



Gobierno de la
República Dominicana

Administración Pública



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Relaciones Exteriores

FECHA:

2024

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	El Ministerio de Relaciones Exteriores programó la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2021-2024, como se evidencia en el nuevo Marco Estratégico Institucional 2021-2024, pág. 23 acápites 3.1. Ejes Estratégicos y Estructura del PEI y 3.2. Ejes, Objetivos y Resultados esperados del Plan Estratégico Institucional, elaborado en cumplimiento con las disposiciones establecidas en la Ley No. 498-06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, y la Ley No. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 y los planes plurianuales correspondientes. Iniciando con la revisión de la misión, visión y valores como marco estratégico, y sobre la base de la protección a los derechos humanos y la promoción de los valores democráticos como principios rectores en materia de Relaciones Exteriores establecidas por el derecho internacional y las normativas nacionales vigentes; es revisada cada cuatro años en el proceso de actualización del PEI. Normativa vigente: - Constitución de la República Dominicana. Votada	

	<p>y Proclamada en fecha 13 de junio de 2015; G.O. No. 10805 del 10 de julio de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica No. 630-16 del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones y del Servicio Exterior. - Ley Núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, promulgada en fecha 25 de enero de 2012. - Ley No. 52-99 sobre Orientación y Servicios a los Dominicanos Residentes en el Exterior, promulgada el 26 de mayo de 1999. - Reglamento No. 142-17, del 28 de abril de 2017, de la ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior. - Reglamento No. 303-17 del Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX). - Decreto No. 46-19, del 24 de enero de 2019, que establece el Reglamento de la Carrera Diplomática establecida en la ley No. 630-16. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resolución aprobatoria No. 02-2021 - Constancia del taller de socialización del PEI y la misión, visión y valores 	
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores está comprometido en ejecutar la política exterior como vector de bienestar y progreso para los dominicanos, y a través de los valores, la misión y visión plasmados en el PEI, reflejamos el respeto por los derechos humanos y fundamentales garantizados por la constitución, que funcionan como directrices esenciales para el éxito del pacto social entre los ciudadanos y el Estado.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024; resolución aprobatoria No. 02-2021 - Programa de Gobierno 	
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores proyectó la ejecución de los lineamientos de la Política Exterior trazada por el Presidente de la República y en consonancia con lo establecido en el programa “Una Política Exterior para el Gobierno del Cambio”, evidenciado en el Marco Estratégico Institucional 2021-2024, pág. 23 acápites 3.1. Ejes Estratégicos y Estructura del PEI y 3.2. Ejes, Objetivos y Resultados esperados del Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con lo dispuesto en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y, a su vez, están vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional, matriz de alineación estratégica del PEI con ODS, END y PNPSP 	
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores dispuso un plan de difusión de la misión, visión y valores socializado tanto en sede como en las misiones en el exterior, disponibles para los grupos de interés en la página web institucional, en las áreas y recepción del MIREX, de igual forma, se comunica en la inducción al personal de nuevo ingreso y se comparte por comunicación interna y externa periódicamente, garantizando la ejecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web y correo institucional - Mural informativo 	
<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>La misión, visión y valores es revisada cada cuatro años en el proceso de actualización del PEI; asimismo, la necesidad de adaptar la estrategia a los cambios del contexto ha quedado evidenciada en los objetivos y resultados plasmados en la versión final del dicho plan. La misma están disponibles para los grupos de interés en la página web institucional, en las áreas y recepción del MIREX. De igual forma, se comunica en la inducción al personal de nuevo ingreso y se comparte por comunicación interna y externa periódicamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria y asistencia a talleres - Resultado de Encuestas 	
<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>El Departamento de Calidad en la Gestión del MIREX programó en su POA la mejora continua al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y de Cumplimiento Regulatorios, a través de la estrategia MIREX Se Fortalece. De igual forma, comprometidos con la transparencia y el fortalecimiento institucional, esta institución promueve una cultura ética, con la implementación de controles antisoborno que permite identificar y prevenir los riesgos de soborno en los procesos y servicios que se prestan. También, con buzones de quejas, sugerencias y denuncias de forma física y en nuestra página web, como mecanismo de control, para que los colaboradores, proveedores y usuarios de servicios puedan reportar conductas antiéticas. En ese sentido, se realizó la</p>	

	<p>identificación de los puestos críticos de acuerdo con la función que desempeña, para aplicar la Declaración de Conflictos de Interés a estos colaboradores y la Debida Diligencia, que permite obtener información para establecer controles en las interacciones con los procesos de compras y contrataciones y los servicios. Además, se implementa un Código de Ética Institucional actualizado conforme a las directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, el cual se difunde durante las jornadas de inducción para el personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2023 MIREX - Declaración de Conflictos de Interés - Código de Ética Institucional 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se destaca el involucramiento de los viceministros y directivos en las operaciones institucionales junto al personal, fomentando la confianza mutua y la promoción de los valores institucionales. Esto es evidente en la participación de estos en distintas actividades que inspiran, lo que se puede observar a continuación: presencial de viceministro José Julio Gómez en el acto de lanzamiento del Voluntariado MIREX; el viceministro Rubén Silié presidiendo la ofrenda floral realizada en el busto de Juan Pablo Duarte ubicado en la Cancillería; viceministro Carlos de la Mota en actividad social en La Vega; entre otras.</p> <p>En general, la institución promueve el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, los valores, el liderazgo y la participación entre sus</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>colaboradores, en línea con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Otras actividades realizadas que promueven la integración del personal y el apoyo para su bienestar, el crecimiento personal y profesional, son: la semana de la salud, la jornada infantil aprendiendo sanamente para los hijos de los colaboradores, el intercambio de libros, grupo de lecturas y cinefórum, el Conversatorio de Buenas Prácticas del Servicio Exterior, "Historias que Trascienden", en el marco del Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer, y a través del Voluntariado MIREX. Así como, acciones destinadas a promover la integridad y actuar como modelo de referencia, el MIREX se comprometió a recaudar fondos para el tratamiento oncológico de niños y niñas mediante la recolección de Tapitas Quimio. Gracias a esta iniciativa, se recolectaron 40,000 tapitas para contribuir a su recuperación y salud.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatorias y lista de asistencia a charlas y talleres - Fotos - Informe de Encuesta Clima Organizacional 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):

l) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.

