

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

**2do. INFORME**

**Elaborado:**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN**

**Diciembre 2023**

## ÍNDICES

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

# **INFORME AVANCES INSTITUCIONAL DEL PLAN DE MEJORA 2023 JULIO-DICIEMBRE 2023**

## **Introducción:**

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

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

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

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

## **Ideología Estratégica Institucional**

### **Misión**

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

## Visión

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

## Valores Institucionales

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

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

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

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

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

## Tareas realizadas para el cumplimiento del rol social



Plan Estratégico Institucional 2021-2024

### Nuestra Estrategia

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

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

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

GRUPO OCUPACIONALES	CANTIDAD
Servicios Generales	194
Apoyo Administrativo	304
Técnico	113
Profesionales	456
Supervisores	96
<b>TOTAL</b>	<b>1,163</b>

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

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

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

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

**Cecilia Eugenia Pérez Tío**  
Directora Financiera

**Gustavo A. Moreno**  
Director Administrativo

**Ysaías Alvares**  
Director de Informática

**Lic. Wendoli Federico**  
Directora de Recursos humanos

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

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

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

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

**Yadhira Reyes**  
Enc. Depto. De Compra

**Belkys Vásquez Acosta**  
Encargada Departamental.

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

**Ocabel Bello Rosado**  
Encargada de Redes

**Ing. Estephany Florian**  
Analista

**Rosanna Beato**  
Análisis de Compra

**Carlos Rosario**  
Analista de Calidad

**Rosanna Almanzar Pérez**  
Auxiliar

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

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

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

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

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

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

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

## Productos alcanzados:

### Área de Mejora 1:

No existe políticas de horarios especial para los empleados más desfavorecidos o con discapacidad

### Acción de Mejora:


Establecer políticas que prestando especial atención a las necesidades del personal con discapacidad

La Dirección de Recursos Humanos solicito a la Dirección de Planificación en su Departamento de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional, la actualización de las Políticas de Recursos Humanos, asignando un Analista.

Además, fue se le otorgo a todos los empleados que tiene alguna condición, un horario especial dentro de sus funciones, en busca de mejorar su situación tanto familiar, como laboral

### Evidencia:

#### E.1

Dirección de Planificación y Desarrollo	
Formulario de Creación o Modificación de Documentos	
<small>(FAVOR LLENAR EL SIGUIENTE FORMULARIO EN LETRAS DE MOLDE Y CON LA MAYOR CLARIDAD POSIBLE)</small>	
FECHA DE SOLICITUD:	28 - 2 - 2023 <small>DIAS MES AÑO</small>
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	P   O   D   R   H   G   I
TIPO DE SOLICITUD:	<input type="checkbox"/> CREACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/> FORMULARIO <input type="checkbox"/> INSTRUCTIVO <input type="checkbox"/> FIDUCIARIA <input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> OTRO
PERSONA SOLICITANTE:	Dirección de Recursos Humanos
NOMBRE DEL DOCUMENTO:	Políticas Internas de la Dirección de Recursos Humanos
MODIFICACIÓN(ES) PROPUESTA(S) (describa brevemente):	
Agregar horarios especiales para personas con discapacidad.	
JUSTIFICACIÓN (describa brevemente):	
Establecer políticas prestando especial atención a las necesidades del personal con discapacidad, objetivo de equilibrar y elevar la calidad de vida de los más desfavorecidos.	
 Firma del Solicitante	
<b>SOLO PARA USO INTERNO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.</b>	
RESULTADO SOLICITUD:	<input type="checkbox"/> APROBADA <input type="checkbox"/> RECHAZADA
FECHA DE RESULTADO:	-  -  -  AÑO
RESPONSABLE APROBACIÓN / RECHAZO:	Nombre de Empleado      Firma
JUSTIFICACIÓN DEL RECHAZO (describa brevemente):	
<b>ENTREGA DE FORMULARIO MODIFICADO.</b>	
FECHA REAL DE ENTREGA:	-  -  -  AÑO
EMPLEADO QUE ENTREGA:	Nombre de Empleado      Firma
EMPLEADO QUE RECIBE:	Nombre de Empleado      Firma
OBSERVACIONES GENERALES (comentarios del (de los) empleado(s) que recibió(n) el(las) servicio(s)):	



## 2do Sem.



## Área de Mejora 2:

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

### **Acción de mejora realizada:**

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

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

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

Fue incluida en Plan Operativo Anual (POA) la contratación de una consultoría para el levantamiento cultura organizacional de la Institución. (Ver POA Institucional act.1.4.9.),

así como también la gestión del programa deportivo y nutrición de los servidores (Ver POA Institucional act. 1.8.6)

