

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

1er. INFORME

Elaborado:

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTION

Junio 2023

ÍNDICES

I.	Introducción.....	3
II.	Avances implementados del Plan de Mejora Institucional.....	7
III.	Productos alcanzados.....	8
IV.	Resumen	18

INFORME AVANCES INSTITUCIONAL DEL PLAN DE MEJORA 2023 ENERO-JUNIO 2023

Introducción:

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

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

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

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

Ideología Estratégica Institucional

Misión

Promover el trabajo decente con 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 laborales y la paz socio laboral.

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 garantiza los derechos laborales sustentados en la excelencia, trabajo en equipo y servicios inclusivos de proximidad a la ciudadanía

Valores Institucionales

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

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

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

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

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

Tareas realizadas para el cumplimiento del rol social



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.

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

Todas estas actividades se realizaron con un componente de mil noventa y nueve (1,099) empleados, conforme a la nómina de mayo 2022

GRUPO OCUPACIONALES	CANTIDAD
Servicios Generales	240
Apoyo Administrativo	282
Técnico	96
Profesionales	409
Supervisores	88
TOTAL	1,115

Integrantes del equipo con las responsabilidades que le fueron asignadas:

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

Ing. Dulce María Agramonte
Directora de Gabinete

Ing. Carlos Silié Ogando
Director de Planificación y Desarrollo

Cecilia Eugenia Pérez Tío
Directora Financiera

Licda. Yrumi Fuerte Piantini
Directora Administrativa

Ysaías Alvares
Director de Informática

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

Lic. Emiliano Burgos
Enc. Planes, Programas y Proyecto

Lic. Luz María Espaillat
Enc. Depto. Cooperación Intern.

Lic. Wendoli Federico
Enc. Depto. de Servicios Personales

Licda. Ana Berkis Herrera Vásquez
Enc. Depto. Desarr. Rec. Hum.

Belkys Vásquez Acosta
Encargada Departamental.

Carlos Rosario
Analista de Calidad

Licda. Angelines Castillo
Enc. División de Estadística

Rosanna Almanzar Pérez
Auxiliar

Ocabel Bello Rosado
Encargada de Redes

Ing. Estephany Florian
Analista

Avances implementados y logro del Plan de Mejora Institucional

Como es política de nuestro Ministerio de Trabajo, implementar Planes, Programas y Proyecto que contribuyan al avance de nuestro país, la recuperación y generación del empleo formal. Además, mantener la Paz Laboral entre sus actores en todos los sectores y niveles económico, y sabiendo que todo esto no es posible conseguir sin no contamos con el Liderazgo necesario y una Planificación estratégica, alineada con todos los instrumentos de la estrategia Nacional y sin dejar de ver los lineamientos presidenciales.

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

En el 1er. semestre enero-junio, la Dirección de Planificación y Desarrollo, siguió dándole cumplimiento a nuestro Plan Estratégico institucional 21-24, alineado totalmente con la Agenda 20-30 y con todos los demás instrumentos de la Estrategia Nacional, la Política de Gobierno y observando el comportamiento mundial del trabajo, con la realización de nuestro Plan Operativo Anual (POA), y su presupuesto incluido; fortaleciendo y trazando los lineamientos a seguir por la institución de una forma efectiva.

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

Continuando con las funciones misionales del Área, Recursos Humanos realiza el proceso de Reclutamiento y Selección, conforme a lo que establece la Ley 41-08, asegurando la idoneidad al momento de contratar personal.

De nuestro Plan de Mejora podemos citar los productos alcanzado durante este semestre de las áreas de mejora identificada mediante el Proceso de Autoevaluación mediante el Modelo Caf

Área de Mejora 2:

No existe Planes para el desarrollo de actividades sociales, culturales y deportivas

Acción de mejora realizada:

Elaborar Plan para desarrollar actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.

La Dirección de Recursos Humano, se reunión con la Dirección de Planificación, donde se están haciendo los aprestos de formular un Plan que forme parte del POA 2024, para la ejecución de varias actividades sociales, y culturales.