En el PEI 2021-2024 se programó la revisión de los aspectos normativos de organización y procesos necesarios para la ejecución efectiva de la estrategia. En ese sentido, el Eje Estratégico 4 sobre Fortalecimiento Institucional y Profesionalización del Servicio Exterior, se establecieron las acciones de soporte para el logro de los objetivos misionales. En este sentido se logró:

- a) La nueva estructura organizativa fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante la Resolución No. 09-2022, donde se destaca la supresión y fusión de unidades, y eliminación de un total de 25 divisiones en solo 9 direcciones analizadas.
- b) Fortalecimiento del proceso de planificación con objetivos y resultados medibles, tanto en sede como en el servicio exterior, logrando la articulación de los planes de las misiones a los objetivos institucionales y que más del 90% de dichas misiones formulen sus POA y remitan los reportes periódicos de seguimiento correspondientes.
- c) Diseñar, implementar y certificar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento Normativo (SIG) desde el año 2022, basado en la gestión por procesos.
- d) Mejorar los indicadores de gestión que miden el desempeño institucional a través de distintos sistemas, terminando en la segunda mejor puntuación (87.76 %) en el

	<p>EDI y en NOBACI con un 96% de cumplimiento en los componentes de control interno, incluyendo un 100% de cumplimiento con respecto al componente de gestión de riesgos de dichas normas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución No. 09-2022 Estructura Organizacional MIREX - Medición, Seguimiento y Análisis de Indicadores - Informes finales de POA 	
<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>Se definieron los lineamientos para la documentación de nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG), basada en la gestión por procesos, iniciando con la identificación de los procesos estratégicos, clave y de soporte, los cuales se ven reflejados en el Mapa de Procesos institucional, dentro de nuestro sistema está el procedimiento de Medición, Seguimiento y Análisis de indicadores EM-PG-07, donde se establecen las actividades necesarias para recolectar, medir y analizar la información de los estos mediante instrumentos de medición.</p> <p>Como parte del seguimiento al desempeño institucional, y de acuerdo con lo establecido en nuestro procedimiento de Revisión por la Dirección EM-PG-08, se realizan reuniones lideradas por la Alta Dirección de manera semestral, para verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la direccionalidad estratégica de la institución y que contribuya al cumplimiento de los objetivos del sistema integrado de gestión de la calidad, antisoborno y cumplimiento regulatorio (SIG). Bajo</p>	

	<p>el liderazgo del Canciller Roberto Álvarez, dicha reuniones han permitido mejorar e implementar herramientas para la simplificación de los trámites internos y los trámites de cara a los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapa de Procesos institucional - Reunión de Revisión por la Dirección - EM-PG-07 Medición, Seguimiento y Análisis de Indicadores 	
<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>La equidad, definida como: “Tratamos a todos con un sentido de justicia y dignidad, de acuerdo con los derechos fundamentales, respetando las características particulares de cada persona. Reconocemos la diversidad de ideas, opiniones y prácticas, dentro del ordenamiento jurídico del país, como fundamento de la democracia y la convivencia pacífica”, es uno de los valores institucionales establecido durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del MIREX, en cual se establece el resultado 4.2.1 modelo de gestión humana eficiente, que garantiza la correcta implementación de los distintos subsistemas. Este valor no es solo un deseo, es lo uno de los principales pilares en la gestión del personal, los servicios y la aplicación de la compensación y beneficios.</p> <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores reafirma el compromiso con los propósitos y principios contenidos en la carta de las Naciones Unidas y la Declaración de los Derechos Humanos, lo cual queda evidenciado en el PEI 2021-2024 en su Eje número 3. Fomento de los valores democráticos y de derechos humanos. Asimismo, se aplicó una</p>	

	<p>encuesta sobre los avances del Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2022, cuya ejecución es responsabilidad de un Comité Interinstitucional encabezado por el MIREX.</p> <p>Evidencias: - PEI 2021-2024 - Encuesta PNDH 2018-2022</p>	
<p>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.</p>	<p>Como parte de las metas programas, se ha implementado de manera efectiva las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) como eje principal del cumplimiento normativo, establecidos por la Contraloría General de la República, logrando una puntuación de 96% de cumplimiento en los componentes de control interno, incluyendo un 100% de cumplimiento con respecto al componente de gestión de riesgos de dichas normas.</p> <p>Evidencias: - Reportes</p>	
<p>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.</p>	<p>El MIREX se adhirió al plan por el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas actualizando el autodiagnóstico Marco Común de Evaluación (CAF), para lo cual estableció un Plan de Mejora aplicando técnicas de gestión de calidad en los servicios ofertados a los usuarios, tanto en sede como en las Misiones en el Exterior.</p> <p>Hasta la fecha, el MIREX ha sido galardonado con una (1) medalla de plata en el año 2023 y dos (2) medallas de bronce años 2022 y 2009 respectivamente, en el Premio Nacional a la Calidad, un reconocimiento otorgado anualmente por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	

	<p>Además, hemos sido distinguidos con el reconocimiento Sello CAF +300, que resalta nuestro desempeño al obtener más de trescientos puntos en el modelo de excelencia. Contamos con la segunda versión revisada y aprobada de la Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al 2021-2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificados de las Normas ISO 9001:2015 Calidad, ISO 37001:2017 Antisoborno e ISO 37301 Compliance - Reconocimiento Sello CA F+300 - Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>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.</p>	<p>La institución garantiza la comunicación interna y externa a través de medios de alto alcance, como las redes sociales, página web, murales informativos, correos electrónicos, plataformas de servicios entre otros. Se ha aprobado una política de Gestión de la Comunicación que establece lineamientos alineados con el direccionamiento estratégico del MIREX, fortaleciendo así las relaciones con las partes interesadas, incluidas las Misiones diplomáticas y consulares en el exterior. Además, se ha desarrollado un Plan de Comunicación Interno y Externo para definir los temas y la frecuencia de las comunicaciones. Cabe resaltar que el MIREX cumple con la NORTIC EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Gestión de la Comunicación - Plan de Comunicación Interno y Externo 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el</p>	<p>El MIREX está enfocado a desarrollar la gestión</p>	

<p>desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>pública moderna orientada a resultados en el marco de las políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según los objetivos institucionales, organizan tanto los procesos operativos o misionales como los de apoyo o soporte con el fin de proveer servicios de cara a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: - Fotos - Carpeta compartida</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>Se ejecutó el Plan de Comunicación programado para difundir noticias de interés y en tiempo real respecto al desempeño de la política exterior y artículos informativos sobre diferentes tópicos de interés institucional.</p> <p>Evidencias: - Plan de Comunicación - Revista MIREX Cerca - Cápsulas informativas</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El MIREX ejecutó un levantamiento a fin de verificar el nivel de cumplimiento de los procesos estratégicos, claves y de apoyo a lo interno de la institución, todo esto con respecto a la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y establecer acciones que contribuyan al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Para la correcta ejecución de la auditoria se apoyó en los siguientes recursos: Mapa de Procesos del MIREX, Normas ISO 9001:2015 Calidad, ISO 37001:2017 Antisoborno e ISO 37301 Compliance, Procedimiento EM-PG-03 Auditorías Interna del</p>	

	<p>Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos, descriptivos de puestos y documentos relacionados.</p> <p>Evidencias: - Informes de auditorías interna</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>El MIREX a través del correo institucional y las demás vías de información, comunica de forma oportuna los cambios de estrategias y procesos a fin de mejorar el desempeño institucional, alineado a los objetivos del gobierno central y a beneficio de nuestros colaboradores y usuarios.</p> <p>Evidencias: - Página institucional - Redes sociales - Revista MIREX Cerca</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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Desde la máxima autoridad se promueve el trato justo y equitativo a todo el personal, pero también, el ministerio cuenta con un liderazgo fuerte, con amplios conocimientos sobre su rol, lo cual se percibe no solo a lo interno de la organización a través de la valoración positiva del personal respecto al liderazgo, según se observa en los resultados de la encuesta de clima laboral.</p> <p>En general, la institución promueve el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, los valores, el liderazgo y la participación entre sus colaboradores, en línea con los objetivos y valores</p>	