## Evidencia

### E.1

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estado
1.4.5.1. Levantamiento y análisis de los puestos de trabajo en el mercado laboral del sector público.	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.4.5.2. Presentar Informe de análisis de escala salarial	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.4.6. Solicitar pago incentivos por rendimiento individual a servidores.	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.4.7. Solicitar pago Bono por desempeño a servidores de C/A.	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.4.8. Solicitar incentivo colectivo por cumplimiento de indicadores.	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.4.9. Gestionar contratación consultoría para levantamiento cultura organizacional del MT	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.5. Aplicación del Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales.	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.5.1 Coordinar talleres con el área de capacitación sobre el Régimen Ético y Disciplinario del Reg. 523-09 de Relaciones Laborales.	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado
1.5.2 Dar respuesta MAP a las solicitudes de opinión en relación a la aplicación del Realmento 523-09 de	Dr. Carlos Rodríguez	15/01/2024	31/03/2024	Completado



### E. 2 sem.

Excel POA-2024-DIR.DE RECURSOS HUMANOS... [Abrir en Excel](#) [Descargar](#) [Guardar en OneDrive](#)

Solo lectura Este libro se ha abierto en modo de solo lectura.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
42	1.4.5.1. Levantamiento y análisis de los puestos de trabajo en el mercado laboral del sector público.	No. de Puestos de trabajo realizados año n	180 Puestos			60	60	60							
43	1.4.5.2. Presentar Informe de análisis de escala salarial	No. de informes elaborados en año n	1 Informe						1						
44	1.4.6. Solicitar pago incentivos por rendimiento individual a servidores.	No. de servidores beneficiados en año n	800 Servidores							800					
45	1.4.7. Solicitar pago Bono por desempeño a servidores de C/A.	No. de servidores beneficiados año n	473 Servidores			157	157	158							
46	1.4.8. Solicitar incentivo colectivo por cumplimiento de indicadores.	No. de servidores beneficiados en año n	1,200 Servidores										600	600	
47	1.4.9. Gestionar contratación consultoría para levantamiento cultura organizacional del MT	Contratos de consultoría firmados en año n	Un Consultoría	1											
48	1.5. Aplicación del Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales.														
49	1.5.1 Coordinar talleres con el área de capacitación sobre el Régimen Ético y Disciplinario del Reg. 523-09 de Relaciones Laborales.	No. de talleres realizados en año n	4 Talleres			1			1			1			1
50	1.5.2 Dar respuesta MAP a las solicitudes de opinión en relación a la aplicación del Realmento 523-09 de	No. de respuestas	2 Respuestas			1						1			

POA-2024-DIR.-RECURSOS HUMANOS.

Excel POA-2024-DIR.DE RECURSOS HUMANO... [Abrir en Excel](#) [Descargar](#) [Guardar en OneDrive](#)

Solo lectura Este libro se ha abierto en modo de solo lectura.

A79 1.8.6 Gestionar programa deportivo y nutrición de los servidores

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	servidores destacados	reconocidos en año n	Colaboradores												
75	1.8.5.1 Gestionar acto de reconocimiento a los servidores destacados por ideas innovadoras	No. de colaboradores reconocidos en año n	2 Colaboradores				2								300
76	1.8.5.2 Gestionar acto de reconocimiento a los servidores destacados por antigüedad en el servicio.	No. de colaboradores reconocidos en año n	10 Colaboradores				10								
77	1.8.5.3 Gestionar acto de reconocimiento a los servidores destacados por compromiso con la institucional.	No. de colaboradores reconocidos en año n	30 Colaboradores				30								
78	1.8.5.4 Gestionar acto de reconocimiento a los servidores destacados por crecimiento profesional.	No. de colaboradores reconocidos en año n	13 Colaboradores				13								
79	1.8.6 Gestionar programa deportivo y nutrición de los servidores	Programa deportivo nutricional gestionado en año n	1 Programa	1											
80	1.8.7 Realizar acto de reconocimiento a pensionados y jubilados.	No. de colaboradores que participan en actividad de orientación en año n	50 una (1) actividad										50		300
81	1.9 Realizar Operativos médicos en el MT	No. de operativos realizados en año n	5 Operativos												
82	1.9.1 Coordinar Jornada de prevención del Cáncer de Mama.	Jornada realizada en año n	120 Personas										120		
83	1.9.2 Coordinar Operativo Oftalmológico	Operativo médico realizado en año n	150 Personas					150							

POA-2024-DIR.-RECURSOS HUMANOS. +

Seleccione el destino y presione ENTRAR o elija Pegar Enviar comentarios a Microsoft 100% +

### Área de Mejora 3:

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

#### **Acción de mejora realizada:**

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

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

Además, fue incluido en el Plan Operativo Anual Institucional (POA) la elaboración del Programa de bienestar laboral.