Además, con el Ministerio de Cultura, se está realizado apresto para la reactivación de las actividades culturales y ser incluidas otras actividades

Evidencia

E.1

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO		Ministerio de Trabajo Asistencia de Reuniones				
#	Actividad	PROMOTOR/ COORDINADOR	ÁREA QUE ORGANIZA LA ACTIVIDAD	INSTITUCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
1	Reunión de trabajo para la elaboración del Plan de actividades sociales, culturales y deportivas	Dr. ELMER PEREZ	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MINISTERIO DE TRABAJO	elper@trabajo.gob.do	3418
2	Reunión de trabajo para la elaboración del Plan de actividades sociales, culturales y deportivas	Dr. ELMER PEREZ	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MINISTERIO DE TRABAJO	elper@trabajo.gob.do	3418
3	Reunión de trabajo para la elaboración del Plan de actividades sociales, culturales y deportivas	Dr. ELMER PEREZ	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MINISTERIO DE TRABAJO	elper@trabajo.gob.do	3418
4	Reunión de trabajo para la elaboración del Plan de actividades sociales, culturales y deportivas	Dr. ELMER PEREZ	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MINISTERIO DE TRABAJO	elper@trabajo.gob.do	3418
5	Reunión de trabajo para la elaboración del Plan de actividades sociales, culturales y deportivas	Dr. ELMER PEREZ	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	MINISTERIO DE TRABAJO	elper@trabajo.gob.do	3418
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

E.2



Área de Mejora 3:

Las ayudas para compra de medicamento de los empleados, esta desactivo.

Acción de mejora realizada:

Reactivar las Ayudas para Compra de Medicamentos, apoyando y prestando atención a los empleados más desfavorecido.

La Dirección de Recursos Humanos, le solicito a la Dirección del Área de Planificación y Desarrollo, en su Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, el levantamiento y documentar la políticas y procedimiento, además solicito a la Máxima Autoridad, la reactivación.

Evidencia:

E.1



Área de Mejora 4:

No existe políticas documentadas y aprobadas sobre las informaciones y el conocimiento de la organización

Acción de mejora realizada:

Dotar la organización de políticas que contribuyan a difundir el conocimiento clave de la institución, asegurando que el personal reciba la Información de la Institución.

Por instrucción del Despacho de la Máxima Autoridad, se acordó en una reunión que las informaciones que va dirigida a todo el personal (DL) salga y sea administrado por la Dirección de Recurso Humanos.

Evidencia:

E.1

E.2

Área de Mejora 5:

No existe Instrumento que sirva para monitorear el conocimiento del personal

Acciones de mejora Realizada:

Monitorear el conocimiento de las informaciones claves, asegurando que el personal reciba la información clave de la Institución.

Las Direcciones de Informática, Recursos Humanos, la Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Comunicaciones Humanos, han realizado las primeras reuniones para constar con un instrumento que nos ayude a monitorear.

Evidencias:

E.1

Área de Mejora 6:

No existe documenta ningún tipo de políticas en área de Tecnología de la Información

Acción de mejora realizada:

La Dirección de Tecnología de la información, solicito a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en su Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, el Formulario de Creación o Modificación de Documentos.

Se le asignó un analista y se procedió a levantar las políticas, y se han avanzado en un 80%.

Además, se aprobó el Procedimiento de Mesa de ayuda o Help Desk

Evidencia:

