

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**MINISTERIO DE TRABAJO**

**FECHA:**

Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En la formulación nuestro Plan Estratégico Institucional donde se elabora nuestra misión, visión de la organización implicando a nuestros grupos de intereses y empleados, con diferentes jornadas de trabajo. Además, se realizaron las diferentes consultas con ello en la realizando el análisis situacional, para la formulación de nuestro nuevo Plan Estratégico 2021-2024. Se tomaron en consideración el alineamiento con la Estrategia Nacional, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y el Presupuesto Plurianual del Sector público 2021-2024, las Metas Presidenciales y el Programa de Gobierno 2020-2024.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Página 13 alineación con Estrategia Nacional, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y el Presupuesto Plurianual del Sector público 2021-2024, las Metas Presidenciales y el Programa de Gobierno 2020-2024.</p> <p>Plan Estratégico Institucional, Página 17 y 18.</p>	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Como parte de la metodología usada en la elaboración de nuestro Plan Estratégico existieron varios momentos y uno de ellos fue el momento normativo, donde se definió nuestro marco de valores institucionales alineado con la Misión Visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>Evidencia. Plan Estratégico Institucional, Página 17 y 18</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Para aseguraron que nuestro pensamiento estratégico este alineado a los Instrumento de la estrategia nacional en nuestros Plan Estratégico se plasmó el análisis realizado a la Misión, Visión y Valores</p> <p>Evidencia. Impacto de la Política del Gobierno Páginas 32 y 33</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En la impresión de los carnets que nos identifica como empleado de esta Institución al dorso puede leerse la misión, visión y valores Institucional, además en nuestra Institución fueron colocado unos panfletos con nuestra Misión Visión y Valores, en las áreas más visibles de la institución como son: Recepciones, Departamentos, Representaciones Locales de Trabajo y Oficinas Territoriales de Empleo, áreas del pocho de los empleados, etc. En estos momentos se está haciendo los aprestos para la actualización de nuestro pensamiento estratégico.</p> <p>Evidencia Carnet Institucional. Panfletos</p>	

<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Para la elaboración de nuestros Planes (Estratégico y Anual) se toma en consideración el entorno general (Nacional e Internacional), eso quedó evidenciado en las jornadas laborales remota para darle una mirada al desenvolvimiento del país. Además, anualmente se realiza el mismo análisis FODA</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico. Págs desde la 24 hasta la 27. Participación de áreas sustantivas</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La conformación del Comité de Ética Institucional, con un encargado de educar y apoyar los empleados para tratar el dilema ético, además de la publicación de Capsula de Ética semanales por nuestra intranet. Actualmente estamos en el proceso de escoger el nuevo Comité de Ética, sin dejar de hacer las Capsula de Éticas</p> <p>Evidencias: Conformación de la Comisión de Ética Capsulas Informativas</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Las reuniones constantes entre nuestras la Máxima Autoridad y los diferentes directores y estos a su vez con los empleados, recomendando nuevas normas en el desempeño de sus funciones como Líderes.</p> <p>Evidencias: Control de reuniones, del Departamento de Protocolo</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con una Estructura Orgánica donde se definen los niveles, funciones, responsabilidades y competencia. Esta estructura es revisada después de la consecución de nuestro Plan Estratégico Institucional adaptándola (de ser necesario) a los nuevos resto y expectativa de los grupos de interés. Mediante la Res. Núm. I-22, fue aprobada por los órganos rectores su actualización</p> <p>Evidencia: Manual de Procesos Manual de Organización y Funciones</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En la definición de las Áreas Estratégica de intervención se tocó todos los ámbitos (interno y externo), con objetivos y resultados cuantificables en todo los niveles y sus indicadores que nos ayudan a medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización, y sobre todo ahora que se requiere medir que el país recupere el empleo perdido.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional. Pág. 37</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>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 vulnerables, con líneas estratégicas y acción, como es la sensibilización permanente en materia de igualdad de</p>	

	oportunidades y no discriminación dirigida a los actores socio laborales.	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Se realizan informe de ejecución Físicos Financiero trimestrales por todas las áreas de la institución, sobre la ejecución de su Plan Operativo Anual, que se desprende el Plan Estratégico Evidencia: Plan Operativo Anual Informe Físico Financiero	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Anualmente aplicamos el proceso de Auto-evaluación Institucional, mediante el Modelo CAF, y luego realizamos un Plan de mejora para corregir las áreas de mejora que surjan Evidencia: Guía de Autoevaluación Informe	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	En nuestra Página Web, y Redes Sociales, se publican todas y cada una de las actividades, para mantener informados a nuestros grupos de interés (interno y externos). Además, realizamos un resumen de noticias los cuales se publica por medio a nuestro correo electrónico interno. Además, se está promoviendo internamente el manejo de las informaciones clave, para que sean distribuida de una manera eficaz. Evidencia: Portal Web Redes Sociales	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos, se mantienen un ambiente favorable dentro de los colaboradores, fomentando el trabajo en equipo, cosa que se comprueban en la encuesta de Clima Institucional Evidencia: Encuesta de Clima</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con correo interno para facilitar la comunicación interna. En nuestra Página Web, y Redes Sociales, se publican todas y cada una de las actividades, para asegurar un mayor alcance a la población Evidencia: Correo Institucional Portal Web Redes Sociales</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Para fomentar una cultura de innovación, dentro de las premiaciones a nuestros empleados, tenemos un reglón dedicado a la innovación, en busca de la mejora continua. También la participación de nuestros líderes con sus empleados en la diferentes reuniones o mesas de trabajo, retroalimentando los lineamientos y comprometiendo a su desarrollo Evidencia: Reconocimiento al Mérito</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>la realización de talleres regionales para involucrar toda nuestra empleomanía, donde comunicamos los cambios, los lineamientos, etc.. Además, recientemente, Socializamos nuestro Plan Estratégico, para dar a conocer nuestras Estrategias. Evidencia: Socialización</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La máxima autoridad de esta institución, asiste a las actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégico, como lo es la intermediación de empleo, que parte del área de intervención para la consecución del Fomento del Empleo Digno. También nuestros líderes se involucran en todo lo concerniente al respeto, integridad y responsabilidad.</p> <p>Contamos con un Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, los cuales realiza publicaciones de capsula mensualmente.</p> <p>Evidencia: Comisión de Integridad gubernamental y Cumplimiento Normativos</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Una de las áreas de intervención y Estratégica, es la Igualdad de oportunidades y no discriminación, esta se aplica a todo lo que es el mercado Laboral, sensibilizando sobre los derecho y deberes mediante, tanto a lo externo como a lo interno.</p> <p>Contamos con un área de Igualdad de Oportunidades y no discriminación</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Págs. 52 y 53. Área de Igualdad y Oportunidades Manual de Organización y Funciones</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Las áreas por los medios establecidos para informar se publican, se socializan y se dar a conocer informaciones como: Concursos de Oposición, Charlas, Jornadas de Empleo, Capsula</p>	

	<p>de Ética, entre otros que puedan mantener informados los empleados sobre los asuntos claves. Y para escuchar sus opiniones se aplican Encuesta de Clima institucional cada año, también contamos con buzones de sugerencias, donde ellos pueden expresar su opinión</p> <p>Evidencia: Capsula de Ética Informe de la Encuesta de Clima Laboral Encuesta de Clima Laboral</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Contamos con un plan de capacitación, el cual se realiza, con la finalidad de apoyar a nuestros empleados en el desarrollo de sus tareas, además, en la evaluación de desempeño también notamos las necesidades para mejorar el desempeño, tanto individual como grupal proporcionándole retroalimentación oportuna</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación de la Dirección de RRHH</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La designación, delegación y autorización de tareas específica de nuestros líderes a los colaboradores, contribuye a fortalecer, fomentar, animar, motivar al desarrollo de liderazgo, fortaleciendo sus competencias y afianzando sus responsabilidades.</p> <p>Evidencia: Manual de Funciones y Organización Manual de Cargos</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Estimulamos el aprendizaje de los empleados para que desarrolle sus competencias, en las evaluaciones de desempeño se lo dejamos ver, para demostrarle la importancia de adaptación a los cambios</p>	