#### **Evidencia:**

#### **E.1**



## E.2 sem.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
84	1.9.3 Gestionar jornadas de vacunación para los servidores públicos	beneficiadas en jornadas de vacunación en año n	200 personas (4 Jornadas)		50	50	50	50							
85	1.9.4 Gestionar operativo de prevención a la Hipertensión y la Diabetes .	No. de empleados beneficiados en año n	200 Personas						200						5.C
86	1.9.5 Coordinar charlas en diferentes temas de la salud.	No. Servidores atendidos en tema de salud en año n	160 Personas( 4 charlas)			35			35			35		35	
87	1.9.6 Adquirir equipos médicos.	No. de equipos adquiridos en año n	Efignomanómetros, 4 oxímetro de pulso, 3 Glucometros con tira, un tanque de oxígeno pequeño, una						17						
88	1.9.7 Elaborar programa de Bienestar Laboral	Programa de bienestar laboral elaborado en año n	1 Programa				1								
89	1.9.8 Gestionar con el IDOPRIL, charlas Educativas de Prevención de Riesgos Laborales.	No. de personas que participa en año n	80 Personas (4 charlas )			20		20		20		20			
90	1.9.9 Implementar Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo	Sistema de seguridad y salud en el trabajo implementado	1 Sistema			1									
91	1.9.10 Notificaciones de accidentes laborales al IDOPRIL	No. de accidentes laborales notificados en año n	2 Casos												

### Área de Mejora 4:

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

### Acción de mejora realizada:

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

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

Se incluyó en el Plan Operativo Institucional (POA Institucional 2024) la elaboración de Plan de Comunicación Interna, para dotar y mantener un flujo de informaciones relevante en la institución (Ver POA institucional act.1.7)

**Evidencia:**

**E.1**

Formulario de Creación o Modificación de Documentos. Incluye campos para fecha de solicitud, tipo de documento (Creación, Modificación), nombre del documento, y una sección de justificación. Cuenta con un sello circular de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

**E.2**

Formulario de Creación o Modificación de Documentos. Incluye campos para fecha de solicitud, tipo de documento (Creación, Modificación), nombre del documento, y una sección de justificación. Cuenta con un sello circular de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

**E.2do. sem.**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
59	1.6.1. Realizar Encuesta de Clima Organizacional	Encuesta de Clima realizada en año n	1 Encuesta				1								
60	1.6.2. Coordinar con el MAP la aplicación de la encuesta de clima	Encuesta de Clima aplicada en año n	1 Encuesta			1									
61	1.6.3. Socializar resultado de encuesta de clima con todas las áreas.	Encuesta de Clima socializada en año n	1 Socialización					1							
62	1.6.4. Elaborar del Plan mejora de clima laboral.	Plan de Mejora elaborado en año n	1 Plan de Mejora						1						
63	1.6.5. Implementar Plan de Mejora de clima laboral	Plan de mejora implementado en año n	1 Plan de Mejora											1	
64	<b>1.7 Plan de Comunicación Interna implementado</b>	<b>Plan de comunicación implementado en año n</b>	<b>1 Plan</b>			1									
65	1.7.1. Elaborar Plan de Comunicación Interna	Plan elaborado en año n	1 Plan elaborado	1											
66	1.7.2. Socializar Plan de Comunicación Interna con las distintas áreas de la DRRHH.	Plan socialización en año n	1 Plan socializado		1										
67	1.7.3 Implementar Plan de Comunicación Interna	Plan de comunicación implementado en año n	1 Plan implementado			1									
68	<b>1.8. Programa de bienestar laboral fortalecido.</b>	<b>No. de actividades de bienestar social realizadas en año n</b>	<b>4 Actividades</b>												
69	1.8.1. Realizar acto de conmemoración del día de las madres	No. de colaboradoras que participan en la actividad en año n	200 colaboradoras					200							
	1.8.2. Realizar acto de conmemoración del día de los	No. de colaboradores	100												

**Área de Mejora 5:**

No existe Instrumento que sirva para monitorear el conocimiento del personal

**Acciones de mejora Realizada:**

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

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

Se diseñó un instrumento para darle seguimiento a las informaciones (correo) que se realiza a todo el personal (DL), con la finalidad de darle seguimiento a las informaciones relevante de la institución, asegurando su recepción.

**Evidencias:**

**E.1**

**Evidencia 2do. Sem.**

**Área de Mejora 6:**

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

**Acción de mejora realizada:**

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

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

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

En este último semestre se terminó la documentación en un 100% y aprobada por la máxima autoridad, las políticas de la Dirección de Tecnología de la Información, representando herramienta que responde al buen funcionamiento de los procesos, contribuyendo con la eficiencia y optimizando los sistemas internos, para garantizar la calidad de los servicios. Además, en cumplimiento de los lineamientos establecido mediante la Normativas generales de los órganos rectores

**Evidencia:**

**E.1**



The form is titled 'Formulario de Creación o Modificación de Documentos' and is part of the 'Procedimiento de Mesa de Ayuda o Help Desk'. It includes fields for 'FECHA DE SOLICITUD', 'TIPO DE DOCUMENTO' (with options for FORMULARIO, INTERACTIVO, FLESOCAANA, MODIFICACIÓN, PROCEDIMIENTO, and OTRO), 'PERSONA SOLICITANTE', 'NOMBRE DEL DOCUMENTO', and 'MODIFICACION(S) (SI PRESENTA)'. It also features a 'VALIDACIÓN' section with a signature and stamp, and a 'FOLIO PARA USO INTERNO DE CONTROL DE DOCUMENTOS' section with checkboxes for 'APROBADA' and 'RECALIFICADA'. The bottom section, 'ENTREGA DE FORMULARIO MODIFICADO', includes fields for 'FECHA REAL DE ENTREGA', 'EMPLADO QUE ENTREGA', and 'EMPLADO QUE RECIBE'.