E.1

 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Formulario de Creación o Modificación de Documentos	
(FAVOR LLENAR EL SIGUIENTE FORMULARIO EN LETRAS DE MOLDE Y CON LA MAYOR CLARIDAD POSIBLE)	
FECHA DE SOLICITUD:	10 - 1 - 2023 <small>DÍA MES AÑO</small>
TIPO DE SOLICITUD:	<input checked="" type="checkbox"/> CREACIÓN <input type="checkbox"/> MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/> FORMULARIO <input type="checkbox"/> INSTRUCTIVO <input type="checkbox"/> FLUJOGRAMA <input checked="" type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO <input type="checkbox"/> OTRO
PERSONA SOLICITANTE:	Ysaias Álvarez
NOMBRE DEL DOCUMENTO:	Procedimiento de Mesa de Ayuda o Help Desk
MODIFICACIÓN(S) PROPUESTA(S) (describa brevemente):	
Procedimiento Nuevo	
JUSTIFICACIÓN (describa brevemente):	
Documentar el proceso conjuntamente con sus lineamientos para la solicitud de servicios a la mesa de ayuda de la Dirección de Tecnología.	
Firma del Solicitante 	
SÓLO PARA USO INTERNO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.-	
RESULTADO SOLICITUD:	<input checked="" type="checkbox"/> APROBADA <input type="checkbox"/> RECHAZADA FECHA DE RESULTADO: 11 - 1 - 2023 <small>DÍA MES AÑO</small>
RESPONSABLE APROBACIÓN / RECHAZO:	Luis Javier Rodríguez  <small>Nombre de Empleado Firma</small>
JUSTIFICACIÓN DEL RECHAZO (describa brevemente):	
ENTREGA DE FORMULARIO MODIFICADO.-	
FECHA REAL DE ENTREGA:	2 - 2 - 2023 <small>DÍA MES AÑO</small>
EMPLEADO QUE ENTREGA:	Luis Javier Rodríguez  <small>Nombre de Empleado Firma</small>
EMPLEADO QUE RECIBE:	Ysaias Álvarez Castillo  <small>Nombre de Empleado Firma</small>

E.2

 REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO	PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA O HELP DESK	CÓDIGO: PR - DTI - 01 VERSIÓN: 0 PROCESOS DE SOPORTE Y APOYO
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
1.0 PROPÓSITO. -		
Establecer la metodología para dar asistencia o soporte de primera mano a los Servidores Públicos de la institución que posean problemas tecnológicos en sus equipos, sistemas o que simplemente necesiten hacer alguna consulta antes de ejecutar un programa.		
2.0 ALCANCE. -		
Aplica a todos los servidores públicos de la institución. Inicia con la generación de un ticket de servicio a través de las vías correspondientes y culmina con la solución y cierre del mismo.		
3.0 RESPONSABILIDADES. -		
3.1 EL/La Director(a) de Gabinete Ministerial es responsable de la aprobación de este procedimiento.		
3.2 EL/La Director(a) de Tecnología de la Información y Comunicaciones es responsable de la revisión de este procedimiento.		
3.3 EL/La Encargado(a) de Servicios Tecnológico es responsable del cumplimiento de este procedimiento.		
3.4 EL/La Soporte Técnico es responsable de la ejecución de este procedimiento.		
4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA. -		
4.1 Norma ITIL.		
4.2 Acciones de Personal.		
4.3 Norma NORTIC A1.		
Preparado Por: Encargado(a) de Servicios Tecnológico	Revisado por: Director(a) de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Aprobado Por: Director(a) de Gabinete Ministerial
		Fecha Emisión: 02/02/2023
		Fecha Revisión: 02/02/2023
SGC - MT		Página 1 de 4

Área de Mejora 7:

No existe un Plan de Mantenimiento efectivo de las Instalaciones

Acción de mejora realizada:

Realizar plan y establecer mantenimiento efectivo de las edificaciones garantizando el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenibles de todas las instalaciones (Sede, RLTs y OTEs.

La Dirección Administrativa, conjuntamente con la Dirección de Planificación y Desarrollo, en su Departamento Desarrollo Institución y Calidad en la Gestión, realizan un sin número de reuniones de trabajo, donde diseñaron diferentes formularios, que ayudaran a la realización del Plan de Mantenimiento efectivo de las Instalaciones

Evidencia:

E.1

Dirección Administrativa Levantamiento Mantenimiento y Servicio generales			
Nombre de Técnico: _____		Cargo: _____	
Localidad: _____		Área de actividad: _____	
Fecha: _____		Nivel: _____	
Cantidad	U./M./Año	Cantidad	U./M./Año
Campana de tubo fluorescente		Espejos Electroluminiscentes	
Campana de tubo led		Bomba de agua	
Campana eléctrica		Jarra automatizada	
Bombillo fluorescente		Abracador	
Bombillo led		Escalera de mano 1 año	
Fuente corriente		Planta eléctrica	
Caja de Breakers		Elavador	
Interruptor del techo		Secador de agua	
Campana de parques Estéreo		Cafetera	
Cafetera		de mano	
Batería de transformadores		Escudo	
Inversor		Espejo	
Batería		Extractor	
OTR			