	Ofrecemos Capacitación contantemente en diferentes Temas que ayuden a estimular el aprendizaje Evidencia: Evaluación del Desempeño Plan de Capacitación	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Cuando el personal demuestra que tiene talento, competencia, responsabilidad para cumplir las demandas (nuevas y viejas) se le reclasifica a un cargo conforme a lo desarrollado. Además, hacemos el reconocimiento individual, de los empleados en varios reglones, premiándosele con días libres, etc. Evidencia: Reconocimiento al Mérito.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Como parte de nuestra Planificación Estratégica, está la recolección de las expectativas de nuestros grupos de interés, con la finalidad de establecer lineamiento que ayuden a cubrir sus necesidades, a largo, mediano y corto plazo. Estas son	

	<p>presentadas más a nuestras áreas sustantivas o misionales</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Págs. 28 y 29</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Desarrollamos relaciones proactivas con autoridades política tanto del Poder Ejecutivo, como del poder legislativo, mediante a esta se están realizando los aprestos para llevar a cabo unos de los proyectos priorizado por la institución para cubrir las necesidades de los ciudadanos como es la empleabilidad (área estratégica (Área Estratégica Empleo Digno)</p> <p>Evidencia: Proyecto RD-Trabaja Plan Estratégico Institucional Págs. 39 hasta el 43</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Fueron identificada los lineamientos del señor presidente que tenía como meta la Generación de 600,000 empleo, e inmediatamente fueron incorporada en nuestras estrategias institucional</p> <p>Evidencia: Proyecto RD-Trabaja (descansa en el Senado RD) Plan Estratégico Institucional Págs. 66 y 67</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Nuestro Plan Estratégico está alineado con todos los instrumentos de la estrategia nacional, metas presidenciales y los objetivos sostenibles, et</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Págs. 66 y 67</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Por nuestra naturaleza, es casi obligatorio desarrollar asociaciones con nuestros grupos de interés, como son con Sindicatos, Patronos, Industriales y gubernamentales. Hemos firmados acuerdos interinstitucionales con diferentes</p>	

	organizaciones gubernamentales y no gubernamentales	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Parte de nuestro grupo de interés son los sindicatos, confederaciones, asociaciones profesionales, etc., somos una entidad tripartita y representativa del estado en el área laboral, además participamos como ellos en sus mesas de trabajo, y sobre todos los temas de interés nacional como es la actualización y revisión de las tarifas de salarios, empleabilidad, etc Evidencia: Resolución del reajuste del Salario Mínimo	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	La Dirección de Comunicación, desarrolla un concepto de publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés, en esto tiempos los publicamos en todas nuestras redes, sociales, y todos los medios de circulación nacional son la promoción de jornadas de empleo, para cubrir la necesidad de empleo Evidencia Publicaciones en el portal Web del ministerio de trabajo, redes sociales y prensa	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Parte de la metodología utilizada para la realización de nuestro Plan Estratégico, contó con tres momento claves, dentro es ello estuvo el Momento Explicativo, en esta fase se le realizó un análisis al entono nacional como mundial, se ejecutaron varia jornadas laborales, que contó con los expertos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y de la Organización Internacional para la Migración (OIM), así como descenso a nivel territorial, para el levantamiento, analizando críticamente y reflexivo tanto la situación actual de la institución, como el ambiente del entorno general. analizando las tendencias del futuro, así como el panorama internacional.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Pág. 37 Control de Reuniones de Talleres</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Somos una organización Tripartita en tomas de decisiones que afecten al mercado laboral, identificamos nuestro grupo de interés y además se recopilan sus expectativas y necesidades, para con ello realizar líneas estrategia, que nos ayuden a enfrentar sus insuficiencias</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Págs. 28 y 29</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>De nuestro Plan estratégico se desprende el Plan Operativo Anual, en el que se analiza, revisa cualquiera reforma que haya surgido en el momento para redefinir (de ser necesario) la estrategia planificada</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual</p>	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Para realizar nuestro análisis tomamos en consideración varios aspectos, como es nuestras capacidades, y desempeño interno, enfocándonos en nuestras fortalezas, debilidades, sin perder de vista los aspectos externos con lo son la oportunidades y amenazas (FODA). Nuestro análisis alcanza niveles internacionales.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Análisis FODA</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Nuestros objetivos estratégicos son la traducción de nuestra Misión y Visión, los que se conciben para cubrir las necesidades de nuestros ciudadanos. Estos objetivos estratégicos, se le dan seguimiento y revisión a través de la Planificación Operativa Anual, usando como base la priorización (Plan de Gobierno) y los Instrumento de la estrategia nacional. Esto queda evidenciado en la página 16 y 17 de nuestro Plan Estratégico 21-24, donde plasmamos el análisis realizado a la Misión y Visión</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Págs. 16 y 17 Plan Estratégico Institucional Págs. 40 y 41</p>	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Parte del proceso de la Planificación estratégica es el levantamiento de información, en tal sentido involucramos todos nuestros grupos de interés, realizando entrevistas a todos los sectores para ver cuáles son sus expectativas y como enfrentamos y priorizamos sus necesidades. Tomamos también en consideración el entorno internacional para toca todos los niveles, contamos con la asistencia de los órganos internacionales, como la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización Internacional para la Migración (OIM). (de forma remota) Evidencia: Plan Estratégico Institucional Págs. 30 y 31 Plan Estratégico Institucional Págs. 40 y 41 Control de Reuniones de Talleres</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Somos una organización de servicios, no producimos ningún daño al medio ambiente porque, no realizamos ninguna actividad industrial, pero si le ponemos mucha atención a la responsabilidad social, diversidad y de género. Una de las áreas estratégica de intervención identificada en nuestro Plan 21-24, es la Igualdad de Oportunidades y no discriminación, área que sensibiliza sobre sus derechos a los grupos vulnerables, y con condiciones especiales. También por mandato presidencia realizamos recientemente una Jornada de Reforestación, con la participación masiva de todos nuestros empleados. Evidencias: Plan Estratégico Institucional Págs. 52 y 53 Plan Estratégico Institucional Págs. 66 y 67</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo:</p>	<p>Conjuntamente con la planificación operativa anual, se va elaborando el presupuesto institucional anual,</p>	

<p>presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>el plan de compra, disponiéndole a cada una de las actividades programada, la disponibilidad económica, previniendo los fondos y las erogaciones que se realizaría la Dirección General de Presupuesto. Buscamos con esto la implementación efectiva de todo lo planeado. Recientemente iniciamos el proceso de Planificación Operativa, obteniendo la autorización de nuestra Máxima Autoridad Evidencia: Plan Operativo Anual 2022 Comunicación de Convocatoria a participar</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Después de realizar el proceso de Planificación, lo que continua es adapta de ser necesario la estructura orgánica, levantamiento de los procesos adecuándolo para el logro de las metas. Mediante la Resolución Num.01-22, se aprobó los cambios realizado en nuestra estructura para adaptarlo a los nuevo objetivos La revisión constante de nuestro Manual de Funciones para adaptarlo a las estrategias Evidencia: Estructura Organizativa MT 2022</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Plan Operativo Anual Institucional, está compuesto por todos los planes operativo de las diferentes áreas, estableciendo las tareas a realizar, con sus indicadores, partiendo de los lineamientos y objetivos estratégicos. Ya se está realizando la Ruta Critica a seguir para la elaboración de los Planes Operativos Anuales.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Evidencia: Plan Operativo Anual	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Después de culminado nuestra Planificación Estratégica y Operativa, se le da a conocer, se socializa con todos los empleados, enviado por correo electrónico interno, se solicita su impresión para los grupos de interés externos. Evidencia: Plan Operativo Anual Divulgación por correo	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Acabamos de realizar una herramienta para darle seguimiento, monitores, medir y evaluar los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismo para conocer el nivel de alcance. Además, en la evolución y realizar los ajustes o cambios de ser necesarios. Además, hacemos informe trimestral para responderle a nuestros órganos rectores, estos se realizan con las informaciones que nos suministran las diferentes áreas. Evidencia: Herramienta de Seguimiento y Monitoreo a los Planes Operativos Informe Trimestrales	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Constantemente estamos identificando las necesidades de cambios, considerando la oportunidad de las tecnologías, recientemente, pusimos en circulación el SICERT, que es el sistema para la expedición de las certificaciones	