**E.2**



The document is a 'PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA O HELP DESK' with 'CÓDIGO: PR - DTI - 02' and 'VERSIÓN: 2'. It is prepared by the 'DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES'. The document is structured into sections: '1.0 PROPÓSITO', '2.0 ALCANCE', '3.0 RESPONSABILIDADES', and '4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA'. The 'RESPONSABILIDADES' section lists four roles: 3.1 Director(a) de Gabinete Ministerial, 3.2 Director(a) de Tecnología de la Información y Comunicaciones, 3.3 Encargado(a) de Servicios Tecnológicos, and 3.4 Soporte Técnico. The 'DOCUMENTOS DE REFERENCIA' section lists Normas ITIL, Acciones de Personal, and Norma NORTC AI. The document is signed and stamped by the 'Preparado Por' (Encargado de Servicios Tecnológicos), 'Revisado por' (Director(a) de Tecnología de la Información y Comunicaciones), and 'Aprobado Por' (Director(a) de Gabinete Ministerial). It includes a date of 'Fecha Emisión: 02/02/2023' and 'Fecha Revisión: 02/02/2023'.



## 2 do. Sem E.

PO-DTI-01 - Políticas de Tecnología de I...

[Descargar](#)
[Imprimir](#)
[Guardar en OneDrive](#)


[Mostrar correo electrónico](#)



PO-DTI-01 - Políticas de Tecnología de I...

[Descargar](#)
[Imprimir](#)
[Guardar en OneDrive](#)

[Mostrar correo electrónico](#)

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA <b>TRABAJO</b>	<b>POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA                  INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: PO-DTI-01</b>  <b>VERSIÓN: 0</b>
---	--	---

**4.5.6** El/La Director(a) de la Dirección de Tecnologías de la Información, puede aprobar o rechazar las solicitudes de cambios de accesos de internet a los servidores del MT, previa solicitud de los directores de cada área.

**4.5.7** Notificar a los directores de áreas, la detección del uso incorrecto o inaceptable de los recursos de la red, por parte de sus colaboradores, para que sean aplicadas las acciones que correspondan.

**4.5.8** Prohibir la descarga de cualquier software no autorizado, amenazas y/o código malicioso, la reproducción de material obsceno o pornográfico, o cualquier tipo de información que atente contra la moral y buenas costumbres.

**4.5.9** Establecer controles a los periféricos de los equipos (computadoras y laptops), creando excepciones para la conexión de equipos de impresión y escáner.

**4.5.10** Los periféricos controlados son:

- Bluetooth
- Almacenamiento extraíble seguro
- Unidad de disquete
- Módem
- Infrarrojos
- Unidad óptica
- Inalámbrico
- Almacenamiento extraíble
- MTP / PTP
- Otros

**4.5.11** Canalizar todos los servicios, requerimientos o incidentes, después de pasar por los niveles de autorización establecidos, por medio de la Mesa de Ayuda.





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

## 2do.Sem.E.1

Excel POA-2024-DIR.-ADMINISTRATIVA.xlsx

A6

	A	B	C	D
5	<b>Areas Estratégica: Capacidades Institucionales</b>			
6	<b>Objetivos Estratégicos:</b>			
7	No.10: Propiciar la transformación digital como eje fundamental del desarrollo integral institucional			
8	No.11: Implementar en toda la organización un enfoque de gestión para resultados			
9	Resultado Esperado:			
10	<b>R.9 Aumentada la calidad de los servicios institucionales con el uso de las TIC en el desarrollo integral institucional</b>			
11				<b>1er Tr</b>
12	<b>Productos /Actividades</b>	<b>Indicadores (Fórmula)</b>	<b>Metas</b>	<b>Ene</b>
13	<b>1. Infraestructura física del MT adecuada a nivel nacional.</b>	<b>No. de RLT y sede Central con infraestructura física adecuada</b>	<b>40 RLT y 38 OTE</b>	<b>F</b>
14	<b>1.1 Readecuar planta física de la sede central , RLT y OTE</b>	No. de RLT y OTE remodeladas en año n	<b>40 RLT y 38 OTE</b>	
15	1.1.1 Realizar levantamiento de infraestructura física de la Sede Central y las RLT	No. de infraestructuras físicas levantadas en año n	24 Levantamientos	2
16	1.1.2 Reparar planta física de la Sede Central y RLT	No. RLT y sede central remodeladas en año n	12 Reparaciones RLT y la sede Central	1
17	1.1.3 Construir escalera de emergencia de la Sede Central.	Escalera de emergencia construída en año n	Una Escalera	
18	1.1.4 Actualizar imagen gráfica y señalización interior y exterior Sede Central y RLT	No. Imagen gráfica cambiadas en año n	30 Imagenes gráficas	5
19	<b>1.2 Mobiliarios y Equipos de la sede central y RLT</b>	No. de equipos adquiridos en año n	400Mobiliarios y equipos	
20	<b>1.2.1 Solicitar la Compra de mobiliarios de oficinas</b>	No. de mobiliarios adquiridos en año n	200 Mollbiliarios	