Material	Cantidad	U./M./Año	Material	Cantidad	U./M./Año
Dispersores			Puertas de madera		
Dispensadores plomo			Puertas de cristal		
Dispensadores papel de baño			Puertas de metal		
Dispensadores papel Toalla			Ventanas		
Medidor			Dispensador de gel antibacterial		
Medidor			Pintura		
Pintura			Jardinería		
Cisterna			Sheetrock		
Tubería y desagüe			Piso		
Base para			Paredes		
Grifo			Sheetrock		
Piso antiguo			Escalera		

LEYENDA:	SI	Hacerlo	OBSERVACIONES:
	MI	Mal estado	
	N/A	No Aplica	

Nota: El encargado del área debe quedarse con una copia de este documento para fin de registro

Firma de Técnico: _____ Firma de Encargado de área u oficina: _____
Firma de su supervisor: _____

Artículo 79-No 13 Vigilar y salvaguardar los intereses, valores, bienes, equipos y materiales del Estado, principalmente los que pertenecen a su área de trabajo o están bajo su responsabilidad. Artículo 79-No 14 Responsar por el oportuno y dala de tiempo de los documentos, expedientes y otros confiados a su guarda u administración, procurar con esmero su

notas

TRABAJOS REALIZADOS MANTENIMIENTO			
Puertas de madera	Pared interior		
Puertas de cristal	Pared exterior		
Puertas de metal	Escalera		
Ventanas cristal	Techo		
Ventanas aluminio	Jardinería		
Dispensador de gel antibacterial	Sheetrock		
Pintura de edificación	Piso cemento		
Pintura de señalización	Piso cerámica		
Espejo de baño	Extractor de calor		
OTRA ACTIVIDAD O AMPLIE INFORMACIÓN:			

REPUESTOS UTILIZADOS			SI	NO
Cantidad	Descripción	Observación		

Nota: El encargado del área debe quedarse con una copia de este documento para fin de registro

TRABAJOS REALIZADOS MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
Lavado Condensador	<input type="checkbox"/>	Lavado Evaporador	<input type="checkbox"/>
Limpeza y ajuste de componentes eléctricos	<input type="checkbox"/>	Limpeza y ajuste de rejillas y difusores	<input type="checkbox"/>
Inspección de voltaje	<input type="checkbox"/>	Lavado/cambio filtros aire evaporador o UMA	<input type="checkbox"/>
Limpeza y ajuste de bandeja y tubo drenaje	<input type="checkbox"/>	Ajuste de Carga Refrigerante	<input type="checkbox"/>
Rodamientos	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
TRABAJOS REALIZADOS MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
Recuperación de refrigerante	<input type="checkbox"/>	Cambio/arreglo de tubería	<input type="checkbox"/>
Corrección de fuga	<input type="checkbox"/>	Cambio/arreglo motor condensador	<input type="checkbox"/>
Presuriza con Nitrogeno, hace barrido	<input type="checkbox"/>	Cambio/arreglo motor evaporador o UMA	<input type="checkbox"/>
Vacio hasta 500 micrones	<input type="checkbox"/>	Cambio/arreglo compresor y filtro	<input type="checkbox"/>
Carga de refrigerante	<input type="checkbox"/>	Cambio componente eléctrico / electrónico	<input type="checkbox"/>
OTRA ACTIVIDAD O AMPLIE INFORMACIÓN:			
REPUESTOS UTILIZADOS			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Cantidad	Descripción	Observación	

Área de Mejora 08:

No existe ninguna documentación de políticas y procedimiento de mantenimiento de edificaciones.

Acción de mejora realizada:

Documentar las políticas en las áreas Administrativas, para contar con un documento que permita la continuidad de sus funciones.