	<p>establecidos. Esto se reflejan en la mejora significativa de los resultados de medición del clima laboral correspondiente a los años 2019, 2021 y 2023.</p> <p>Como parte de los esfuerzos para continuar capacitando a los servidores de este ministerio, se desarrolló el primer taller de capacitación para auditores internos en la norma ISO 9001:2015 de Calidad, con la finalidad garantizar que el desempeño de las actividades de la institución esté orientado a la mejora continua y que los servicios suministrados desde la Cancillería, así como en las Misiones, satisfagan a nuestros usuarios mejorando el modo en que se trabaja a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de clima laboral - Listado de participantes capacitación 	
<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>Se destaca el involucramiento de los viceministros y directivos en las operaciones institucionales junto al personal, fomentando la confianza mutua y la promoción de los valores institucionales. Esto es evidente en la participación de estos en distintas actividades que inspiran, lo que se puede observar a continuación: presencial de viceministro José Julio Gómez en el acto de lanzamiento del Voluntariado MIREX; el viceministro Rubén Silié presidiendo la ofrenda floral realizada en el busto de Juan Pablo Duarte ubicado en la Cancillería; viceministro Carlos de la Mota en actividad social en La Vega; entre otras.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Noticias MIREX 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>A través de la página web del Ministerio en la sesión de noticias, contamos con una galería de actividades relevantes realizadas en pro del beneficio del país y sus connacionales. Asimismo, se socializa de manera oportuna todo lo relativo a la Misión, Visión y Valores de la institución a fin de lograr el compromiso de todos los colaboradores con el objetivo principal del MIREX.</p> <p>Evidencias: -Página web del MIREX</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>En cumplimiento con las instrucciones emanadas por el MAP, en cuanto al proceso de gestión de recursos humanos en materia de Evaluación del Desempeño de Personal, el MIREX ejecutó un plan con la finalidad de asesorar a los encargados y supervisores de las distintas áreas de la institución sobre el Subsistema de Evaluación del Desempeño.</p> <p>En este sentido, se realizan capacitaciones para mejorar las competencias y el desempeño de los colaboradores, detectadas a lo largo del seguimiento al cumplimiento de los objetivos medibles establecidos en las evaluaciones del desempeño.</p> <p>Evidencias: - Taller sobre el Subsistema de Evaluación del Desempeño - Reporte de evaluación del desempeño del MIREX</p>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del MIREX, se ejecutó un plan de revisión y formulación de objetivos y productos vinculados a la agenda y los planes de desarrollo del país en el plano internacional, resultando cuatro (4) ejes esenciales para la puesta en ejecución de una política exterior cohesionada, articulada con la planificación global y las metas de gobierno, y objetivos estratégicos definidos de acuerdo a las funciones de cada unidad misional y transversal del MIREX.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria reuniones elaboración PEI - Listado de asistentes - PEI aprobado 	
<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>El MIREX reconoce al talento humano como su mejor activo y es, por tanto, que se aunaron esfuerzos para la realización de cursos, talleres, diplomados y conferencias para que los colaboradores fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales y; asimismo, puedan incrementar su desempeño dentro de la institución generando mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación - Ofertas académicas, listado de participantes, fotos, minutas, certificados, actos de graduación - Diplomado para funcionarios designados en el Servicio Exterior 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto</p>	<p>El MIREX reconoció el esfuerzo y entrega de sus</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>colaboradores, resultados que se vieron reflejados en las diferentes categorías de incentivos establecidos por el MAP, para lo cual se entregaron incentivos por rendimiento individual y colectivo por cumplimiento de indicadores.</p> <p>Evidencias: - Listado de los empleados que calificaron por sus resultados al incentivo. (Bono SISMAP, bono de Rendimiento Individual)</p>	
---	--	--

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores, como institución responsable de ejecutar la política exterior del país, debe establecer relaciones efectivas no solo a nivel nacional, sino también, con otros Estados y organismos internacionales. En ese contexto se ha establecido el Eje Estratégico I de la planificación institucional, el cual remite en el objetivo estratégico I.1: Fortalecer las relaciones con los distintos países del mundo a través de la aplicación de las normativas vigentes y en coherencia con la política exterior y el objetivo</p>	

	<p>estratégico 1.2: Posicionamiento de la República Dominicana en los organismos internacionales y en los mecanismos de integración en función del interés nacional. Asimismo, en el Eje Estratégico 4 se incorpora el objetivo estratégico 4.1: Coordinar la ejecución de la política exterior trazada por el Presidente de la República, en cumplimiento de las normas jurídicas del país y en coherencia con los planes y objetivos nacionales.</p> <p>Evidencias: - END 2030 líneas de acción, Plan de Derechos Humanos 2024-2026, convocatoria, fotos, invitaciones, foto de los buzones</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El MIREX, mantiene una estrecha relación con las demás organizaciones y poderes del Estado, ya que es responsable de tramitar y dar seguimiento a los tratados y acuerdos firmados en el ámbito internacional, asimismo se evalúan los expedientes de Jefes de Misiones y personal Diplomático para ser designados en el exterior, antes de su remisión a la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo. En materia de desarrollo institucional, la comunicación es fluida y constante con el Ministerio de Administración Pública (MAP) para la revisión leyes y reglamentos.</p> <p>Evidencias: - Reglamento publicado en la página web del MIREX</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El MIREX se rige por la Ley 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), las Iniciativas Presidenciales, La Ley 41-08 de Función Pública, la Ley 630-16 y su reglamento de aplicación 142-17, a su vez por lo establecido en el Plan Estratégico</p>	

	<p>Institucional, de acuerdo con su misión, visión y valores, todo vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al Plan del Sector Público Plurianual (PNPSP).</p> <p>MIREX se convierte en coordinador del diálogo regional con el lema “Juntos por una Iberoamérica justa y sostenible”, evidenciado en el Plan Operativo Anual 2022 correspondiente a la Dirección de Cumbres y Foros Políticos, pág. 125 producto I Coordinación logística y de seguimiento de actividades internacionales en las que participa a la República Dominicana (viajes, cumbres, foros y sectoriales), en donde se establecieron estas actividades. La Cumbre Iberoamericana de Jefas y Jefes de Estado y de Gobierno es la máxima instancia de la Conferencia Iberoamericana, un mecanismo de concertación política y cooperación de los países que conforman la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de vinculación de POA 2023 - POA 2023, pág. 125 producto I 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Las metas y objetivos del Ministerio están alineadas al plan del gobierno del cambio, de promover la democracia y los derechos humanos, así como rescatar y profesionalizar la Cancillería y el Servicio Exterior reconociendo su actuación esencial en las negociaciones internacionales, para beneficio de la nación. Asimismo, y en cumplimiento con lo establecido en cada una de las metas presidenciales, monitoreamos los avances y programamos acciones para la consecución de estas en el tiempo oportuno.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Metas - Informe de Monitoreo del Plan Operativo Anual 	
<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>Dentro de la agenda para el desarrollo de las relaciones con sociedades y asociaciones de diferentes sectores públicos, privados y civiles, el MIREX preside diversas comisiones intersectoriales para trabajar distintos temas, tales como: la Comisión Mixta Bilateral Dominico Haitiana para relacionados con la Republica de Haití; la Comisión Nacional de Derechos Humanos que integra representantes de la sociedad civil; la Comisión de Negociaciones Comerciales que integra representantes del sector privado, entre otras.</p> <p>Una muestra del respaldo que ha alcanzado el país con la comunidad internacional a partir del fortalecimiento de la ejecución de los objetivos de política exterior bilateral y multilateral, ha sido la entrada histórica de República Dominicana en el Consejo de Derechos Humanos (CDH) de la Organización de las Naciones Unidas para el período 2024-2026, luego de ganar su candidatura en las elecciones de la Asamblea.</p> <p>En este mismo orden, el ministerio se prepara para la X Cumbre de Las Américas, programada para el 2025. Desde su primera edición en 1994, ha servido como una plataforma para que los líderes de las Américas aborden los desafíos más apremiantes de la región, desde el desarrollo económico y la sostenibilidad ambiental hasta la promoción de la democracia y los derechos</p>	