POA-2024-DIR.-ADMINISTRATIVA

Excel POA-2024-DIR.-ADMINISTRATIVA.xlsx

Abrir en Excel Descargar Guardar en OneDrive Mostrar correo electrónico

	A	B	C	D
28	Arquitectos para supervisión de obras, coordinador técnico de servicios generales	No. de personas contratadas en año n	Una Persona	
29	1.2.3.2 Solicitar contratación de empresas para readequación de oficinas (Llave en mano)	No. de empresas contratadas en año n	Una Empresa	
30	<b>2. Mobiliarios y Equipos con mantenimiento garantizado.</b>	<b>No. de mobiliarios y equipos con mantenimientos en año n</b>	<b>90 Mantenimientos</b>	
31	<b>2.1 Mantenimiento de bienes, muebles</b>	<b>No de mantenimientos realizados en año n</b>	<b>90 Mantenimientos</b>	
32	2.1.1 Realizar mantenimiento de mobiliarios y equipos de oficinas	No. de mantenimientos realizados en año n	90 Mantenimientos	2
33	<b>2.2 Mantenimiento de maquinarias y equipos</b>	<b>No de contratos realizados en año n</b>	<b>42 Contratos</b>	<b>4</b>
34	2.2.1 Realizar mantenimientos a Equipos de oficinas	No. de equipos de oficinas con mantenimiento en año n	800 Equipos	66
35	2.2.2 Mantenimiento de vehículos de la Sede Central y las RLt.	No. de mantenimientos de vehículos realizados en año n	512 Mantenimientos	42
36	2.2.3 Mantenimiento de Sistema de aires acondicionados de la Sede Central y RLt.	No. de mantenimientos de Sistemas de aires acondicionados realizados en año n	120 Mantenimientos	10

Estadísticas del libro de trabajo Enviar comentarios a Microsoft 100%

## Área de Mejora 08:

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

## Acción de mejora realizada:

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

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

## Evidencia:

### E.1

POLÍTICAS DE COMBUSTIBLE		CÓDIGO PO-DAD-01
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO DE SOPORTE Y APOYO
<b>POLÍTICAS DE COMBUSTIBLES</b>		
Preparado Por: Dirección de Administración y Recursos	Revisado por: Dirección de Gabinete Ministerial	Aprobado Por: Dirección de Trabajo Fecha Emisión: 24/10/2022 Fecha Revisión: 24/10/2022

POLÍTICAS DE COMBUSTIBLE		CÓDIGO PO-DAD-01
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO DE SOPORTE Y APOYO
<p><b>1. ASIGNACIÓN DE COMBUSTIBLE OPERACIONAL</b></p> <p>1.1. Simultáneamente, la Secretaría de Transportación debe tramitar las solicitudes de combustible a la Dirección Administrativa y a la aprobación de la Dirección Administrativa Financiera, para abastecer la flota vehicular operativa (vehículo para diligencia laboral y transporte diario de servicios públicos).</p> <p>1.2. Simultáneamente, el Depto. de Transportación debe emitir un reporte de consumo de combustible existencias en los combustible.</p> <p>1.3. Cada solicitud de combustible debe realizarse a través del formulario diseñado para esta acción para el mantenimiento en los vehículos institucionales del Ministerio de Trabajo.</p> <p>1.4. Todos los combustibles solicitados con su sistema de tickets debe ser registrado en la Relación Control de Combustibles con sus evidencias y/o reportes diarios.</p> <p>1.5. Todo el personal de la Secretaría de Transportación que reciba el ticket de combustible en la Dirección Administrativa, debe presentar la solicitud (límite y rebajas) por las partes, según el estado de existencia y estado de emisión y tener el control de Distribución de Tickets de Combustibles.</p> <p>1.5.1. Cada reporte que se genere mensualmente por el ticket por el día, cantidad de Transportación debe existir el Registro de Combustibles de manera mensual con sus reportes.</p> <p>1.6. Cada reporte mensual del Registro de Combustibles debe ser validado con sus reportes del Ministerio de Trabajo de Combustibles y los datos de la Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p>1.7. Todos los reportes deben ser remitidos a la Dirección Administrativa para ser revisados y aprobados, para luego ser enviados a combustible vía la Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p>1.8. Todo los reportes de ticket para servicios personal debe ser remitido a la Dirección de Recursos Humanos, para validar y sancionar según la estructura en el Código de Ética Institucional.</p> <p>1.9. No se regresan combustibles si tienen comprobantes pendientes de entrega de solicitudes anteriores.</p>		