Para estos fines se inició levantando políticas en la distribución de combustibles, compras, y otros

Evidencia:

E.1

	POLÍTICAS DE COMBUSTIBLE	CÓDIGO:PO-DAD-01
REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO DE SOPORTE Y APOYO

1. ASIGNACIÓN DE COMBUSTIBLE OPERACIONAL

- 1.1. Semanalmente la Sección de Transportación debe transmitir las solicitudes de combustibles a la Dirección Administrativa vía la aprobación de la Dirección Administrativa Financiera, para abastecer la flota vehicular operativa (vehículos para diligencias laborales y transporte diario de servidores públicos).
- 1.2. Semanalmente, El Depto. de Transportación debe remitir un reporte de consumo de combustible conjuntamente con los comprobantes.
- 1.3. Cada solicitud de combustible debe realizarse a través del formulario diseñado para esta acción, para el reabastecimiento en los vehículos matriculados del Ministerio de Trabajo.
- 1.4. Todos los combustibles solicitados con su número de ticket deben ser registrados en la Relación-Cantidad de Combustibles con sus estaciones y/o reportes físicos.
- 1.5. Todo el personal de la Sección de Transportación que recibe el ticket de combustible, en la Dirección Administrativa, debe presentar la solicitud firmada y validada por los pares, mostrar su cédula de identidad y carnet de empleado y llevar el control de Distribución de Tickets de Combustibles.
- 1.5.1. Cada reporte que se genera mensualmente debe ser validado por el/la Jefe/Jefa de Transportación y debe coincidir el Registro de Combustibles de manera mensual con sus reportes.
- 1.6. Cada reporte mensual del Registro de Combustibles debe ser validado con sus reportes del formulario de Solicitud de Combustibles y los números de tickets entregados.
- 1.7. Todos los reportes deben ser remitidos a la Dirección Administrativa para ser revisados y liquidados, para luego ser enviados a Contabilidad vía la Dirección Administrativa y Financiera.
- 1.8. Todo caso impugnado de ticket para beneficio personal, debe ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos, penalizado y sancionado según lo estipulado en el Código de Ética Institucional.
- 1.9. No se entregará combustible si tiene comprobantes pendientes de entrega de solicitudes sucesivas.

Preparado Por: Dirección(s) Administrativa(s) Financiera(s)	Revisado por: Dirección(s) de Gabinete Ministerial	Aprobado Por: Nómina(s) de Trabajo	Fecha Emisión: 24/10/2022
			Fecha Revisión: 24/10/2022

	POLÍTICAS DE COMBUSTIBLE	CÓDIGO:PO-DAD-01
REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO DE SOPORTE Y APOYO

2. ASIGNACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LOS ENCARGADOS, COORDINADORES, SUPERVISORES, DIRECTORES, VICEMINISTROS Y MINISTRO(A)

- 2.1. La Dirección de Recursos Humanos debe preparar, actualizar y enviar vía correo electrónico y físico de manera mensual, firmado y sellado, el Listado de Asignación de Combustibles del personal con dichos cargos, con su relación salarial y el cálculo porcentual del 10% del monto del combustible según el artículo 22 de la ley 105-13 sobre Regulación Salarial del Estado dominicano, para la revisión y aprobación de la Dirección de Gabinete Ministerial.
- 2.2. En caso de inclusiones, la Dirección de Recursos Humanos debe remitir un oficio al Gabinete Ministerial y una copia a la Dirección Administrativa sobre la asignación de combustible a dicho personal de Nuevo Ingreso.
- 2.3. La Dirección de Gabinete Ministerial debe evaluar el Listado de Asignación de Combustibles y aprobar o rechazar según lo evaluado.
- 2.4. La Dirección de Gabinete Ministerial debe remitir el Listado de Asignación de Combustibles aprobado firmando cada hoja con las iniciales de la parte evaluadora y sello.
- 2.5. La Dirección Administrativa entrega un oficio, el Listado de Asignación de Combustibles original, firmado y sellado y los tickets a entregar a la División de Tesorería.
- 2.6. La División de Tesorería debe entregar los días 5 de cada mes los tickets de combustibles a los responsables y registrar la entrega a través de firma y cédula en el Listado de Asignación de Combustibles.
- 2.7. La División de Tesorería debe enviar un oficio, junto con la devolución de los tickets de combustibles restantes a la Dirección Administrativa, en caso de que no hayan sido retirados.

