nuevas forma de ofrecer servicios	83.68
Calidad y Orientación	Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo	93.88
Comunicación	En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas	83.34
Calidad de Vida Laboral	Mi superior me trata con respeto, cordialidad y confianza	88.44
Balance Trabajo Familia	Me apoya en la institución cuando tengo urgencia familiar	89.79
Colaboración y Trabajo en Equipo	Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que benefician a todos	97.27
Liderazgo y participación	Mi supervisor es un servidor público ejemplar	84.69

### **SUBCRITERIO 7.2 Mediciones del Rendimiento (desempeño)** **Resultados generales en las personas**

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.

Se incrementan constantemente la capacidad de nuestros empleados para el uso de la tecnología y el trato a nuestro ciudadano.

### **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**

Existe el Plan Nacional de Aumento del empleo, que tiene la finalidad de dinamizar la reactivación del mercado de trabajo, mejorar la empleabilidad juvenil y la inserción laboral temporal de las personas desempleada en edades de 18 a 55 años. A través del cual se insertaron en puesto de trabajo formal 153 personas desocupadas.

Asimismo, contamos con el Programa de inserción a personas con discapacidad, la capacitación especializada a personas con Discapacidad a través de la Escuela Taller, donde fueron formada 221, personas.



Nuestra contribución como empleadora y contribución a la sociedad, impacto social, teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, hemos realizado 119 talleres de sensibilización materializa de Erradicación de las Peores Formas de Trabajo Infantil se sensibilizaron 1449 de sexo masculino, 1837 femenino para un total 3286.

También con la realización de operativos para verificar el retiro de las peores formas del Trabajo Infantil, reuniendo los Comités de Vigilancia (CV), Coordinación Directivas Locales (CDL y Células de Vigilancia, todos estos organismos son compuesto por la Sociedad civil, Juntas de vecino, CONANI, etc. Para erradicar el flagelo.

### **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:**

En el Ministerio de Trabajo procuramos trabajar en consonancia con otras instituciones y autoridades del sector público. Es nuestro objetivo realizar alianzas o acuerdos para ofrecer más oportunidades a jóvenes de escasos recursos, mejor servicio dentro de los que podemos mencionar

- La inserción al mercado de labora a Jóvenes que ni trabajan ni estudia. (NINI)
- Mejorar la participación de las personas con discapacidad
- Mujeres con programas de empleo temporales puesto en marcha

En los últimos tiempos en el mercado laboral ha mostrado importante mejoría, según datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), el empleo formal alcanzó 2,166,578 trabajadores (incluyendo el sector público y privados), para un incremento de 245,713 personas (12.79) en relación a los 1,920,865 trabajadores del año anterior. Los hombres figuran con mayor participación en el mercado laboral con 53.67% de la población laboral, mientras que las mujeres conforman un 46.33%.

Esto revela que el mercado laboral alcanzó el total restablecimiento de los puestos de trabajo, producto de la estabilidad de los sistemas de producción de las empresas, los cuales se vieron interrumpidos a raíz del cese de operaciones transitorio como de medida de prevención ante el corona virus. Si comparamos los 2,166,578 trabajadoras del año pasado con el nivel pre-pandemia, se observa que la población ocupada registra 2,112,704 trabajadoras previo a la crisis sanitaria con un incremento de 53,874trabajadores netos superior al nivel de dicho periodo.

Para llevar a cabo todos trabajos mantenemos buenas relaciones con instituciones del estado que nos ayudan, tanto con la disponibilidad financiera, como con los proceso y procedimiento dentro de esta citamos:

- Ministerio de Administración pública
- Dirección General de Presupuesto
- Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo
- Oficina Nacional de Estadística
- Ministerio de Industria y Comercio, etc.

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.

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 las normas de seguridad y salud en el trabajo. Así como también conforme el Comité mixto de Higiene y Seguridad institucional.

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVES 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.**

El impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos resulto por encima de lo planeado con un logro acumulado desde enero diciembre del 2021:

En la Seguridad Social fue se logró un incremento de 57% de la población cubierta por el seguro familiar de salud. El total de la población dominicana cubierta con SFS alcanzo un total de 5, 750,573 personas afiliadas.

Mediante al Consejo Nacional de la Seguridad Social, se emitieron resoluciones de impacto destacando los siguientes logros: Se aprobó la inclusión de gastos fúnebres para el trabajador/a que fallezca como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional. (ver evidencia 9.1.1)

Se facilitó el acceso a los fondos de pensiones por los familiares de los beneficiarios fallecido. Ampliación de la cobertura del catálogo de servicio de salud que incluye: cobertura médica en los casos de trasplante renal, reconstrucción mamaria por cáncer, mastectomía profiláctica y tomografía por emisión de positrones (PE-CT) (ver anexo 1.1)

También logramos impactar en los salarios de dominicanas y dominicanos en diferentes sectores económicos como fue el sector construcción y el sector turismos entre otros Se fijaron 5 tarifas de salarios mínimos en diferentes sectores. (Ver anexo 1.2; 1.3; 1.4; 1.5,1.6) Además, se aumentó un promedio ponderado de 24% del salario Minimizo Nacional para los trabajadores del sector privado No sectorizado. Se aumentó un promedio de 23% el salario mínimo de del sector turístico, el aumento será aplicado de acuerdo a la clasificación de las empresas. Se dispuso un aumento de un 21% sobre el salario mínimo nacional para los trabajadores del sector zona franca industrial.