POLÍTICAS DE COMBUSTIBLE		CÓDIGO PO-DAD-01
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PROCESO DE SOPORTE Y APOYO
<p>1.10. Al finalizar el operativo se debe entregar los comprobantes de combustible en un tiempo no mayor de 24 horas.</p> <p>1.11. En caso de haber tickets de combustibles, los mismos deberán ser devueltos a la Dirección Administrativa.</p> <p>1.12. El monto asignado por ticket al interior, será determinado por la Dirección Administrativa y la Transportación.</p> <p><b>2. ASIGNACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LOS ENCARGADOS, COORDINADORES, SUPERVISORES, DIRECTORES, VICEMINISTROS Y MINISTROS</b></p> <p>2.1. La Dirección de Recursos Humanos debe preparar, actualizar y estar vía correo electrónico y físico de manera mensual, firmado y sellado, el Listado de Asignación de Combustibles del personal con dichos campos, con su relación salarial y el cálculo porcentual del 10% del monto del combustible según el artículo 20 de la Ley 1051.3 sobre Regimen Salarial del Estado dominicano para la revisión y aprobación de la Dirección de Gabinete Ministerial.</p> <p>2.2. En caso de modificaciones, la Dirección de Recursos Humanos debe remitir un oficio al Gabinete Ministerial y una copia a la Dirección Administrativa sobre la asignación de combustible a dicho personal de Nuevo Régimen.</p> <p>2.3. La Dirección de Gabinete Ministerial debe evaluar el Listado de Asignación de Combustibles y aprobar o rechazar según lo evaluado.</p> <p>2.4. La Dirección de Gabinete Ministerial debe remitir el Listado de Asignación de Combustibles aprobado firmado cada hoja con los iniciales de la parte evaluadora y sellado.</p> <p>2.5. La Dirección Administrativa entrega un oficio, el Listado de Asignación de Combustibles original, firmado y sellado y los tickets a entregar a la División de Tesorería.</p> <p>2.6. La División de Tesorería debe entregar los días 5 de cada mes los tickets de combustible a las respectivas y registrar la entrega a través de Acta y oficio en el Listado de Asignación de Combustibles.</p> <p>2.7. La División de Tesorería debe emitir un oficio, junto con la devolución de los tickets de combustible retenidos a la Dirección Administrativa, en caso de que no hayan sido retirados.</p>		

## Área de Mejora 09:

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

### Acción de mejora realizada:


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

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

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

### Evidencia:

#### E.1

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA TRABAJO	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: PR-DPD-05 VERSIÓN: 00
Área Responsable:	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Proceso de Monitoreo, Análisis y Mejora

**1.0 • PROPOSITO**

Recibir y gestionar de manera oportuna la atención y registro de las quejas y sugerencias de los ciudadanos y servidoras, tanto interna como externa, con el objetivo de brindar respuestas adecuadas a cada una de ellas.

**2.0 • ALCANCE**

Se aplicará ya desde la atención de los ciudadanos y servidoras de la institución hasta mejorar cualquier proceso o servicio ofrecido por el Ministerio de Trabajo.

**3.0 • RESPONSABILIDADES**

3.1 El (la) Director(a) de Gabinete Ministerial es responsable de aprobar el procedimiento y cualquier cambio de mismo, antes de su puesta en marcha.

3.2 El (la) Director(a) de Planificación y Desarrollo es responsable de la revisión de este procedimiento.

3.3 El (la) Encargado de Gestión de Calidad es responsable de escribir, implementar y mantener este procedimiento.

**4.0 • DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

4.1—Norma ISO9001:2015

4.2—Buzón de Sugerencias (PD-DPD-03)

4.3—Formulario de Seguimiento Quejas y Sugerencias (PD-DPD-05)

4.4—Decreto No. 697-09 que establece la línea 311 de Atención Ciudadana.

4.5—Resolución No. 04-2017 sobre las Comisiones de Ética Pública.

4.6—La Constitución de la República.

4.7—Ley General de Libre Acceso a la Información No. 200-04.

4.8—Ley 41-08 de la Función Pública.

4.9—Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030.

4.10—Ley Orgánica de la Administración Pública No. 147-12, Artículo 57.

**6.0 • GENERALIDADES**

6.1 El procedimiento general de quejas y sugerencias, como instrumento complementario pretende integrar las actividades administrativas y de servicios al usuario ciudadano.

6.2 Dar seguimiento, gestionando el cumplimiento de los criterios e indicadores de calidad de los servicios brindados, en colaboración con todas las áreas.

6.3 Realizar la instalación y apertura semanal de los buzones.

6.4 Todo colaborador del Ministerio de Trabajo tiene el derecho de realizar propuestas de cambios y mejoras en los procesos bajo su responsabilidad o en los que participe. A través de los Buzones físicos se aceptan propuestas que ayuden a mejorar el funcionamiento institucional, en cuanto a su documentación, organización del trabajo y de la información.

**6.0 • GENERALIDADES**

6.1 El procedimiento general de quejas y sugerencias, como instrumento complementario pretende integrar las actividades administrativas y de servicios al usuario ciudadano.