	POLÍTICAS DE COMBUSTIBLE	CÓDIGO:PO-DAD-01
REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO DE SOPORTE Y APOYO

1.10. Al finalizar el operativo, se deben entregar los comprobantes de combustibles en un tiempo no mayor de 24 horas.

- 1.11. En caso de sobrar tickets de combustibles, los mismos deberán ser devueltos a la Dirección Administrativa.
- 1.12. El monto asignado por viajes al exterior, será determinado por la Dirección Administrativa y/o Transportación.

SSC - HT Página 2 de 3 R.D. 105-13

Área de Mejora 09:

No existe una coordinación y seguimiento de las quejas recibidas por los diferentes canales

Acción de mejora realizada:

Definir canal de seguimiento a las quejas que entran por los diferentes canales, Monitoreando los resultados sobre la calidad de los servicios que ofrecemos.

El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, inició la documentación y realización del procedimiento de queja y sugerencia, con el cual se persigue atender todas las quejas que entra a la institución por las diferentes canales.

Solo documenta y realiza seguimiento a las quejas y sugerencias que entran por los canales de sugerencias.

Evidencia:

E.1

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO-PR-DPD-05- VERSIÓN: 0-
Área Responsable:	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Procesos de Monitoreo, Análisis y Mejora
<p>1.0 • PROPOSITO.-</p> <p>Recibir y gestionar de manera oportuna la atención y registro de las quejas y sugerencias de los ciudadanos y servidores, tanto interna como externa, con el objetivo de brindar respuestas adecuadas a cada una de ellas.</p> <p>2.0 • ALCANCE.-</p> <p>Se aplicará ya desde la atención de los ciudadanos y servidores de la institución hasta mejorar cualquier proceso o servicio ofrecido por el Ministerio de Trabajo.</p> <p>3.0 • RESPONSABILIDADES.-</p> <p>3.1 El (la) Director(a) de Gabinete Ministerial es responsable de aprobar el procedimiento y cualquier cambio al mismo, antes de su puesta en marcha.</p> <p>3.2 El (la) Director(a) de Planificación y Desarrollo es responsable de la revisión de este procedimiento.</p> <p>3.3 El (la) Encargado de Gestión de Calidad es responsable de escribir, implementar y mantener este procedimiento.</p> <p>4.0 • DOCUMENTOS DE REFERENCIA.-</p> <p>4.1— Norma ISO 9001:2015</p> <p>4.2— Buzón de Sugerencias (PD-DPD-03)</p> <p>4.3— Formulario de Seguimiento Quejas y Sugerencias (PD-DPD-05)</p> <p>4.4— Decreto No. 687-09 que establece la línea 311 de Atención Ciudadana</p> <p>4.5— Resolución No. 04-2017 sobre las Comisiones de Ética Pública</p> <p>4.6— La Constitución de la República</p> <p>4.7— Ley General de Libre Acceso a la Información No. 200-94</p> <p>4.8— Ley 41-08 de la Función Pública</p> <p>4.9— Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030</p> <p>4.10— Ley Orgánica de la Administración Pública No. 347-12, Artículo 57</p>		

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO-PR-DPD-05- VERSIÓN: 0-
Área Responsable:	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Procesos de Monitoreo, Análisis y Mejora
<p>6.0 • GENERALIDADES.-</p> <p>6.1 El procedimiento general de quejas y sugerencias, como instrumento complementario pretende integrar las actividades administrativas y de servicios al usuario ciudadano.</p> <p>6.2 Dar seguimiento, gestionando el cumplimiento de los criterios e indicadores de calidad de los servicios brindados, en colaboración con todas las áreas.</p> <p>6.3 Realizar la instalación y apertura semanal de los buzones.</p> <p>6.4 Todo colaborador del Ministerio De Trabajo tiene el derecho de realizar propuestas de cambios y mejoras en los procesos bajo su responsabilidad o en los que participa. A través de los Buzones físicos se aceptan propuestas que ayuden a mejorar el funcionamiento institucional, en cuanto a su documentación, organización del trabajo y de la información.</p> <p>6.5 El personal puede comunicar hacia los niveles superiores, las novedades o situaciones inusuales relacionadas con el funcionamiento de los controles establecidos tales como políticas y procedimientos entre otros.</p> <p>6.6 Se realiza a través de los Buzones físicos la captura de información sobre riesgos, procedente de diversas fuentes, tales como denuncias o sugerencias presentadas por empleados o terceros.</p> <p>6.7 Ingresar en el sistema las quejas y sugerencias recibidas y codificarlas por áreas (o) departamento.</p> <p>6.8 Distribuir a las áreas responsables, las quejas, sugerencias o recibidas.</p> <p>6.9 Establecer planes de mejora de los servicios, de acuerdo con las solicitudes de los</p>		