	<p>requerida en el Departamento de Registro y Control de Acciones Laborales.</p> <p>También la realización un Sistema que permite darle Seguimiento a los casos de la Inspección del Trabajo SICIT</p> <p>Evidencia: Imagen Portal SICERT</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Hemos contactados algunas instituciones y/o organización es para que nos enseñara y autorizarán algunos formularios que requeríamos</p> <p>Evidencia Correo Contactado con el personal que realizamos el Bechmarking</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Todas nuestra innovaciones y resultado de la organización son publicados a través de todos los medios, Redes Sociales, etc.</p> <p>Evidencia: Perfil de IG del Ministerio de Trabajo. Portal Web</p>	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Los líderes promueven la innovación y la creatividad del personal, asignándoles tareas específicas que apunte al logro de los objetivos estratégico y tácticos. Además, motivamos a nuestros servidores a que se postulen al premio Nacional de la Innovación Pública, del Ministerio de Administrativo de la Presidencia</p> <p>Evidencia: Evaluación por Desempeño</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Conjuntamente con el Plan Operativo Anual realizamos nuestro Presupuesto, asignándole disposiciones presupuestarias a cada una de las actividades a realizar en busca del logro de los objetivos estratégicos</p> <p>Evidencia: POA</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Documento Externo  
SGC-MAP

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Tanto en el Plan Estratégico como en el Plan Operativo Anual se contempla la necesidad de reforzar algunas áreas que requieran recursos humanos. También contamos con un instrumento de detección de necesidades de capacitación del personal, además, en la evaluación del desempeño de nuestro personal se detectan diferentes necesidades del personal actual.</p> <p>Evidencia: POA PEI Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación Evaluación de Desempeño</p>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Nos basamos en un criterio objetivos para la remuneración, como es la aprobación de nuestra estructura salarial, refrendada por el órgano rector (Ministerio de Administración Pública), está realizada tocando los cinco (5) grupos Ocupacionales, existente en la administración pública, sin dejar de ver las competencias necesarias en cada uno de los grupos. También contamos con el Manual de Cargo donde se asigna las funciones necesarias para desarrollar sus funciones. En la parte de reclutamiento realizamos concurso de oposición para los cargos de carreras sobre todo para el cargo Inspector de Trabajo, ya que es eminente conforme a la Ley 41-08 y los acuerdos internacionales</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Manual de Cargo Escala Salarial Concursos Realizados</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Contamos con Política de Recursos Humanos, que consideran y tocan los ámbitos de equidad, mérito y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, siempre con igualdad de oportunidades y no discriminación.</p> <p>Evidencia: Política de Recursos Humanos</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Dentro de las políticas de Recursos Humanos, se contempla que el Reclutamiento y Selección del personal debe realizarse tomando en consideración el Plan de Dotación del Personal, debidamente definido en el Plan Operativo Anual aprobado por la Máxima Autoridad de la institución. Además, es responsable de validar, asegurar que los aspirantes posean los conocimiento y experiencia requeridas para los puestos, sin dejar de ver las normas establecidas por la Ley 41-08, de Administración Pública y órgano rector para estos fines</p> <p>Damos cumplimiento a los establecido en la Ley 41-08, y su reglamento sobre el desarrollo del personal sobre la Carrera Administrativa y profesional. También la Dirección de RRHH brinda igual oportunidad de empleo, promoción, remuneración etc., sin importa raza, sexo, edad, religión condición social o discapacidad del aspirante o empleado</p> <p>Evidencia: Desarrollo al Personal de Carrera</p>	

	<p>Promociones. Política de RRHH Evidencia: Política de Recursos Humanos POA</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Definimos objetivos y metas entre supervisores y colaboradores sobre los resultados que deberán general durante un periodo monitoreando y evaluando el desempeño constante, llevándolo a un dialogo entre las personas. Este acuerdo de desempeño se realiza anualmente, conforme al Plan Operativo de las diferentes áreas, con el cual se evalúa el desempeño luego Evidencia: POA Evaluación por Desempeño Acuerdo de Desempeño</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Nuestra empleomanía esta disgregada conforme a la división que establece la Ley 41-08, en cinco (5) Grupos Ocupacionales: Grupo Ocupacional I (servicios Generales); Grupo Ocupacional II (Apoyo Administrativos); Grupo Ocupacional III (Técnico); Grupo Ocupacional IV (Profesionales); Grupo Ocupacional V (Dirección y Supervisión), conforme a esta identificación se preparan los planes totalmente dirigidos como son el Plan de Capacitación, Plan de remuneración Etc. Evidencia: Manual de Cargo</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La implementación de nuestro Plan de Capacitación y desarrollo de la persona, no ayuda a identificar las competencia actuales y futuras, las habilidades y ser tomada en consideración al momento de las promociones, conjuntamente con el desempeño del personal Evidencia: Plan de Capacitación de Personal</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La realización de Concursos de oposición en cargos claves como lo es el de Inspector de Trabajo respetando el Reglamento de Reclutamiento y Selección nos ayuda a capturar los talentos necesarios que contribuya al logro de la misión visión y objetivos estratégico de la Institución, así como de otros cargos (en la actualidad estamos realizando Analista de Calidad). Evidencia: Concursos de Oposición Comunicaciones a los Órganos Rectores</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Nuestras capacitaciones no solo se realizan de forma presencial, también se realizan de forma virtual, de forma que podamos acercar el desarrollo a todos nuestros colaboradores, (RLTs, OTEs, Escuela Taller Evidencia: Listado de Asistencia a las Capacitaciones Fotos de los talleres impartidos)</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Dentro de las políticas de Recursos Humanos, se tienen contemplado las facilidades para la realización de becas por estudios especializado, además de las actividades que se realizan en el Plan de Capacitación el cual contempla la formación para el desarrollo de liderazgo Evidencia: Políticas de Recursos Humanos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Damos cumplimiento al Plan de Inducción a la Administración Pública que realiza los órganos rectores, pero además se contempla dentro de nuestras políticas, que el supervisor inmediato coordinar la inducción al puesto de trabajo o en su defecto debe asignar a una persona que se hará responsable de la inducción a las actividades de puesto, sea en caso de nuevo ingreso o promoción o ascenso. Evidencia: Políticas de Recursos Humanos Inducción a la Administración Pública</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Las publicaciones de todos los Concurso de Oposición realizado en la Administración pública a todos nuestros empleados demuestra cómo se promueve la movilidad interna y externa, y la reubicación de nuestro personal en puestos claves para su desarrollo interno, entre otros. Evidencia Concursos realizados en el MAP</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Para la formación y capacitación de nuestro personal, hemos adoptado la capacitación e-learning, y también en línea para cerrar la brecha de la distancia, llegando a todos y cada una de la Representaciones Locales de Trabajo y las Oficinas Territoriales de Empleo. Evidencia: Captura de Pantalla o Video de una Capacitación Virtual Listado de Asistencias a dichas Capacitaciones</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Gestionamos actividades formativas y desarrollo de comunicación con enfoque de género y ético, publicamos semanalmente, capsulas de éticas, por medio a nuestro intranet o correo electrónico.</p>	

	<p>También tenemos charlas con enfoque de género y no discriminación para nuestro personal.</p> <p>También contamos con una Dirección que atiende a las personas vulnerables (Genero, Discapacidad, VIH-SIDA, Ect. Sensibilizando a nivel nacional sobre sus derechos laborales)</p> <p>Evidencia: Capsulas de Ética Difusión por Correo Electrónico o Intranet Listado de participantes de las empresas</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Como resultado del análisis costo/beneficio, se adoptó la capacitación e-learning, formación en línea, vía los multimedios para acortar los costó de los empleados, como también para la institución, evaluando su impacto por medio a la evaluación de desempeño anual que se le realiza al personal de la institución.</p> <p>Evidencia: Proceso de licitación de una Capacitación en Compras</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Para promover una cultura de dialogo y comunicación abierta propiciando el aporte de ideas, se realizan reuniones y sensibilizaciones en temas especifico que sirvan al logro del objetivo, tanto individual como institucional.</p> <p>Evidencia: Sensibilizaciones en temas específicos</p>	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Abrimos un canal de comunicación interna, propiciando al aporte de ideas, dialogo adecuando en toda nuestra empleomanía, donde se recogen sus sugerencias Evidencia: Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Satisfacción Buzón de Quejas y Sugerencias Formulario del Buzón</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>En la institución existe la Asociación de Empleados Publico Institución, además el Comité de Seguridad, Comité de Ética Institucional, los cuales son involucrado al momento de establecer estrategia en el diseño de proceso, actividades de mejora e innovación. Evidencia: Conformación del Comité de Ética Institucional. Participación de los Comité en algún proceso</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Para procurar el consenso entre los directivos y empleados sobre los objetivos, se realiza acuerdos de desempeño, los cuales son debatidos entre ellos y medido cada cierto tiempo, con esto se realiza la evaluación de desempeño en base a resultado Evidencia: Acuerdo de Desempeño en el Intranet Evaluación del Desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Anualmente realizamos en acompañamiento con el Ministerio de Administración Pública (MAP) la encuesta de Clima Institucional, dándole la oportunidad a nuestros empleados expresar su sentir y, además, tomamos en consideración las mejora que este proceso arroja. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p>	<p>No se aplicamos encuesta sobre el conocimiento o guía laboral</p>