	<p>humanos.</p> <p>Evidencias: -Reuniones - Consejo de Derechos Humanos (CDH) de la Organización de las Naciones Unidas para el período 2024-2026 - Noticias MIREX</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El INDEX, como órgano ministerial, promueve los vínculos culturales, económicos y políticos de las comunidades dominicanas en el exterior, a través de sus once (11) oficinas en el extranjero. Estas oficinas se comprometen a comprender las necesidades de los dominicanos en el exterior, trabajar con ellos y conectarlos con oportunidades mediante políticas públicas implementadas por el gobierno, sirviendo como un puente entre la diáspora, el gobierno y la nación.</p> <p>Evidencias: - Fotos de actividades</p>	
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.	<p>A través de la Dirección de Comunicación del MIREX, se ejecuta un innovador Plan de Comunicación, el cual inicia con la cobertura de los eventos y retroalimentación de los mismo, de modo que, todos nuestros usuarios se mantienen informados en tiempo real de los acontecimientos y acciones de relevancia que benefician el país desarrolladas en el ámbito internacional. También, reconoce la importancia de mantener la comunicación con la sociedad civil y grupos de interés, y ha aunado esfuerzos con la finalidad de impulsar el desarrollo de un protocolo para el hermanamiento de ciudades y otros aspectos de la diplomacia urbana promoviendo la cooperación</p>	

	<p>desde la perspectiva global y así fortalecer la identidad ciudadana. Para atención a la diáspora, el MIREX realiza cada año la Premiación al Emigrante Dominicano Sr. Oscar de la Renta para reconocer los méritos de nuestra diáspora, la cual pone en alto el nombre de nuestro país en otras latitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Comunicación - Noticias MIREX - Fotos 	
--	--	--

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
<p>La Organización:</p> <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>A través del Procedimiento de Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional, se establecieron lineamientos para la implementación del análisis FODA y la identificación de partes interesadas, y para la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) cada cuatro años, con la emisión de informes anuales de seguimiento y la actualización del análisis del contexto cada dos años, considerando aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, grupos de interés y de acuerdo a la naturaleza institucional, especialmente se observan los factores globales que pudieran impactar la gestión. También, se documentaron las principales fortalezas,</p>	

	<p>oportunidades, debilidades y amenazas, así como las estrategias para abordar los desafíos, aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos. Se identificaron los grupos de interés internos/externos, incluyendo sus necesidades y expectativas</p> <p>Evidencias: - GH-PE-02 Procedimiento de Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional - Informe de Análisis del Contexto Organizacional - Socializaciones y Entrenamientos de Riesgos</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Adicionalmente, se aplican encuesta para recopilar información acerca de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, enfocados en los ciudadanos dominicanos en el exterior y usuarios nacionales y extranjeros de los servicios institucionales. Los resultados de estas encuestas, unificado al análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones, se consideran para la formulación de proyectos, acciones y planes de mejora a los fines de lograr la atención de estos.</p> <p>Evidencias: - Plan Estratégico Institucional MIREX 2021-2024 - POA 2022 MIREX - Matriz de Partes Interesadas MIREX 2021-2024</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>En agosto de 2022, se realizó un taller para revisar y actualizar el análisis FODA, con la participación de coordinadores de viceministerios, direcciones y departamentos. Como resultado, se presentaron las modificaciones propuestas, junto con el Informe de Análisis del Contexto Organizacional elaborado en septiembre del mismo año.</p> <p>Finalmente, como resultado del taller se registró la</p>	

	<p>necesidad de ajustes para el próximo periodo de planificación institucional. No obstante, anualmente se actualiza la Matriz de Cumplimiento Normativo, donde se registra la emisión de nuevas leyes, decretos o resoluciones que impacten la ejecución de los procesos, seguido de la actualización de la información documentada para su adecuación. De igual forma, se identifican los cambios en el contexto internacional que pudieran afectar favorecer o limitar el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Análisis del Contexto Organizacional - Informe de Matrices de Obligación de Cumplimiento Normativo - DC-PE-04-F02 Matriz de Obligación de Cumplimiento Normativo 	
<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>En el último taller de Análisis del Contexto Organizacional realizado en 2022 con personal directivo, coordinadores de viceministerios, direcciones y encargados de departamentos, se actualizaron los factores internos y externos del FODA. También, se documentaron las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así como las estrategias para abordar los desafíos, aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos. Se identificaron los grupos de interés internos/externos, incluyendo sus necesidades y expectativas. Como resultado, se presentaron las modificaciones propuestas, junto con el Informe de Análisis del Contexto Organizacional elaborado en septiembre del mismo año.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - GH-PE-02 Procedimiento de Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional - Informe de Análisis del Contexto Organizacional 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>El proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) se realiza según los lineamientos emanados del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo como órgano rector. Para la elaboración del PEI 2021-2024 se conformó un comité ejecutivo a cargo de definir los lineamientos estratégicos, tomando en cuenta el análisis de diagnóstico institucional realizado, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, los planes nacionales, normativas y plan de gobierno. La institución ha traducido la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos en base a prioridades y a las estrategias nacionales. Posteriormente, se desarrollaron sesiones de trabajo con personal directivo y técnico quienes contribuyeron a definir resultados, indicadores y metas a alcanzar. Entre esos objetivos, resultados y productos estratégicos definidos en el PEI y en</p>	

	<p>aquellos priorizados en el POA, se incluyen acciones dirigidas a aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y las cuestiones de igualdad de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional MIREX 2021-2024 - POA 2023 MIREX - Informe de Evaluación POA MIREX 2023 	
<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>De la etapa de formulación del PEI 2021-2024, se estableció la creación de la matriz de partes interesadas (grupos de interés) y se determinó la evaluación del cumplimiento de sus necesidades y expectativas anualmente.</p> <p>En el mismo, se encuentran identificados los principales grupos de interés vinculados a la función del MIREX; como países aliados, organismos multilaterales, organismos regionales de integración, agencia y organismos de cooperación internacional, la academia nacional e internacional, medios de comunicación y prensa, organizaciones de la sociedad civil enfocadas en derechos humanos y en el desarrollo, los dominicanos y dominicanas en el exterior, extranjeros visitantes y residentes en el país, instituciones del sector público (órganos de control y regulación), empleados del MIREX y sus dependencias, y el ciudadano en general.</p> <p>Identificación de los grupos interesados en la matriz, también se puede evidenciar la participación de los grupos de interés en los planes operativos anuales que corresponden la estructura organizativa del MIREX, a través de alianzas, reuniones, consultas políticas, firmas de acuerdos</p>	