E. 2

Registro de Quejas y Sugerencias											
No.	Fecha de Recepción	Vía de recepción	Tipo (Queja o Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Información del Usuario	Estatus	Área Involucrada	Fecha de Contacto/ Cierre	Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días)	Seguimiento/ Acciones
1	2-Mar	BUZON	QUEJA	DEMACIADO TIEMPO EN ESPERA	EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	CERRADA	CORRESPONDENCIA	3/3/2023	YA SE LE RECIBIO LA DOCUMENTACIÓN	2	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
2	2-Mar	BUZON	QUEJAS	TIEMPO DE RECIBO	JOEL CHAPUSEAUX	CERRADA	CORRESPONDENCIA	3/2/2023	YA SE LE RECIBIO LA DOCUMENTACIÓN	1	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
3	3-Mar	BUZON	QUEJAS	TIEMPO DE RECIBO FAVOR PONER CAFÉ PARA LOS USUARIOS	BERNARDO BELTRE EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	ABIERTA	CORRESPONDENCIA	3/3/2023			SE LE ENVIÓ UN CORREO ELECTRONICO PARA MAS SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
4	3-Mar	BUZON	SUGERENCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA, SE CAE MUJUCHO	EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32139	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
5	9-Mar	TELEFONICA	SUGERENCIA	HABILITAR MAS VENTANILLAS DE RECIBO	EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32139	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
6	9-Mar	TELEFONICA	SUGERENCIA	HABILITAR MAS VENTANILLAS DE RECIBO	JOEL CHAPUSEAUX	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32139	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
7	10-Mar	BUZON	QUEJA	TIEMPO DE RECIBO DELEGAR LA FIRMA, CUANDO SE OCUPEN	JOSE GREGORIO	CERRADA	DIRECCION GRAL. DE TRABAJO	3/13/2023	YA FUE ENTREGADA	2	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
8	22-Mar	TELEFONICA	SUGERENCIA	NEGAR LA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES	JOSE GREGORIO	ABIERTA				-32148	EN ESTUDIO, PARA VER LA FACTIBILIDAD
9	4-Apr	BUZON	QUEJAS	ASIGNAR MAS PERSONAL PARA EL ÁREA DE RECPCIÓN DE DOCUMENTO, YA QUE EL PERSONAL EXISTENTE NO ES SUFICIENTE	STALIN VARGAS		CORRESPONDENCIA			-32157	SE LE HA LLAMADO Y NO HEMO CONTACTADO EN EL TELEFONO QUE NOS DEJOS
10	11-Apr	BUZON	SUGERENCIA	PONER A FUNCIONAL LA PANTALLA DE LOS NUMERO PARA ASI PODER LLEVAR EL ORDEN DE LOS TURNOS	REGINO BRITO	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32162	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR EL 27-0423
11	11-Apr	BUZON	SUGERENCIA	PONER A FUNCIONAL LA PANTALLA DE LOS NUMERO PARA ASI PODER LLEVAR EL ORDEN DE LOS TURNOS	REGINO BRITO	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32162	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR EL 27-0423
12										0	
13										0	
14										0	
15										0	

Área de Mejora 10

No existe Carta Compromiso al Ciudadano

Acción de mejora realizada:

Agotar todos los pasos requeridos para presentar Carta Compromiso al Ciudadano, estableciendo los estándares de calidad de los servicios que se ofrecen.