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Existe el Comité de Higiene y Seguridad que se encarga de vigilar el medio ambiente en el trabajo y elabora el Planes de Emergencia. Evidencia: Conformación del Comité de Higiene y Seguridad. Imágenes de Simulacros de Emergencias También contamos con una unidad médica con el objetivo de brindar consultas médicas, Jornadas de vacunación, charlas, etc. Evidencia: Imagen de la Unidad Médica. Imágenes de Jornadas de Vacunación Imágenes de Charlas Médicas Listado de Asistencia a la Jornada o Charlas</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Cumplimos con todo lo que establece la Ley 14-08, de Función pública en su Título VII de las Condiciones de Trabajo, aseguramos que las condiciones sean propicias y equilibradas entre el trabajo y la vida de los empleados. También existe un horario especial para las personas que lo necesitan Evidencia: Resolución del Teletrabajo. Listado del personal laborando por Teletrabajo</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se estableció un horario especial para las personas con discapacidad, alternando los días laborales, adema, se solicitó la modificación de las políticas de Recursos Humanos para que quede documentada Evidencia: Formulario de Solicitud de modificación de Políticas. Acción de Personal, otorgando el horario especial</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Estamos realizando conversaciones con el Ministerio de Cultura para ver cómo nos pueden ayudar para la realización de actividades Culturales	No existe actividades culturales, ni deportiva
---	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Para la realización de nuestro PEI 2021-2024, fueron identificados nuestros grupos de intereses, de todos los sectores, nacionales e internacionales, como la Organización Internacional de Trabajo, (OIT), la Organización Internacional para la Migración, (OIM). Estas organizaciones internacionales nos brindaron su apoyo para realizar jornadas laborales a nivel mundial. También realizamos una muy buena alianza con la Dirección General de Presupuesto, para la realización del Programa Presupuesto orientado a Resultado Evidencia: PEI Imágenes de las Jornadas Laborales. Programa Presupuesto Orientado por Resultado.	

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se ha gestionado y desarrollado diferentes acuerdos de colaboración que incluyen aspecto de responsabilidad social, como las jornadas de vacunación.</p> <p>También se dio cumplimiento a las disposiciones Presidenciales con relación a la Reforestación y como parte de nuestra responsabilidad social</p> <p>Evidencia: Imágenes de Jornadas de Vacunación Listado de Asistencia a las Jornadas de Vacunación Tal como se establece en el Plan Operativo, el 20 % de las compras realizadas por la organización se realizan a PYMES, cumpliendo así con un criterio de responsabilidad social establecido desde el gobierno central.</p> <p>Evidencia: POA</p>	<p>No existe Política de Responsabilidad social</p>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Al igual que en lo otro acuerdo se creó un Protocolo para la ejecución, seguimiento y evaluación de metas de Programas Presupuestarios orientados a Resultados: “Aumento del Empleo”</p> <p>Evidencia: Protocolo de ejecución, seguimiento y evaluación de metas de Programas Presupuestarios orientados a Resultados</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Para la ejecución del proyecto RD Trabaja, se ha identificado alianzas públicas privadas, para ejecutar este proyecto, que ayudara a la generación de empleo a nivel nacional.</p> <p>Evidencia: Protocolo de ejecución, seguimiento y evaluación de metas de Programas Presupuestarios orientados a Resultados</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con</p>	<p>Cumple con todas las normativas de Compa y Contrataciones pública, eje. La creación del</p>	

un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Comité de Compra, compuesto de diferentes áreas, y a su vez Peritos para ayudar en proceso. Evidencia: Procedimiento de Compras y Contrataciones. Imagen de Licitación de Compras	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Contamos con una oficina de Libre Acceso a la Información, dándole cumplimiento a lo que establece la Ley. Además, en nuestra página web publicamos todo lo concerniente, para mantener un alto nivel de transparencia Evidencia: Imagen del portal Web Imagen de la Oficina de Libre Acceso a la Información	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Hemos colocado buzones de sugerencias en todas la Representaciones Local de Trabajo (RLTs) y Oficina Territorial de Empleo (OTEs) y en las áreas más recorridas por los ciudadanos, para recoger y darle participación a nuestros ciudadanos, en la toma de decisiones. Además, recogemos sus expectativas al momento de realizar el PEI 2021-2024 Evidencia: Imagen de Buzones de Quejas, Sugerencias y Satisfacción en las RLTs u OTEs	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	Se levantó y documento el procedimiento para tratar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos, a través de nuestros buzones de sugerencia, la línea 311, etc.	

	También tenemos el formulario de Quejas y Sugerencia a través del cual recogemos las opiniones de los ciudadanos. Evidencia: Procedimiento de Levantamiento y Registro de la línea 31 I Formulario de Quejas y Sugerencia	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Si tenemos nuestro catálogo de servicios colgado en nuestra página Web, y mediante nuestra Redes Sociales, informamos, cualquier cambio que se realice en ellos. Evidencia: Catálogo publicado en el Portal	No existe Carta Compromiso

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Para alinear nuestros objetivos estratégicos con la gestión financiera realizamos conjuntamente los Planes Operativo Anual, con sus disposiciones presupuestarias al, esto tomando en consideración los Topes presupuestarios que nos designa la Dirección General de Presupuesto. Evidencia: POA	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No existe

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>En nuestra página web, se publica la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, costos etc. Asegurando la transparencia financiera y garantizado el acceso a la población Evidencia: Ejecución cargada en el Portal Web del MT</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se mantiene una gestión Administrativa Financiera orientada al uso eficaz de los recursos económico y ahorros. Las decisiones financieras son tomadas en base de análisis cotos beneficio. Se realiza análisis de seguimientos a los gastos operativos en miras de racionalizar los mismos Evidencia. Revisiones de esos gastos o Análisis Costo /Beneficio, Informe físico y financiero Licitaciones de de compras</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Para la elaboración del presupuesto tomamos en consideración el Plan Plurianual Nacional, como es parte de los instrumentos de la estrategia nacional. Además, estamos ejecutado el Programa de Presupuesto orientado a Resultado También tenemos una dirección para atender personas con discapacidad, diversidad y género, asignándole partidas presupuestarias para desarrollar sus actividades Evidencia: Plan Plurianual Nacional POA Protocolo de ejecución, seguimiento y evaluación de metas de Programas Presupuestarios orientados a Resultados</p>	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están descentralizada basada en la estructura organizacional y en base a la descripción de funciones de los puestos financieros. Se delegan en los responsables de las áreas financieras las responsabilidades de cada etapa del gasto, estando aprobada todas las gestiones económicas financieras, por la máxima autoridad, y manteniendo un control financiero eficaz basado en planificación, seguimiento control y análisis de resultados Evidencia: POA	
---	---	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	La institución se encuentra actualmente en la búsqueda soluciones digitales para los trámites internos administrativos, para agilizar los mismos, y tener una mayor flexibilidad en las operaciones, con la utilización de las firmas digitales Evidencia: Proceso de Firmas Digitales Imágenes de Correos relacionados al Tema	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se confecciona una Síntesis que consiste en la recopilación de las informaciones emitidas por el Ministerio y las que se publican entorno al sector, de igual forma digital. Además de la creación de	