	<p>con países aliados y con organismos internacionales, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Partes Interesadas MIREX 2023 - Plan Estratégico Institucional MIREX 2021-2024 - POA 2024 MIREX - Informe de Evaluación POA MIREX 2023 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En materia de sostenibilidad y medio ambiente, el MIREX lanzó la “Guía de Implementación Embajadas Verdes” y “Plan Políticas Transversales: Sostenibilidad Ambiental”, un plan estratégico que busca que las embajadas, consulados y misiones dominicanas en el exterior contribuyan con la sostenibilidad y el respeto al medioambiente. El material preparado por el Viceministerio de Política Exterior Multilateral, el Viceministerio de Política Exterior Bilateral y la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medioambiente del MIREX dispone reducir el uso del papel, eliminar las compras de productos desechables, evitar la pérdida de agua, aprovechar la energía solar, promover el transporte libre de emisiones, impartir programas formativos y otras medidas para reducir el impacto ambiental de las labores diarias. Adicional, la institución ha implementado el uso de motocicletas eléctricas y cargadores electrónicos de vehículos; contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Como nota de valor, cabe destacar que, el MIREX fue sede de un taller sobre las recomendaciones de las Misiones de Observación Electoral de la Organización de Estados Americanos (OEA) en relación con la participación política de las mujeres, con el fin de fortalecer la democracia y la</p>	<p>Elaborar e implementar una política de género e inclusión.</p>

	<p>equidad de género en este sector.</p> <p>Una muestra del respaldo que ha alcanzado el país con la comunidad internacional a partir del fortalecimiento de la ejecución de los objetivos de política exterior bilateral y multilateral, ha sido la entrada histórica de República Dominicana en el Consejo de Derechos Humanos (CDH) de la Organización de las Naciones Unidas para el período 2024-2026, luego de ganar su candidatura en las elecciones de la Asamblea General, al alcanzar 137 votos de 186 papeletas válidas. El Canciller Roberto Álvarez al anunciar este logro afirmó que la obtención de un asiento en este Consejo “constituye un hito para el país y reafirma el compromiso del Gobierno dominicano con la promoción, protección, defensa y cumplimiento de los derechos humanos a nivel global, como lo contempla la política exterior nacional en su eje número tres”.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Evaluación Final POA 2023 - Fotos 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Como parte del proceso de implementar la planificación estratégica, el PEI MIREX 2021-2024 se realiza en cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 498-06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y la Ley no. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo (2030), así como los correspondientes planes plurianuales del Estado dominicano, con una vigencia temporal de 4 años. Este PEI surge de la “política exterior para el gobierno del cambio”, expresada en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p>	

	<p>Para asegurar los recursos necesarios para implementar la estrategia, se proyecta el presupuesto a partir de los requerimientos expresados por las áreas en el POA, los cuales se consolidan para generar el anteproyecto de presupuesto institucional y el Plan Anual de Compras. Durante los años del 2021 al 2024 se ha logrado incrementar gradualmente el techo presupuestario para atender las prioridades y compromisos institucionales que demanda el ejercicio de política exterior. A su vez, se cumplen con los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, Contraloría General de la República, Dirección General de Compras y Contrataciones para la ejecución y control del gasto.</p> <p>Evidencias: - PACC 2023 - POA 2023 MIREX</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>Como parte del proceso de implementar la planificación estratégica, el PEI MIREX 2021-2024 se realiza en cumplimiento de las disposiciones de las leyes no. 498- 06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y la Ley no. I- 12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo (2030), así como los correspondientes planes plurianuales del Estado dominicano, con una vigencia temporal de 4 años. Este PEI surge de la “Política Exterior para el Gobierno del Cambio”, expresada en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p>	

	<p>El MIREX ha establecido canales internos y externos para comunicar eficazmente los objetivos, planes y metas en la institución, como parte del proceso de comunicar, implementar y revisar estrategias y planes con sus grupos de interés. Desde la realización de jornadas virtuales y presenciales para socializar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con el personal de sede, del servicio exterior y grupos de interés a través de la página web y redes sociales, hasta el cumplimiento de los requerimientos dispuestos en las normativas de transparencia gubernamental, que clasifica los planes institucionales como información de libre acceso. Además, se mantiene accesible a todo el personal del MIREX a través del intranet y la propio Sistema de Gestión de la Planificación Institucional diseñada específicamente para la administración pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y Seguimiento POA - Mapa de Procesos MIREX - Resolución No. 03-2017 del MAP, que aprueba la estructura MIREX 	
<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>Trimestralmente se realiza la revisión del nivel de implementación de los POA y se elaboran los reportes correspondientes. De igual forma, de manera semestral se realiza el mismo ejercicio para las misiones en el exterior. Para el Plan Operativo Anual (POA) del año 2023, conformado por un conjunto total de 225 productos que a su vez se desglosaban en 1172 acciones a ser ejecutadas durante el año, el nivel de cumplimiento de las distintas dependencias del MIREX</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>permitieron alcanzar un promedio de ejecución del 100% de las metas.</p> <p>Como parte de las mejoras al proceso de planificación, se resalta la creación de un catálogo de productos suministrado a las misiones en el exterior, para asegurar la articulación de sus operaciones a los objetivos institucionales y poder medir sus aportes al logro de estos. También, la contratación de servicio profesionales para la automatización del proceso en una plataforma accesible y ágil, que sirvió de base a la elaboración del POA 2023. Dicho POA es revisado y validado por las principales autoridades del MIREX, dejando constancia de su validación. Luego se publica en el Portal de Transparencia según indican las normativas y socializado a lo interno del MIREX a través del intranet.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y Seguimiento de Planes Operativos - POA 2023 MIREX - Informe de Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional 	
<p>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.</p>	<p>El MIREX ha establecido canales internos y externos para comunicar eficazmente los objetivos, planes y metas en la institución, como parte del proceso de comunicar, implementar y revisar estrategias y planes con sus grupos de interés. Desde la realización de jornadas virtuales y presenciales para socializar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con el personal de sede, del servicio exterior y grupos de interés a través de la página web y redes sociales, hasta el cumplimiento de los requerimientos dispuestos en</p>	

	<p>las normativas de transparencia gubernamental, que clasifica los planes institucionales como información de libre acceso. Además, se mantiene accesible a todo el personal del MIREX a través del Intranet y el propio Sistema de Gestión de la Planificación Institucional diseñada específicamente para la administración pública.</p> <p>En la etapa de elaboración del PEI se establecieron los 4 ejes estratégicos, los cuales son traducidos en los correspondientes planes y tareas de cada una de las unidades, mediante el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2024 MIREX - Socializaciones del POA 2024 - Registro de Participación POA 2024 	
<p>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.</p>	<p>Luego de la formulación del POA, se realiza el seguimiento trimestral y semestral. Trimestralmente se realiza la revisión del nivel de implementación de los POA y se elaboran los reportes correspondientes. De igual forma, de manera semestral se realiza el mismo ejercicio para las misiones en el exterior. Para el Plan Operativo Anual (POA) del año 2023, conformado por un conjunto total de 225 productos que a su vez se desglosaban en 1172 acciones a ser ejecutadas durante el año, el nivel de cumplimiento de las distintas dependencias del MIREX permitieron alcanzar un promedio de ejecución del 100% de las metas.</p> <p>Cabe resaltar que, ante cualquier desviación en la ejecución de las metas programadas, las áreas</p>	