6.2 Dar seguimiento, gestionando el cumplimiento de los criterios e indicadores de calidad de los servicios brindados, en colaboración con todas las áreas.

6.3 Realizar la instalación y apertura semanal de los buzones.

6.4 Todo colaborador del Ministerio de Trabajo tiene el derecho de realizar propuestas de cambios y mejoras en los procesos bajo su responsabilidad o en los que participe. A través de los Buzones físicos se aceptan propuestas que ayuden a mejorar el funcionamiento institucional, en cuanto a su documentación, organización del trabajo y de la información.

**6.0 • GENERALIDADES**

6.5 El personal puede comunicar hacia los niveles superiores, las novedades o situaciones inusuales relacionadas con el funcionamiento de los controles establecidos tales como políticas y procedimientos entre otros.

6.6 Se realiza a través de los Buzones físicos la captura de información sobre riesgos procedente de diversas fuentes, tales como denuncias o sugerencias presentadas por empleados o terceros.

6.7 Ingresar en el sistema las quejas y sugerencias recibidas y codificarla por áreas (o) departamento.

6.8 Distribuir a las áreas responsables, las quejas, sugerencias o recibidas.

6.9 Establecer planes de mejora de los servicios, de acuerdo con las solicitudes de los

## E. 2

Registro de Quejas y Sugerencias												
No.	Fecha de Recepción	Vía de recepción	Tipo (Queja o Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Información del Usuario	Estatus	Área Involucrada	Fecha de Contacto/ Cierre	Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días)	Seguimiento/ Acciones	
1	2-Mar	BUZON	QUEJA	DEMACIADO TIEMPO EN ESPERA	EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	CERRADA	CORRESPONDENCIA	3/3/2023	YA SE LE RECIBIO LA DOCUMENTACIÓN	2	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR	
2	2-Mar	BUZON	QUEJAS	TIEMPO DE RECIBO	JOEL CHAPUSEAUX	CERRADA	CORRESPONDENCIA	3/2/2023	YA SE LE RECIBIO LA DOCUMENTACIÓN	1	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR	
3	3-Mar	BUZON	QUEJAS	TIEMPO DE RECIBO FAVOR PONER CAFÉ PARA LOS USUARIOS	BERNARDO BELTRE EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	ABIERTA	CORRESPONDENCIA	3/3/2023			SE LE ENVIÓ UN CORREO ELECTRONICO PARA MAS SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR	
8	3-Mar	BUZON	SUGERENCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA, SE CAE MUJUCHO	EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	ABIERTA	CORRESPONDENCIA				SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR	
9	9-Mar	TELEFONICA	SUGERENCIA	HABILITAR MAS VENTANILLAS DE RECIBO	EDIL GUSTAVO SANCHEZ REYES	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32139	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR	
10	9-Mar	TELEFONICA	SUGERENCIA	HABILITAR MAS VENTANILLAS DE RECIBO	JOEL CHAPUSEAUX	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32139	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR	
11	9-Mar	TELEFONICA	SUGERENCIA	HABILITAR MAS VENTANILLAS DE RECIBO	JOEL CHAPUSEAUX	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32139	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR	
12	5	10-Mar	BUZON	QUEJA	TIEMPO DE RECIBO DELEGAR LA FIRMA, CUANDO SE OCUPEN	JOSE GREGORIO	CERRADA	DIRECCION GRAL DE	3/13/2023	YA FUE ENTREGADA	2	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR
13	6	22-Mar	TELEFONICA	SUGERENCIA	NEGAR LA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES	JOSE GREGORIO	ABIERTA	DIRECCION GRAL DE TRABAJO			-32148	EN ESTUDIO, PARA VER LA FACTIBILIDAD
14	7	4-Apr	BUZON	QUEJAS	ASIGNAR MAS PERSONAL PARA EL ÁREA DE RECPCIÓN DE DOCUMENTO, YA QUE EL PERSONAL EXISTENTE NO ES SUFICIENTE	STALIN VARGAS		CORRESPONDENCIA			-32157	SE LE HA LLAMADO Y NO HEMO CONTACTADO EN EL TELEFONO QUE NOS DEJOS
15	8	11-Apr	BUZON	SUGERENCIA	PONER A FUNCIONAL LA PANTALLA DE LOS NUMERO PARA ASI PODER LLEVAR EL ORDEN DE LOS TURNOS	REGINO BRITO	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32162	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR EL 27-0423
16	9	11-Apr	BUZON	SUGERENCIA	PONER A FUNCIONAL LA PANTALLA DE LOS NUMERO PARA ASI PODER LLEVAR EL ORDEN DE LOS TURNOS	REGINO BRITO	ABIERTA	CORRESPONDENCIA			-32162	SE LE LLAMO PARA DOCUMENTAR EL 27-0423
17	10									0		
18	11									0		
19	12									0		

### Área de Mejora 10

No existe Carta Compromiso al Ciudadano

#### Acción de mejora realizada:

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

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

#### Evidencia:

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

01.5 Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios					PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
					100	4.27	4.27	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO				
<a href="#">01.5.1 Enlace Observatorio</a>	07/08/2023	Charlín De la Cruz	20					