	<p>un mural informativo, la emisión de los boletines informativos.</p> <p>Evidencia: Murales Informativos Publicaciones en el Portal Web y Redes Sociales</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En nuestro portal Web son publicada todas las actividades que realiza la Institución, también hacemos usos de nuestra Redes Sociales para realizar transmisiones en vivo de lo que acontece en la institución</p> <p>Evidencia: Publicaciones en el Portal Web y Redes Sociales</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		No existe
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		No existe
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Contamos con intranet, donde publicamos todas informaciones relevantes dentro de nuestra institución, además de la síntesis que prepara la Dirección de Comunicaciones sobre las informaciones relevantes</p> <p>Evidencia: imágenes de los servidores compartidos, correo institucional share point</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Dándole cumplimiento a los requerimiento de nuestro portal de Transparencia, en formato de datos abiertos las publicaciones relevante aseguramos el acceso a las informaciones</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Cada vez que un empleado deja la institución previamente, se le informa a la Dirección de Informática, y seguridad, para asegurar que las informaciones trabajada por ellos se mantengan dentro de la institución</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Diseña su gestión basada en el Plan Operativo Anual orientando sus resultados a los objetivos de la institución, y brindar un mejor servicio al ciudadano. Evidencia: POA	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	A través de consultas con proveedores, peritajes y estudios económicos y técnicos. Cada vez que se realiza la requisición de equipos tecnológico se evalúa la rentabilidad y uso, para minimizar los costos sin afectar la efectividad Evidencia: Proceso de licitación de Compras	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Contamos con diferentes tecnologías y aplicaciones de código abierto que soportan procesos importantes como ETL, Contenedores, frameworks, etc.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Utilizamos herramientas de colaboración como Microsoft Teams, Planner, SharePoint, entre otros. Evidencia: Imágenes de estos sistemas. Licencia de estos sistemas	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Contamos con varios servicios tanto externos e internos como son el SIRLA, RD Trabaja, Calculo de Prestaciones, SISCERT, INTRANET, App Móvil, entre muchos otros más, sistemas que utilizamos para dar ofrecer servicios en línea, como la digitalización de los Formularios requerido para el reis Evidencia: Imágenes de estos sistemas.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La Dirección de Informática conjuntamente con la Dirección de Planificación y Desarrollo, está documentando las políticas, procesos y procedimiento de seguridad para los datos abiertos</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Los sistemas que estamos desarrollando para uso de los ciudadanos cuentan con accesibilidad para usuarios con discapacidad visual. También estamos implementando el uso de firma electrónica con el objetivo de disminuir el uso de papel y tinta</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Conjuntamente con el Departamento de Desarrollo Institucional de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se diseñaron instrumento que permitan el mantenimiento efectivo de todas la Institución y sus dependencias (RLTS, OTEs.) Evidencia:</p>	<p>No se lleva por un sistema de tickets o reportes recibidos por correo electrónico o llamadas recibidas, evidenciando con ckeck list los trabajos realizados. negativo</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>POA</p> <p>Reporte de Viajes y/o Visitas</p> <p>Imágenes y videos del antes y después</p> <p>Formulario de Limpieza de Baños</p> <p>Formulario de Mantenimiento de Edificaciones</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con rampas, baños, accesos, adecuados para atención y satisfacer las necesidades del usuarios internos y externos.</p> <p>Imágenes de Accesos de Rampas, Recepción y Baños</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En la Dirección Administrativa, conjuntamente con la Dirección de Planificación y Desarrollo están realizando la documentación de Políticas, Procedimiento, y la revisión de Manual de Funciones. Se continúan con las reparaciones de mobiliarios antiguos de caoba para ser reutilizados en las diferentes localidades a nivel nacional. También reutilizamos los materiales que quedan en buenas condiciones para remodelar áreas de la Sede Central o localidades a nivel nacional que lo necesiten. Así también reubicamos los mobiliarios y equipos tecnológicos que son reparados y se necesitan en otras áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Imágenes de Reutilización de Mobiliarios y Equipos</p> <p>Imágenes de Reparaciones realizadas</p>	<p>No existe política de ciclo de vida</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Aseguramos brindar un valor público agregado a través de disponer de las instalaciones para actividades (Se han prestado salones al 911: exposiciones de Escuela Taller, Ect.)</p> <p>Evidencias:</p> <p>Imágenes de Entrenamiento con personal del 911</p> <p>Correo de invitación a Basar de Escuela Taller y Fotos</p>	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Dentro de las políticas que se están documentado, están las concernientes a la Sección de Transportación, para Crear la base de información administrativa, que aporten los elementos necesarios para el mantenimiento, control y conservación de los vehículos propiedad del Ministerio de Trabajo. Se planifica Semanalmente con un calendario las operaciones de las diferentes áreas que requieren la utilización de los vehículos de la institución, para diseñar así rutas que nos ayuden a eficientizar y hacer uso eficaz de los medios de transporte. Evidencias: Imágenes de los medios de Transporte del MT. Programación de Calendarios para viajes hacia el interior. Borrador de las Políticas</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Tenemos acceso a los parqueos para los empleados y visitantes, debidamente señalado, y segregados. Tenemos transporte para los empleados de las diferentes zonas del Gran Santo Domingo y San Cristóbal. Facilitamos el ingreso a nuestras edificaciones con Rampas, altura de las recepciones ect.) Evidencia: Imágenes del Parqueo para empleados y visitas</p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Contamos un Mapa de Proceso, donde identificamos y documentamos los procesos clave que responden a las necesidades y opiniones de nuestros ciudadanos, garantizando una estructura organizativa ligera, evitando la mayor burocracia posible. Evidencia: Manual de Procesos</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de control de documentos, con el mismo controla toda la documentación relacionada a políticas, procedimientos, y cualquier otro tipo de documentación que pueda servir para brindar facilidad y agilidad en los servicios tanto internos como externos. Evidencia: Procedimiento de Control de Documentos</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Contamos con un Plan de Valoración Administración de Riesgo, evaluando los procesos, los riesgos para el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos, asignado los recursos necesarios para alcanzar lo establecidos. Evidencia: Plan VAR Matriz de Riesgo</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>En el levantamiento, establecimiento y documentar los procesos y procedimientos se identifican los propietarios, y todos los actuantes, con la responsabilidad de cada uno de ellos de acuerdo a su competencia y formación Evidencia: Procedimientos levantados de las distintas áreas</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Después de documentar los proceso y procedimiento, se analizan en busca de reducir tiempo, costo y burocracia. (actualmente se está revisando el Código de Trabajo, estamos a la espera de los resultados) también se revisan las políticas aprobada para ser adaptada a los tiempos Evidencia: Procedimiento de una versión anterior y una nueva donde se visualice la simplificación Imágenes de Correos relativos a la revisión del Código de Trabajo Formulario de Creación o Modificación de Documentos</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No existe</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Estamos realizando los ajuste necesario para reiniciar el proceso de Carta compromiso, estableciendo mejoras en algunos servicios, ya que no se puedo firmar con un solo servicios. Recientemente tomamos la capacitación, requisito primordial para alimentar este indicador en SISMAP Evidencia: Indicador 1.04 del SISMAP</p>	<p>No existe Carta Compromiso</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Contamos con el Proceso de Control de Documento, con el cual se persigue garantizar la protección de los datos y las informaciones institucionales, así como también con procesos de Back up de información de todos los servidores de datos de la institución. También como parte de nuestro procedimiento al momento de documentarlo existe lo que es el Historial de Cambio, así como la Versión, y Codificación del Documento</p>	

	<p>Evidencia:  Imágenes de Back Ups realizados  Procedimiento de Back Ups  Procedimiento Documentado</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Aplicamos encuesta de satisfacción a los servicios midiendo el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos, estas mediciones la realizamos en base a 5 dimensiones y utilizando el método SERVQUAL. También hemos abierto un canal de comunicación como son los buzones de quejas y sugerencia, con el objetivo de escuchar sus reclamos, sugerencias, y cualquier tipo de opinión.</p> <p>Evidencia:  Encuesta de Satisfacción  Imagen del Buzón de Quejas, Sugerencias y Satisfacción</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>La institución se mantiene en constante desarrollo de sistemas para la simplificación de procesos, como lo es el sistema de relaciones laborales (SIRLA). Recientemente, realizamos un estudio en Sicert, para verificar que tiempo se toma en cada uno de los pasos en el transcurso del servicio, así como también la realización de nuestro catálogo de servicio, dándole a los ciudadanos de saber cuáles son los requisitos para solicitar un servicio.</p> <p>Evidencia:  Portal del SIRLA  Catálogo de Servicios colgado en el Observatorio Nacional de la Calidad</p>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Dentro de nuestras encuestas de satisfacción, dentro de los perfiles de los encuestados, vemos su género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativa buscando con esto medir Evidencia: Encuestas de Servicios Formularios de Quejas, Sugerencias y Satisfacción Procedimiento de Buzón de Quejas, Sugerencias y Satisfacción Imagen</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Promovemos y medimos la accesibilidad a nuestros servicios, poniendo la atención necesaria, ya que dentro de nuestro objetivo está el acercamiento de los servicios a todos los niveles y lugar, rama, etc. Tenemos horarios flexibles en algunas de las estaciones que tenemos dentro de algunas plazas, dándole más oportunidades a nuestros ciudadanos. Evidencia: Brouchures, folletos Acceso a las instalaciones del MT</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Ofrecemos nuestro servicio en las ventanillas única que se encuentra en diferentes Plaza en el país, en coordinación con otras organizaciones gubernamentales que funcionan en la misma cadena de servicio, además uno de nuestro servicio es la expedición de Certificación de Participación de Beneficio Evidencia:</p>	