	<p>deben reportar las causas de incumplimiento y proponer las acciones correctivas pertinentes. Los resultados alcanzados en la planificación institucional se presentan en las reuniones de seguimiento e informes trimestral y semestral de acceso público a través del Portal de Transparencia. Dicho informe presenta además el nivel de ejecución específico por viceministerio y direcciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2023 - Elaboración y seguimiento - Informe de Evaluación Final POA 2023 - Socializaciones y registro de participación POA 2023 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Como parte del proceso de modernización de la Cancillería y profesionalización del servicio exterior, en este ministerio se han desarrollado múltiples acciones que implican, innovación en los procesos y ser servicios, y gestión del cambio organizacional conforme con los lineamientos aprobados mediante el procedimiento EM-PG-09 Planificación de los Cambios al SIG. Como parte de la estrategia para gestionar los cambios se diseñó la campaña de información y sensibilización denominada MIREX se fortalece, en el marco de la cual se produce material audiovisual para su divulgación a lo interno y externo.</p> <p>Entre los cambios más significativos planificados e</p>	

	<p>implementados en esta gestión, se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Implementación de una cultura de planificación con enfoque a resultados. a) Implementación de la gestión por procesos que ha implicado diversas jornadas de trabajo con las áreas para identificar y documentar sus procesos. b) Diseño e implementación de un nuevo Sistema de Gestión de Misiones (SGM). c) Automatización del Sistema de Correspondencia utilizando TRANSDOC. d) Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica. e) Capacitación al personal en sistemas operativos. f) Integración con Sistema de Pagos BanReservas y estandarización de criterios para la aprobación o rechazo de las legalización y apostilla de documentos. g) Estandarización las tasas consulares por servicio. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EM-PG-09 Planificación de los Cambios al SIG - Sistema de Gestión de Misiones - Resolución No. 01 I-2023, sobre la estandarización de tasas consulares 	
<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>	<p>Se establecen acciones para la gestión del conocimiento e intercambio de experiencias (benchmarking/benchlearning) con otras organizaciones nacionales y extranjeras, con el objetivo de aportar y recibir buenas prácticas que aporten a la mejora continua de los procesos y eficientizar el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Cabe resaltar que el Ministerio de Relaciones</p>	

	<p>Exteriores hasta mediados del 2023, era el único ministerio en tener integrado su sistema con las tres normas internaciones ISO ya mencionadas, es por lo que varias instituciones realizan los acercamientos para conocer la planificación, integración y ejecución del SIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión de intercambio - Sistema Integrado de Gestión 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los cambios en las políticas y procedimientos se comunican tanto interna como externamente a los diferentes grupos de interés. Esta comunicación abarca no solo las actualizaciones en sistemas de información y normativas internas, sino también los requisitos normativos obligatorios y voluntarios. Internamente, se utiliza el formulario EM-PG-09-F02 Registro de Planificación de los Cambios al SIG para documentar las acciones necesarias y los recursos disponibles para asegurar su implementación efectiva. Además, estos cambios se reflejan en los Planes Operativos Anuales (POAs) de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC), donde se destacan proyectos de innovación y mejora orientados tanto a los sistemas internos como a la experiencia del usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EM-PG-09-F02 Registro de Planificación de los Cambios al SIG - POA 2024 Tecnología de la Información y Comunicaciones - Revista Contexto Diplomático y MIREX Cerca 	

<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>	<p>Como parte de los logros generados por la dirección, se destacan la automatización del Sistema de Correspondencia utilizando TRANSDOC, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica con la adquisición de nuevos equipos y licencias y la capacitación al personal en sistemas operativos, entre otros.</p> <p>Cabe destacar los avances en materia de innovación y modernización enfocado en el servicio de apostilla y legalización de documentos que se ofrecen a través del Viceministerio para Asuntos Consulares y Migratorios, con la integración con Sistema de Pagos BanReservas, y estandarizando criterios para la aprobación o rechazo de las solicitudes. También, el diseño y puesta en marcha de una plataforma informática específica para atención a los ciudadanos venezolanos acogidos al Plan de Normalización, con el que se emitieron más de 20,000 visados de trabajo y estudio hasta diciembre del 2023. La Dirección de TIC destaca el diseño e implementación de un nuevo Sistema de Gestión de Misiones (SGM) a través del cual se encuentran interconectadas todos los consulados, permitiendo el desarrollo de procesos estandarizados, medición del desempeño y conformidad de los servicios, así como, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criterios para la aprobación o rechazo de las solicitudes - Sistema de Gestión de Misiones 	
---	--	--

<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Como parte del proceso de formulación del POA, las matrices de los planes operativos se contemplan las columnas que están destinadas para la descripción de recursos que utilizadas para la formulación de los rubros del Plan Actual de Compras y Contrataciones y una segunda columna que especifica el monto o presupuesto de los recursos requeridos por cada actividad.</p> <p>Desde el 2020, se está implementando la recopilación de las Matrices POA con los requerimientos de recursos necesarios desde el mes de mayo para asegurar una mejor vinculación entre el POA y el Presupuesto aprobado, y así poder cubrir las necesidades presupuestarias en la ejecución de sus productos operativos.</p> <p>Cuando se realiza el plan de compra, se planifica a mediados de año y luego es cargado en el portal de transparencia de Compras y Contrataciones. Los diferentes procesos son ejecutados.</p> <p>se utiliza el formulario EM-PG-09-F02 Registro de Planificación de los Cambios al SIG para documentar las acciones necesarias y los recursos disponibles para asegurar su implementación efectiva. Además, estos cambios se reflejan en los Planes Operativos Anuales (POAs) de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC), donde se destacan proyectos de innovación y mejora orientados tanto a los sistemas internos como a la experiencia del usuario.</p> <p>Evidencias: - PACC</p>	
--	---	--

- POA 2023 MIREX
 - EM-PG-09-F02 Registro de Planificación de los Cambios al SIG

CRITERIO 3: PERSONAS

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
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento con el plan de Gobierno en su objetivo de modernización de la Cancillería y profesionalizar el Servicio Exterior. Para lograr ese propósito, la Dirección de Recursos Humanos realizó un diagnóstico, a los fines de determinar las características del personal vinculado a las distintas áreas, sus niveles de competencia y brechas, seguido de un estudio de clima organizacional para conocer la percepción del personal respecto a distintos aspectos de la gestión, y de un estudio de salarios necesario para definir una estructura salarial acorde al mercado, que permitan captar y retener a los colaboradores con las competencias establecidas en el Manual de Cargos vigente. Posteriormente, en el POA de la Dirección de Recursos Humanos se establecieron las acciones para revisar y actualizar la escala salarial para la sede del MIREX, la cual no había sido modificada desde el año 2018, para una nueva escala salarial aprobada en abril 2021 que contribuiría a mejorar la compensación al personal y a lograr mayor equidad salarial.</p> <p>Evidencia: -Plan de detección de capacidades de RR-HH</p>	<p>.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de clima organizacional -Manual de cargos -Política para la aplicación de la escala salarial 	
<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>	<p>El MIREX diseñó e implementó de un Plan de Capacitación, elaborado bajo el Procedimiento Gestión de Capacitación GH-PE-04, que establece los criterios de priorización que se deben considerar para la inclusión de capacitaciones en dicho plan y garantizar el desarrollo de los colaboradores y conforme a las necesidades detectadas. La perspectiva de desarrollo incluye: capacitaciones técnicas, habilidades blandas, plan de mejora generado de las evaluaciones de desempeño, oportunidades de mejoras y cambios en el Sistema Integrado de Gestión, Matriz de Brecha de Necesidades de Competencias GH-PE-01-F05, cantidad de colaboradores (volumen), proyectos institucionales y Plan Operativo Anual. Para la elaboración del plan de capacitación fue creado un formulario digital de detección de necesidades de capacitación a nivel general, además del formulario de oportunidades de mejora en la evaluación de desempeño, el cual debe ser completado por el supervisor inmediato durante dicho proceso.</p> <p>Adicional, se diseñó el Programa de OnboardingMIREX, que permite la socialización e inclusión a la cultura de la organización a los nuevos colaboradores, a través de mentoría, asesoría y acompañamiento para asegurar la correcta e interactiva integración de estos, luego de haber agotado el proceso de selección. Sensibilizando a los nuevos servidores públicos en sus funciones, Código de Ética y Conducta, misión,</p>	