## RESUMEN

Plan de Mejora institucional 20-21				
Cuadro de resumen de los Avances 2do. semestre				
NUM	AREA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	CUMPLIMIENTO	
			1er. Sem.	2do.Sem.
1	No existe políticas de horarios especial para los empleados más desfavorecidos o con discapacidad	Establecer políticas especial prestando atención a las necesidades del personal con discapacidad, implantando un horario especial	Cumplido 100%	
2	No existe Planes para el desarrollo de actividades sociales, culturales y deportivas	Elaborar Plan para desarrollar actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.	Cumplido 50%	40%
3	Las ayudas para compra de medicamento de los empleados, esta desactivo.	Reactivar las Ayudas para Compra de Medicamentos, apoyando y prestando atención a los empleados más desfavorecido.	Cumplido 50%	50%
4	No existe políticas documentadas y aprobadas sobre las informaciones y el conocimiento de la organización	Dotar la organización de políticas que contribuyan a difundir el conocimiento clave de la institución, asegurando que el personal reciba la Información de la Institución.	Cumplido 50%	30%
5	No existe Instrumento que sirva para monitorear el conocimiento del personal	Monitorear el conocimiento de las informaciones claves, asegurando que el personal reciba la	Cumplido 50%	50%

		<p>información clave de la Institución.</p> <p>Las Direcciones de Informática, Recursos Humanos, la Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Comunicaciones Humanos, han realizado las primeras reuniones para constar con un instrumento que nos ayude a monitorear</p>		
<b>6</b>	No existe documenta ningún tipo de políticas en área de Tecnología de la Información.	<p>La Dirección de Tecnología de la información, solicito a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en su Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, el Formulario de Creación o Modificación de Documentos.</p> <p>Se le asignó un analista y se procedió a levantar las políticas, y se han avanzado en un 80%.</p> <p>Además, se aprobó el Procedimiento de Mesa de ayuda o Help Desk</p>	Cumplido 65 %	35%
<b>7</b>	No existe un Plan de Mantenimiento efectivo de las Instalaciones.	<p>Realizar plan y establecer mantenimiento efectivo de las edificaciones garantizando el mantenimiento</p>	Cumplido 45%	55%



**TRABAJO**

		efectivo, eficiente y sostenibles de todas las instalaciones (Sede, RLTs y OTEs. La Dirección Administrativa, conjuntamente con la Dirección de Planificación y Desarrollo, en su Departamento Desarrollo Institución y Calidad en la Gestión, realizan un sin número de reuniones de trabajo, donde diseñaron diferentes formularios, que ayudaran a la realización del Plan de Mantenimiento efectivo de las Instalaciones		
<b>8</b>	No existe ninguna documentación de políticas y procedimiento de mantenimiento de edificaciones.	Documentar las políticas en las áreas Administrativas, para contar con un documento que permita la continuidad de sus funciones. Para estos fines se inició levantando políticas en la distribución de combustibles, compras, y otros.	Cumplido 35%	50%
<b>9</b>	No existe una coordinación y seguimiento de las quejas recibidas por los diferentes canales	Definir canal de seguimiento a las quejas que entran por los diferentes canales, Monitoreando los resultados sobre la calidad de los	Cumplido 30%	50%



		servicios que ofrecemos. El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, inició la documentación y realización del procedimiento de queja y sugerencia, con el cual se persigue atente todas las quejas que entra a la institución por las diferentes canales.		
<b>10</b>	No existe Carta Compromiso al Ciudadano		Cumplido 30%	
<b>TOTAL</b>			<b>505</b>	<b>360</b>
<b>TOTAL PROMEDIO SEMETRE</b>			<b>50.5%</b>	<b>36.0%</b>
<b>TOTAL DEL AÑO</b>			<b>505</b>	<b>360</b>
<b>TOTAL DEL AÑO</b>			<b>865</b>	<b>PROM ANUAL 86.5</b>

### Otros logros durante el Semestre

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

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

Hemos ejecutado nuestro Plan de Capacitación Institucional, donde incluimos las capacitaciones requeridas por Grupos Ocupacionales, capacitando doscientos diecisiete empleados en el 1er semestre Y 2do semestre del año.

### JUSTIFICACIONES

Queremos significar que hay algunas de las áreas de mejora donde no hubo ningún avance, en vista de que hay que cumplir con un cronograma, además de que nos encontramos en el proceso de reorganización y documentación de algunos servicios que queremos y debemos incluir en nuestra primera carta.

En una primera versión quisimos firmar con el servicio más utilizados por los ciudadanos como es el “**Cálculos de Prestaciones y Servicios Adquirido**”, en el que nos enfocamos y preparamos para estos fines, pero nuestros órganos rectores nos informaron que o podíamos firmar con un solo servicio, por lo que volveremos a reiniciar el proceso.

### **Área de Mejora 10**

No existe Carta Compromiso al Ciudadano

#### **Acción de mejora realizada:**

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