	<p>Imágenes de Ventanillas únicas</p> <p>Políticas de Recursos Humanos, sobre el horario y asistencia</p> <p>Solicitud de la Certificación de Participación de Beneficios</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Actualmente formamos parte de la ventanilla única de formalización, que es un proceso interinstitucional, donde varias instituciones del estado comparten información y para entregar un servicio único al ciudadano. (ONAPI, MICM, TSS, CNC, CC, entre otras). Se estandarizó y simplificó el procedimiento de Pensiones Solidarias a través de reuniones y socializaciones con CNSS, DGJP, SIPEN, SIUBEN, DIDA, CONAPE y CONADIS.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Imágenes de Ventanillas únicas</p> <p>Políticas de Recursos Humanos, sobre el horario y asistencia</p> <p>Regulaciones y Procedimientos definidos para la realización del Proceso de Pensiones Solidarias</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Desarrollamos un sistema compartido con nuestros ciudadanos, facilitando el registro de datos concernientes a sus empleados el SIRLA</p> <p>Evidencia:</p> <p>Portal del SIRLA</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se estandarizó y simplificó el procedimiento de Pensiones Solidarias a través de reuniones y socializaciones con CNSS, DGJP, SIPEN, SIUBEN, DIDA, CONAPE y CONADIS.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Regulaciones y Procedimientos definidos para la realización del Proceso de Pensiones Solidarias</p>	

5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Con las informaciones registradas del SIRLA, varias unidades de la institución utilizan las mismas para brindar otros servicios o para toma de decisiones de estos. Evidencia: Portal del SIRLA	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Nuestra organización utiliza diferentes asociaciones en los diferentes niveles de gobierno, y sobre todo los del mercado laboral, para coordinar y prestar un servicio simplificados como lo es con la Corporación de Empleadores, Centrales Sindicales, Et.; la más reciente es con la comisión de la Cámara de Diputado para tratar el tema del proyector RD-Trabaja Evidencia: Visita al Senado Registro de participantes en reuniones	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la	Medimos los principales servicios del ministerio de trabajo, trayendo esto una puntuación promedio de 4.55, en una escala del 1 al 5 (siendo el 1 muy mala y el 5 excelente), también obtuvimos un nivel	

<p>organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>de satisfacción en un 97.4% en nuestros ciudadanos. subiendo en 8.92% con relación al año pasado. Evidencia: Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios Informe sobre las Encuestas de Servicios</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Dentro de las dimensiones que medimos esta la amabilidad, el buen trato, la atención oportuna a los ciudadanos, en busca de mantener las capacidades necesarias, trato equitativo y sobre todo la cortesía, porque todo el que nos visita necesita soluciones, siendo esta la mejor valorad con en 100% de nuestros visitantes Evidencia: Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios. Informe sobre las Encuestas de Servicios Procedimiento de Encuestas de Servicios a los Ciudadanos</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Para la elaboración de nuestro PEI 2021-2024, fueron escuchados todos los grupos de interés, ciudadano, ONGs, Organizaciones gubernamentales, etc. Se escucharon todas sus expectativas, sobre todos los grupos de intereses, como son Patronos, Empleado, ONGs, Etc., además, con la colocación de buzones en todas la RLT, para escuchar sus opiniones PEI 21-24 Págs. 28, 29, 30 y 31 Procedimiento de Buzón de Quejas, Sugerencias y Satisfacción Imagen del Buzón de Quejas, Sugerencias y Satisfacción</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	En nuestra página web, proporcionamos las informaciones de transparencia en un lenguaje que puedan entender nuestros cuidados como lo que establece la Ley de Libre acceso a la Información. La puntuación obtenida por nuestro portal de transparencia siempre ha sido muy buena, por el cumplimiento en un 99.2% (Evaluación de mayo 2023) Evidencia: Portal de Transparencia de MT	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Nuestros ciudadanos tienen una satisfacción en cuanto a la confianza que les generamos de 98.9%, subiendo en un 4.78%, en relación al año pasado que puede considerarse excelente. Evidencia: Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios. Informe sobre las Encuestas de Servicios Procedimiento de Encuestas de Servicios a los Ciudadanos	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	La accesibilidad a nuestros servicios tiene una valoración de un 96.58.9%, subiendo en 11.86% el nivel de satisfacción, contamos también con rampa que ayudan y facilitan el acceso a personal con discapacidad. Además, nuestros horarios en las ventanillas ubicadas en la Plazas, son más extendido que los de la sede principal Evidencia:	

	Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios. Informe sobre las Encuestas de Servicios Políticas de Recursos Humanos, sobre el horario y asistencia	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La satisfacción total de medición es 4.55, en una escala del 1 al 5, midiendo 5 dimensiones Evidencia: Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios. Informe sobre las Encuestas de Servicios	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Tomamos en consideración los perfiles de nuestro entrevistado, para desarrollar objetivos estratégicos que den respuesta a las necesidades de nuestros ciudadanos, los que más requieren nuestros servicios son de sexo masculino con un 54.8%, y pudimos notar que aumentó el número de mujeres requiriendo nuestros servicios con un 45.2%, aumentando en un 15.66%, con relación al año pasado. Evidencia: Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios. Informe sobre las Encuestas de Servicios	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Nuestra participación en todos los lineamientos que tiene el gobierno como lo es burocracia cero, Simplificación de Tramite con la OGTI Eidencia: Control de Reuniones de participantes	
6) Agilidad de la organización.		No hemos medido
7) Digitalización en la organización.	Hemos digitalizado más del 45 % de los servicios que ofrecemos, la digitalización de los formularios que nos ayudan al registro de las acciones laborales del mercado laboral. Así mismo hemos digitalizado la expedición de la Certificaciones que	

	<p>se expide en un área tan vital como es el área de Regulación de las Relaciones Laborales</p> <p>Evidencia:  Imagen del SICERT  Reporte Generados a través del SICERT</p>	
--	---	--

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El tiempo de espera en el procesamiento y prestación del servicio es de 11 minuto promedio de forma presencial, esto es en el servicio más usado de esta Institución, el nivel de satisfacción de esta dimensión es del 92%, en nuestros entrevistados</p> <p>Evidencia:  Informe de Encuesta  Tabulación de Encuesta</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El tiempo de espera en el procesamiento y prestación del servicio es de 11 minuto promedio de forma presencial, esto es en el servicio más usado de esta Institución, el nivel de satisfacción de esta dimensión es del 92%, en nuestros entrevistados.</p> <p>Evidencia:  Informe de Encuesta  Tabulación de Encuesta</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se mide

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Reiniciamos todos los trámites para realizar Carta Compromiso, iniciamos tomando la Capacitación Evidencia: Portal del SISMAP	No existe carta compromiso
---	---	----------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con nuestra página Web, nuestras redes sociales: en Facebook, tenemos 91,000, seguidores; en Twitter, contamos con 115,994 mil seguidores; en YouTube contamos 4,033 de suscriptores, Instagram 255,644, los cuales recibe todas nuestras informaciones a tiempo y en vivo, aumentado en 100,000 seguidores y suscriptores promedio en todas nuestra Redes Evidencia: Memoria Institucional	No se solicita reporte constante
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Contamos con una oficina de Libre acceso a la Informa, donde todo ciudadano puede acceder en busca de cualquier tipo de información Evidencia: Foto de Oficina OAI	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	En nuestro portal de transparencia, se publican los resultados de la organización (plan de Compra, todo tipo de compra, presupuesto, ect.) Evidencia: Portal de Transparencia	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Estamos abierto a ofrecer cualquier dato sobre nuestros servicios, siempre y cuando respetando las limitaciones que contenga la Ley Evidencia: Documentos cargados Portal de Transparencia Nómina de Empleados en el Portal de Transparencia	