	<p>visión y valores del MIREX, así como el sistema integrado de gestión de la calidad, antisoborno y cumplimiento normativo (SIG), incluido también las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p>Una de las modalidades de vinculación de personal establecidas en nuestro procedimiento de reclutamiento y selección, conforme a los lineamientos de la Ley 41-08 de Función Pública, es el ingreso de servidores mediante concursos públicos. En el MIREX se motiva al personal a participar en las convocatorias que se publican a través de la plataforma CONCURSA del Ministerio de Administración Pública y se ha logrado vincular por registro de elegibles, un total de cincuenta y cinco (55) personas en el último año. Cuatro (4) de ellos para la Carrera Administrativa General y cincuenta u uno (51) para la Carrera Diplomática. El MIREX se encuentra en proceso de publicación y ejecución de los concursos para carrera administrativa de las posiciones de analista de calidad, analista de programas, planes y proyectos y técnico de atención al usuario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Publicaciones vacantes; -Resolución 06-2021; --Matriz de brecha de necesidades de competencias - Procedimiento Gestión de Capacitación -Procedimiento de reclutamiento y selección -Publicaciones en CONCURSA 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores con la finalidad de establecer una remuneración equitativa para los cargos que la conforman la Cancillería,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>implementó la escala salarial aprobada por el MAP, y en cumplimiento con lo establecido en la Ley 105-13 de Regularización Salarial. Asimismo, luego de un extenso análisis relativo a la ejecución presupuestaria a partir del año 2016 hasta el primer trimestre del año 2021, se logra la aprobación de la escala salarial y beneficios compensatorios para los funcionarios del servicio exterior. En el año el curso el MIREX documenta y aprueba una Política para la aplicación de la escala salarial y así regular y garantizar la correcta aplicación.</p> <p>Evidencia: -Resolución 06-2021; -Comunicación MAP Escala Salarial Cancillería aprobada; -Política para la aplicación de la escala salarial</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>El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento con lo establecido en la Ley núm. 41-08 define las carreras administrativas especiales como sistemas de función pública profesionales diseñadas a partir del sistema de carrera administrativa general y de las características específicas de determinados ámbitos públicos, ha aunado esfuerzos con la finalidad de fortalecer el Sistema de Carrera Diplomática y su aplicación para la profesionalización del servicio exterior, desarrollando programas de capacitaciones planificados y ejecutados anualmente, así como un plan de Ingresos, ascenso, alternancia y rotación de los funcionarios del servicio exterior, conforme al marco legal vigente, lo cual quedó evidenciado con la formal incorporación a la Carrera Diplomática de 9 funcionarios con rango de tercer secretario,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>garantizando la permanencia y efectividad de la misma.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones, listas de participantes. - Resoluciones de incorporación 	
<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>Con la finalidad de evaluar de manera objetiva a los colaboradores del MIREX se desarrolló un proceso de elaboración de acuerdos de desempeño que incluyó talleres, <i>webinars</i> e instructivos para dotar al personal con las pautas a seguir al momento de completar dichos formularios, como herramienta fidedigna para la detección de necesidades de formación y desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos institucionales; -Reporte anual de las evaluaciones del desempeño. 	
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento con lo establecido en la Resolución Conjunta entre el Ministerio de la Mujer y el Ministerio de Administración Pública, siendo el MIREX signatario de los derechos humanos frente a organismos internacionales, inicia con la adopción de acciones que contribuyan a implementar una perspectiva de género en la gestión. El Canciller como primera acción, emite la circular 05-2020 mediante la cual instruye a la creación del Departamento de Igualdad de Género y posteriormente, aprueba la conformación del Comité de transversalización de la política, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de la Mujer.</p>	

	<p>En este sentido, dentro de las acciones correctivas se presentó la propuesta validada y socializada a nivel técnico, la cual ha sido aprobada por los ministros de Relaciones Exteriores y de Administración Pública respectivamente de la Resolución que establece la Unidad de Igualdad de Género con un nivel jerárquico de Departamento.</p> <p>Evidencia: -Resolución 05-20; -Levantamiento estadístico.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento con el Plan de Gobierno, evidencio en su Eje Estratégico No. 4 Fortalecimiento institucional y profesionalización del servicio exterior, asumiendo este compromiso impartió el Diplomado Funcionarios Designados en el Servicio Exterior mandatorio para todos los funcionarios nombrados en las Misiones en el Exterior y en este sentido para los responsables de las Secciones Comerciales en las Misiones en el Exterior completo el proceso de profesionalización dirigido a los nuevos responsables de las Secciones Comerciales, donde cada participante agotó un exigente proceso de selección, el cual incluyó pruebas en materia de comercio, exportación y captación de inversiones.</p> <p>Asimismo, con relación a la Carrera Diplomática se ejecutaron diplomados, cursos y seminarios,</p>	.

	<p>conforme a la planificación establecida y en donde se abarcaron diversos temas, enfocándose preminentemente en los deberes y derechos del funcionario en el ámbito internacional.</p> <p>Dentro de las acciones correctivas se procedió a la revisión y actualización de la Política de Becas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Graduación de los responsables de las secciones comerciales; -Curso auditores; -Cursos de idiomas. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>A partir de la aprobación de la nueva escala salarial elaborada con la finalidad de proporcionar una remuneración equitativa para los colaboradores del MIREX, se pudo atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización con altos niveles de rendimiento y productividad, de acuerdo con los objetivos del Estado, tanto en la sede como en el servicio exterior.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escala salarial aprobada 	
<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>El MIREX se adhirió a la iniciativa Dominicana se Transforma, aliada local de la John C. Maxwell <i>Leadership Foundation</i>, con el compromiso de promover programas de liderazgo y habilidades blandas a través de la metodología de Mesas de Transformación basadas en valores a lo interno de la institución. Asimismo, se impartieron una serie de talleres en materia de las relaciones diplomáticas y sus beneficios para los Estados.</p> <p>Evidencia:</p>	