La institución participo en 33 mediaciones y 114 sesiones de los cuales 22 fueron actas de acuerdo, 1 acta de no acuerdo, 6 fueron desestimada, 3 convenios colectivos acordados, 8 fueron convenios colectivos en proceso de negociaciones etc. Involucrando 27,161 trabajadores y trabajadoras de los cuales un 38% son mujeres, logrando que las partes se pusieran de acuerdo en dicho conflicto. Fuimos uno de los primeros países de américa que implementar el Protocolo Higiene y Seguridad, para salvaguardar los empleo en el sector turístico ante el impacto del (COVID-19), (Ver anexo 1.7) se registraron y/o reestructuraron un total de 2,098 Comité mixto de seguridad y salud en el trabajo, fueron certificadas 390 empresas que cumplen con el Reglamento 522-06.

Se realizaron 53,371 visitas de inspección. Se registraron a través del Sistema Integrado de Registro Laboral (SIRLA), 111,059 establecimientos: 85,213 empresas y 1,445,099 trabajadores.

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

El 83%, de los líderes se abren a recibir sugerencia y comentarios cuando la respuesta a los resultados y las conclusiones de las mediciones incluyen la gestión de riesgos.

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.

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.

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 del Intranet.

Se cumplió en un 90% nuestros objetivos presupuestarios y financieros.

Se ejecutó alrededor de 125% de las metas físicas y un 90% nuestros objetivos presupuestarios y financieros logrando obtener mayores impactos al menor costo posible. (Ver Evidencia 9.2.1)

## **2.2 ÁREA QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

Fortalece el sistema que permita monitoreo permanente de los logros estratégico.

Certificación en Norma ISO9001

Asegurar una buena Comunicación interna y externa

#### **2.1.2 PLANIFICIÓN Y ESTRATEGIA**

Fortalecer la parte de la socialización

Coordinar capacitación a los grupos Ocupacionales 1, 2, 3, 4

#### **2.1.3 PERSONAS**

Crear un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias

Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecido o con discapacidad.

Proporciona Planes y métodos adaptados para recompensar a personas de una forma monetaria

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

Poner en claro el manejo de las quejas y sugerencia

Evaluar los riesgos de las decisiones financiera

Establecer redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y aporte creativos

Monitorea la información y el conocimiento de la organización

Asegurar el acceso y el intercambio de información y datos abiertos

Diseñar, implementar normas o protocolo para la efectividad y seguridad de la data

Contratación de más personal técnico para cubrir el mantenimiento de la Sede Central, las Representaciones Locales, Oficinas territoriales de empleo, Unidad Móviles de Empleo

Entrenamiento para todo el personal en leguaje de seña

Sensibilización para ayudar a personas con discapacidad

Aplicar y realizar política de ciclo de vida de los materiales ect.

Compra de nuevos vehículos para transporte de empleados, ya que los actuales tienen problemas mecánicos recurrentes y costosos.

Impulsar la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a la buenas practicas nacionales e internación

Incorporar incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

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

Medir todos los servicios todos los servicios

Medir los servicios a nivel nacional

Medir la evaluación con respecto a errores y cumplimiento del compromiso/estándares de calidad

Firmar Carta Compromiso

Medir la exactitud de la información

No existe control de turno automático

Medir el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos

Dar seguimiento a las sugerencias y a las quejas por el Departamento de Calidad

### **2.2.2 RESULTADO EN LAS PERSONAS**

Evaluar el conocimiento de la Misión, Visión y Valores de la institución a los empleados

Darles seguimiento a los buzones de sugerencias internas

Medir el impacto de la responsabilidad social

Incorporar actividades culturales

No se mide el nivel de absentismo o enfermedad

No se está llevando las quejas internas de nuestros empleados

Indicadores sobre el uso de herramienta digitales de información y común

Activar actividades deportivas y culturales

Realización de jornadas de reforestación

Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Cumplimiento a los Escala Salarial

### **3. 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 de implementar la gestión de calidad en la institución, identificando 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 2021-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Presupuesto Plurianual del Sector Público 2021-2024. De igual manera, traza las estrategias para el logro de las Metas Presidenciales de la Gestión de Gobierno 2020-2024, y da respuesta a los desafíos de la institución.

Concluimos que en esta autoevaluación institucional 2019, 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 mejorar la calidad de gestión de servicios institucional y así establecer estándares, y 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.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	120	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	126	140
3: Personas (100 puntos)	73	80
4: Alianzas (100 puntos)	79	85
5: Procesos (120 puntos)	95	98
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	92	95
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	83	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	94	96
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	90	95
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>850</b>	<b>919</b>