<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Nuestro horario oficial de trabajo de la institución a nivel nacional es de 8:00 am, a 4:00pm de lunes a viernes en las áreas de servicios como son: Representaciones Locales de Trabajo, Dirección General de Trabajo, Registro de Acciones Laborales, Oficinas Territoriales de Empleo, Departamento de Asistencia Judicial Gratuita, Dirección General de Salarios, excepto las áreas siguientes:  Servicios Generales (Mayordomía y Mantenimiento) en la sede central, lunes a viernes de 8:00 a 6:00p.m.  Centro de Atención a la Ciudadanía, Punto GOB SAMBIL: 8:00 am a 8:00pm; sábados de 9:00 am a 5:00p.m.  Evidencia:  Políticas de Recursos Humanos, sobre el horario y asistencia</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En los servicios (Cálculo de Prestaciones Laborales y Derechos Adquirido), que medimos en el año pasado el tiempo de espera fue inmediato, de forma digital y presencial con un promedio 11 minutos de espera, además con una aceptación de un 91% de satisfacción, subió en comparación con el año anterior 4.5.  Evidencia: Informe de Medición de Atributos</p> <p>El tiempo promedio para dar repuesta es 15 día laborales, para servicios como resoluciones, etc  Evidencia:  Reporte del control de turno  Registro de Quejas y Sugerencia</p>	<p>No existe Control de turno automático en las demás área donde se presta servicios</p>
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Cálculo de Prestaciones Laborales y derechos adquirido, es facilitado inmediatamente después de llenar los requerimientos en forma virtual y de</p>	

	<p>forma presencia un promedio 11 minutos</p> <p>Evidencia: Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios. Informe sobre las Encuestas de Servicios. El Registro de la Bolsa también es inmediata</p>	
8) Costo de los servicios.	El costo de nuestro servicios son Gratis	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Reiniciamos los trabajos para la realización de Carta Compromiso, recientemente tomamos la capacitación, primer paso.</p> <p>Evidencia: Indicador del SISMAP puntuación</p>	No existe Carta Compromiso

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Fueron implicado en el 100% de los grupos de intereses para la consecución de los productor y proceso en la toma de decisiones	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Una. Pusimos a sugerencias de nuestros usuarios el Sistema de Turno Automatizado en una de las áreas más concurridas de nuestra Institución (RLT</p> <p>Evidencia: Pantalla del Sistema de Turno</p>	No se aplicado a correspondencia y otras áreas donde se presta servicio
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El 100% de los empleados donde se instaló el sistema de turno automático	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Contamos con un área específica para sensibilizar en las empresas sobre el tema de género, con un resultado esperado del Aumentada la inserción laboral inclusiva en el sector formal bajo la coordinación y liderazgo de MT, con 5 indicadores, establecido en nuestro PEI</p> <p>.Eidencia:PEI</p>	

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Con la realización del Plan Operativo Anual, damos cumplimiento a las necesidades de lo grupo de interés, cumpliendo las metas establecida, siempre convocamos a todos, ya que nuestra composición tiene que ver con sectores importante de la sociedad (patrono y empleadores) Evidencia: Control de Reuniones</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>En lo referente hemos recibido 42,520, solicitud de informaciones de diferentes áreas del Ministerio Evidencia: Informe Estadístico</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		No se mide

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

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

##### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Medimos los principales servicios del ministerio de trabajo, trayendo esto una puntuación promedio de 4.55, en una escala del 1 al 5 (siendo el 1 muy mala y el 5 excelente), y el nivel de satisfacción promedio de las dimensiones es del 97.37, aumentando en 8.92 %.</p> <p>Evidencia: Encuestas de Servicios. Tabulación de las Encuestas de Servicios. Informe sobre las Encuestas de Servicios</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Para la revisión de nuestra Misión, Visión, y Valores, son involucrados todas las áreas del Ministerio, tanto la sustantiva como las de apoyo, y para asegurarnos de su conocimiento en todos los carnets de identificación de los empleados al dorso se les imprimen. También colocamos panfleto impresos y colocados en los lugares más concurrido por nuestros empleados</p> <p>Evidencias: Panfletos, Folletos, Carnet Institucional</p>	<p>No se Evaluar el conocimiento de la Misión y Visión</p>
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La participación de nuestros empleados en el escrutinio realizado para la escogencia de nuestro Comité de Ética, donde se trabajan las mejoras en nuestro personal, además la emisión semanal de nuestras capsulas de Ética fomentando el compromiso ético, publicándose 56 capsulas al año</p> <p>Contamos con buzones de Quejas y Sugerencias interna, con la finalidad de darle la oportunidad a los empleados a expresarse</p> <p>Evidencia Procedimiento de Buzón de Quejas, Sugerencias y Satisfacción Imagen del Buzón de Quejas, Sugerencias y Satisfacción</p>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Semanalmente, publicamos capsula de ética, con la cuales se concientiza al empleado sobre los posibles conflictos de intereses, importancia del comportamiento ético y la integridad, publicando 56 al año Evidencia: Capsulas de Éticas en los Murales y a través de Correo.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Realizamos encuesta de Clima Institucional, como forma de retroalimentarnos, consultar, saber el sentir de nuestro personal, aplicándola al 100 % de la muestra, luego se socializa con los Encargado de las áreas Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral</p>	<p>No se da conocer a los demás grupos ocupacionales</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Tenemos una Farmacia del Pueblo (Botica Popular) en nuestra instalación, en la cual se les da asistencia a todos los ciudadanos de nuestro entono Evidencia: Imagen de la farmacia PROMESE/CAL del MT</p>	<p>No existe una contabilidad del impacto en personas</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Capacitamos a todos los empleados de la Organización para actualizar su conocimiento y los motivamos a innovar de acuerdo a los objetivo estratégicos, siempre abierto a la innovación, teniendo una puntuación de 70.19%, en cuanto a la mejora y cambio</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Hemos digitalizado la gran mayoría de nuestros servicios, para garantizar un mejor desenvolvimiento de nuestros empleados, desarrollando habilidades para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones, esta parte fue valorada con un</p>	

	75.95% de aceptación, bajando en un 14% con relación al año pasado. Evidencias: Informe de encuesta de Clima Institucional	
9) La agilidad de la organización.	Hemos digitalizado la gran mayoría de nuestros servicios, para garantizar un mejor desenvolvimiento de nuestros empleados, desarrollando habilidades para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones, esta parte fue valorada con un 75.95% de aceptación, bajando en un 14% con relación al año pasado. Evidencias: Informe de encuesta de Clima Institucional	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	El 82.38% considera la capacidades o competencias de los altos y medios directivos para dirigir, establecer objetivos, asignar recurso y evaluar el rendimiento global de la organización y comunicar sobre ello Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Como resultado relacionado con el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización fue valorado con el 70% de aceptación, bajando en un 3% en relación al año pasado Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral	

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Los superiores distribuyen el trabajo, las tareas de acuerdo a las capacidades o competencia, y en base a esto se realiza la evaluación de desempeño del personal. Evidencia: Acuerdos de Desempeño Evaluación del Desempeño</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se iniciar todos los aprestos entre las áreas de Recursos Humanos, Tecnología de la Información y comunicación, para mantener la gestión de conocimiento de forma consensuada La comunicación obtuvo una evaluación global de un 75.87% de positividad dentro de nuestros empleados y dentro de ellos el 79.52% valora la comunicación entre las diferentes áreas. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral</p>	<p>No existe documentado ningún proceso para la gestión de la conocimiento</p>
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La comunicación obtuvo una evaluación global de un 75.87% de positividad dentro de nuestros empleados y dentro de ellos el 79.52% valora la comunicación entre las diferentes áreas. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El personal de la institución valoró en 69.52% de positividad el alcance y la calidad con que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo; ya que ellos consideran que en sus áreas se reconoce el logro de los resultados, subiendo en un 2.52%, con relación al año pasado. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral</p>	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El 70.19% considera que sus áreas buscan nuevas formas para brindar los servicios, lo que significa que la organización está enfocada y acepta los cambios y la innovación Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima La	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El nivel de satisfacción general del Clima Institucional fue de un 73.02%, lo que se entiende que es favorable, con tendencia a subir, con relación al año pasado en 7.37%, con relación al año anterior	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El enfoque de los problemas sociales fue valorado global en un 66.29% de positividad, con tendencia a bajar en 1.17, permitiéndoles esto tener un balance entre trabajo y familia. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El manejo de la igualdad de oportunidad y equidad en el trato y comportamiento de la organización fue valorado con un 63.02% de positividad, con tendencia a aumentar en 3.02%, con relación al año pasado. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Los resultados en las condiciones y ambientales de trabajo, tomando en consideración la calidad de la	No se mide lo relativo a las instalaciones y condiciones ambientales