El equipo que trabajara con Carta Compromiso fue y recibió la capacitación

Evidencia:

01.4 Carta Compromiso					PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
					20	4.27	.85	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO				
01.4.1 Carta Compromiso	19/10/2023	Kirsten Roxanna Díaz	20					

01.5 Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios					PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
					100	4.27	4.27	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO				
01.5.1 Enlace Observatorio	07/08/2023	Charitín De la Cruz	20					

RESUMEN

Plan de Mejora institucional 20-21			
Cuadro de resumen de los Avances 2do. semestre			
NUM.	AREA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	CUMPLIMIENTO
			1er. Sem.
1	No existe políticas de horarios especial para los empleados más desfavorecidos o con discapacidad	Establecer políticas prestando especial atención a las necesidades del personal con discapacidad, implantando un horario especial	Cumplido 100%
2	No existe Planes para el desarrollo de actividades sociales, culturales y deportivas	Elaborar Plan para desarrollar actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.	Cumplido 50%
3	Las ayudas para compra de medicamento de los empleados, esta desactivo.	Reactivar las Ayudas para Compra de Medicamentos, apoyando y prestando atención a los empleados más desfavorecido.	Cumplido 50%
4	No existe políticas documentadas y aprobadas sobre las informaciones y el conocimiento de la organización	Dotar la organización de políticas que contribuyan a difundir el conocimiento clave de la institución, asegurando que el personal reciba la Información de la Institución.	Cumplido 50%
5	No existe Instrumento que sirva para monitorear el conocimiento del personal	Monitorear el conocimiento de las informaciones claves, asegurando que el personal reciba la información clave de la Institución. Las Direcciones de Informática, Recursos Humanos, la Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Comunicaciones Humanos,	Cumplido 50%

		han realizado las primeras reuniones para constar con un instrumento que nos ayude a monitorear	
6	No existe documentación de ningún tipo de políticas en el área de Tecnología de la Información.	La Dirección de Tecnología de la Información, solicitó a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en su Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, el Formulario de Creación o Modificación de Documentos. Se le asignó un analista y se procedió a levantar las políticas, y se han avanzado en un 80%. Además, se aprobó el Procedimiento de Mesa de ayuda o Help Desk	Cumplido 65 %
7	No existe un Plan de Mantenimiento efectivo de las Instalaciones.	Realizar plan y establecer mantenimiento efectivo de las edificaciones garantizando el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenibles de todas las instalaciones (Sede, RLTs y OTEs). La Dirección Administrativa, conjuntamente con la Dirección de Planificación y Desarrollo, en su Departamento Desarrollo Institución y Calidad en la Gestión, realizan un sin número de reuniones de trabajo, donde diseñaron diferentes formularios, que ayudaran a la realización del Plan de Mantenimiento efectivo de las Instalaciones	Cumplido 45%
8	No existe ninguna documentación de	Documentar las políticas en las áreas Administrativas,	Cumplido 35%

	políticas y procedimiento de mantenimiento de edificaciones.	para contar con un documento que permita la continuidad de sus funciones. Para estos fines se inició levantando políticas en la distribución de combustibles, compras, y otros.	
9	No existe una coordinación y seguimiento de las quejas recibidas por los diferentes canales	Definir canal de seguimiento a las quejas que entran por los diferentes canales, Monitoreando los resultados sobre la calidad de los servicios que ofrecemos. El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, inició la documentación y realización del procedimiento de queja y sugerencia, con el cual se persigue atente todas las quejas que entra a la institución por las diferentes canales.	Cumplido 30%
10	No existe Carta Compromiso al Ciudadano		Cumplido 30%
TOTAL			505
TOTAL PROMEDIO			50.5%
TOTAL DEL AÑO			505

Otros logros durante el Semestre

Se inició el proceso de seguimiento al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, mediante la Planificación Operativa Anual y Presupuesto institucional 2024.

El incremento del levantamiento de los procesos y procedimientos con el 80% de avance en la documentación y pendiente de aprobación.

Hemos ejecutado nuestro Plan de Capacitación Institucional, donde incluimos las capacitaciones requeridas por Grupos Ocupacionales, capacitando doscientos diecisiete empleados en el 1er semestre.