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>vida laboral, fue evaluada con una positividad de 73% con tendencia a una baja del 3%</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El desarrollo y especialización y capacitación, fue valorada con 73.71% de satisfacción, pero en cuanto al servicio Profesional de Carreras con un 47.14, con una tendencia a bajar de un 3.2%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral</p>	
2) Motivación y empoderamiento.		No se mide
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El Plan de Capacitación se ha ido cumpliendo en un 83 de la capacitación programada</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral. Informe de la Encuesta de Clima Laboral</p>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Fueron registradas 923 Registro de acciones de personal, movimiento de nóminas en el SASP, desglosados en diferentes tipos de acciones: vacaciones, licencia, permiso, ect. Conforme a lo que establece la Ley 41-08</p> <p>Evidencia:</p>	No se está llevando el control de las quejas internas de nuestros empleados

	Registros de licencias Formularios de Permisos y Licencias SASP	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Contamos con unos buzones interno, para que nuestro empleados puedan comunicar su opinión y alguna sugerencia que entienda	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se mide
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se mide
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		No se mide

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Fue evaluado el 100% de todos los empleados de la institución, Evidencia: Evaluación del Desempeño	No se analiza el grado de productividad, resultado y evaluación
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se mide
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	El 45% de nuestros servidores recibió o participo en capacitaciones para desarrolla sus capacidades y habilidades, Evidencia: Informe de la memoria de RRHH	

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Cada año se realiza un acto de reconocimiento al personal que haya influido más en el logro de los objetivos estratégicos, con un nivel de aceptación de un 72 % Evidencias: Imágenes del Acto de Reconocimientos	
---	---	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	En materia de Higiene y Seguridad, desde enero a junio del 2023 e impartieron un total de ciento veintidós (122) talleres sobre el Reglamento 522-06 y se registraron cuatro mil cincuenta participantes en un total de 310 empresas ya de nuestra misión se realizaron más de 119 talleres de sensibilización en materia de Erradicación de las peores formas de trabajo Infantil, sensibilizando más de 3246 personas de diferentes ramas económicas Evidencia: Memoria Institucional	

	Informe estadístico	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se mide
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>En nuestras acciones especializadas dirigidas a personas con situaciones de desventaja se realizaron 8 cursos diferente que ayudan a ingresar al mercado laboral iniciando 173 personas con discapacidad, en el último semestre.</p> <p>Además, se realizó la exposición en nuestras Instalaciones, donde ellos expusieron sus obras</p> <p>Evidencia: Foto de las Actividades Evidencia: Informe Estadístico Portal de Transparencia</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>Se registraron 136,774 nuevos trabajadores formales en el Sistema integrado de Registro Laboral (SISLA)</p> <p>Evidencia: Informe Estadístico Portal de Transparencia</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>Nuestro portal de Transparencia, está dentro de las mejores notas, y el cumplimiento de las publicaciones a la ciudadanía con un 99.2% de aceptación, además de capacitar 104 jóvenes desempleados en condiciones de vulnerabilidad</p> <p>Evidencia: Portal de Transparencia</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	No producimos ningún trastorno medioambiental, ya que solo ofrecemos servicio,	

	<p>producto manufactura, ni de transformación de materia.</p> <p>Pero si velamos por que se cumplan las normas y de higiene y seguridad en el trabajo, con la realización de inspecciones Regulares en lo que va del año se han realizado 31,774, siendo el 88% por iniciativa del Ministerio</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional</p>	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>En cuanto a la accesibilidad la opinión de nuestros usuarios e de un 96.58 % de aceptación. Con una tendencia a subir en un 5.58% a La medición de nuestro portal de Transparencia se ha mantenido con un total 99.2%, esta Institución atreves de la Oficina de Acceso a la Información recibió el premio Internacional OX en la categoría Organismos y Gobierno y Economía y Trabajo 2016</p> <p>Evidencia: Portal de Transparencia Pag.Web</p>	

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>En lo que va del año 2023, se ha ejecutado compra a la MIPyME, la suma de RD\$20,820,636.00, preservando y manteniendo proveedores con perfil de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia: Plan de compras</p>	

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Nuestra Máxima Autoridad, se reúne con las autoridades relevantes, grupos y representantes en un promedio de 8 a 10 reuniones mensuales. Evidencia: Programa de reunión	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se mide
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	Durante el período se capacitaron 104 jóvenes desempleados de condiciones vulnerables, de los cuales el 25% son jóvenes con alguna condición de discapacidad; 55 son mujeres representando el 52% de la población estudiantil y 49 son hombres. Evidencia: Memoria Institucional	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se realizan reforestaciones anuales, con participan el 50% de nuestros empleados. Evidencia: Informe	No existen más tareas filantrópicas
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	Sostuvimos 3 días con una Misión de Estados Unidos, dándole seguimiento a la parte de la Migración Laboral en el país, tanta inmigración, como la emigración con experto de la OIT y del OIM. Con esto buscamos estrategia para enfrentar los nuevos retos del país en materia del empleo. Evidencia: Ver invitación Control de asistencia a reuniones	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud,	Como órgano rector encargado de velar por la salud de los ciudadanos en el área Laboral: se constituyeron 1118 Comité Mixto para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, con un aumento	

número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	del 69.85%, con relación al año pasado evaluando 1129 de riesgo, impactando a 171,326 trabajadores y trabajadoras . Evidencias: Programas	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se mide

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	De una meta de incluir en el Seguro Familiar de Salud el 50 % a toda la ciudadanía se cumplió en 56 %, aumentando en un 14%, con relación al año pasado Evidencia: Memoria Institucional	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	En el Régimen subsidiado se registraron 5,793,593 afiliados representando un 56% de todo el personal afiliadas la población dominicana con cobertura de seguro familiar de salud alcanzó un total de 10,343,477 personas afiliadas Evidencia: Memoria Institucional	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se mide

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Este Ministerio de Trabajo ha mantenido el SISMAP, sobre los 80%, razón por la cual reciben el Bono Evidencia Portal SISMAP	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Cada año, conforme al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Seguimiento a la Administración Pública, recibimos el bono por mantener nuestra puntuación por encima de los 80%, conforme al acuerdo de desempeño Evidencia: Comunicación u Oficio con respecto a la ejecución del Bono. Imagen del porcentaje cumplido en el SISMAP	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se mide
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El 89.66% de nuestro entrevistado usuario del nuevo sistema SICERT, se siente muy complacido con la reforma que realizamos en nuestros servicios. Evidencia: Informe de Encuesta de Satisfacción al Usuario	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La gestión de los recursos disponibles y su disponibilidad, fue valorado en un 52.86 %, dentro de nuestros empleados Evidencia: Informe de Clima Institucional	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	se aumentó en 48% la automatización de los Servicios, con el SICERT, además del SISIR Evidencia:	

	Portal del SICERT	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se mide
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Conforme al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Seguimiento a la Administración Pública, recibimos el bono por mantener nuestra puntuación por encima de los 80%, conforme al acuerdo de desempeño</p> <p>Evidencia: Comunicación u Oficio con respecto a la ejecución del Bono. Imagen del porcentaje cumplido en el SISMAP</p>	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La Automatización en un 100% de los registros de la planilla de personal fijo, evitando el uso de papel, además de la automatización del Formulario DGT),</p> <p>Evidencia: Planilla del personal fijo digitado</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se publica
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Recientemente, estamos postulando al PREMIO NACIONAL concursando en el Premio Nacional de la calidad Y REONOCIMIENTO A LAS Practicas Promisorias del Sector Público Versión XVIII, mayo 2022</p> <p>Evidencia: Informe de Retorno</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La ejecución en un 100% de nuestro presupuesto eficientizando la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de los recursos humanos, y el cumplimiento.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Memoria Institucional	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se mide

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