	-Talleres POA	
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>En cumplimiento con lo establecido en el plan de capacitación, el Ministerio de Relaciones Exteriores impartió diferentes talleres y capacitaciones entre las que podemos mencionar el curso de Inducción a la Administración Pública, así como de liderazgo y desarrollo de habilidades en materia de comercio y negociaciones comerciales, alineados al objetivo del Gobierno de promover la oferta exportable del País, así como atraer la inversión extranjera directa para la creación de empleos.</p> <p>Evidencia: -Convocatoria y lista de Asistencia</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>El MIREX entre sus acciones correctivas preparó la política para la implementación del Programa de Pasantía de la Organización de las Naciones Unidas, con sede en NYC, con el objetivo de dotar al personal local con conocimiento sobre la dinámica de trabajo de las comisiones y grupos que conforman la Asamblea General de la ONU y a su vez permiten garantizar niveles óptimos de eficiencia en sus responsabilidades a lo interno de la institución.</p> <p>Evidencia:</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El MIREX planificó de acuerdo con lo establecido en el Decreto No. 46-19, que establece el Reglamento de Carrera Diplomática el MIREX todos los trámites de rotación y alternancia para los casos de funcionarios de la carrera haya cumplido cinco (5) años de servicios continuos en las misiones dominicanas en el exterior, asegurando su regreso a la Cancillería con la</p>	

	<p>finalidad de desempeñar funciones, acorde con su rango por un lapso no menor de dos (2) años. En este sentido se realizaron traslados administrativos reubicando colaboradores en las diferentes áreas del MIREX, con el objetivo de desarrollar sus habilidades y competencias de acuerdo con sus capacidades y conocimientos, asimismo, se cumple con el principio de alternancia y rotación del personal de Carrera Diplomática desde las Misiones en el Exterior.</p> <p>Evidencias: -Oficios de traslados; -Decretos de designaciones</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>En cumplimiento con lo establecido en el plan de capacitación, el Ministerio de Relaciones Exteriores impartió diferentes talleres y capacitaciones entre las que podemos mencionar el curso de Inducción a la Administración Pública, así como de liderazgo y desarrollo de habilidades en materia de comercio y negociaciones comerciales, alineados al objetivo del Gobierno de promover la oferta exportable del País, así como atraer la inversión extranjera directa para la creación de empleos.</p> <p>Evidencias: -Oferta de INESDYC; -Cursos INAP</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>En cumplimiento con lo establecido en el plan de capacitación, el Ministerio de Relaciones Exteriores impartió diferentes talleres y capacitaciones entre las que podemos mencionar el curso de Inducción a la Administración Pública, así como de liderazgo y desarrollo de habilidades</p>	

	<p>en materia de comercio y negociaciones comerciales, alineados al objetivo del Gobierno de promover la oferta exportable del País, así como atraer la inversión extranjera directa para la creación de empleos.</p> <p>Evidencias: -Talleres ética</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>Conforme lo establecido en el procedimiento de gestión de la capacitación, la eficacia de la capacitación se verificará tres (3) meses después de haber impartido la acción formativa, según los siguientes criterios: Capacitaciones técnicas derivada de su evaluación del desempeño, capacitaciones técnicas que contengan más de 10 horas de formación y capacitaciones de habilidades blandas, derivadas de la evaluación del desempeño o requeridas por el supervisor inmediato.</p> <p>Evidencias: -Evaluación de la eficacia de las acciones formativas -Satisfacción de las acciones formativas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) 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>A lo interno del Ministerio de Relaciones Exteriores, se realizan reuniones de coordinación y seguimiento las cuales favorecen la integración de los colaboradores y genera sentido de pertenencia hacia el equipo y la institución, a su vez impulsando la comunicación efectiva, en consecución de los objetivos trazados. Asimismo, se crearon una serie de comisiones multitudinarias como son la</p>	

	<p>Comisión de Transversalización de Políticas de Igualdad de Género, Comisión de Ética y Comité de Calidad, cada una atendiendo y promoviendo los trabajos y mejoras requeridos por los órganos rectores en la materia.</p> <p>Evidencia: -Cartas de conformación de los comités</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>Se planificó para la revisión y elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del MIREX, la coordinación mesas de trabajo y talleres para la formulación y adecuación del Marco Estratégico Institucional, así como la identificación de los ejes y objetivos estratégicos y definir los resultados, indicadores, metas y productos, para lo cual se contó la participación de los colaboradores. Se instalaron buzones de denuncias, quejas y sugerencias en áreas estratégicas del MIREX en busca de aportación de ideas y propuestas por parte de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Fotos de Buzones de Sugerencia, -Convocatoria y lista de participantes</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>Para la revisión y elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del MIREX, se coordinaron mesas de trabajo y talleres para la formulación y adecuación del Marco Estratégico Institucional, la identificación de los ejes y objetivos estratégicos y definir los resultados, indicadores, metas y productos, para lo cual se contó la participación de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Convocatorias PEI, hojas de asistencias;</p>	

	-Convocatorias POA y hojas de asistencias	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>El MIREX planificó el proceso de elaboración de los Acuerdos de Desempeño, correspondientes al periodo 2023, con el fin de establecer los compromisos y resultados frente al Plan Operativo Anual del área y las tareas específicas del puesto, el cual se pacta por un período determinado, que incluye la presentación de evidencias y/o medios de verificación, a través de los cuales se confirma que lo pactado fue realizado, con la finalidad de medir la calidad del trabajo y definir su posible mejora.</p> <p>Evidencia: -Reporte elaboración POA</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>En ese mismo orden, el MIREX implementó con acompañamiento del MAP el SECAP (Sistema de Encuesta de Clima Laboral de la Administración Pública, con la finalidad de obtener información actual sobre la satisfacción del personal.</p> <p>Evidencia: -Resultado encuesta SECAP</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>Durante el 2021 el MIREX ejecutó un plan de remozamiento y mantenimiento del espacio físico, con el objetivo de propiciar a los colaboradores de áreas de trabajo más seguras y cómodas. Asimismo, realizó charlas sobre salud dirigidas a todos los empleados y jornadas de vacunación contra la COVID-19 e influenza.</p> <p>Evidencia: -Fotos mejoras; -Fotos jornadas; -Foto Charlas de Salud</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).

El MIREX durante el 2021 adoptó todas las medidas establecidas por la Presidencia de la República, la OMS y el Ministerio de Salud Pública con relación a las medidas para mitigar la COVID-19 y los protocolos de prevención establecidos en las oficinas públicas, en los espacios de recepción de visitantes y atención al público. Asimismo, de manera periódica se realizaban jornadas de vacunación a los colaboradores en sede y la desinfección de las áreas.

Dentro de las propuestas enfocadas en el bienestar de nuestros colaboradores, destaca el fortalecimiento del dispensario médico. Si bien el espacio ya existía, se implementaron mejoras en el servicio y disponibilidad de medicamentos de uso común, donde destacamos: contratación de médicos para cobertura del servicio hasta las cinco de la tarde, compra de medicamentos de uso común periódicamente, adquisición de equipos para análisis general (por ejemplo, otoscopio, balanza, entre otros), presentación de informes trimestrales y encuestas de evaluación del servicio. Actualmente, se está trabajando en obtener la validación y habilitación de este espacio por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP), con la intención de crear condiciones para la salud integral de los colaboradores, que incluya la sala de lactancia, consultas psicológicas, entre otros servicios especializados que contribuyan al bienestar de nuestros colaboradores.

Evidencia:

- Plan de mejora dispensario medico
- Semana de la salud

	-Concursos internos sobre salud	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>El MIREX toma en cuenta y otorga facilidades a su personal desfavorecido y con discapacidad, y ha promovido la concientización sobre el trato mediante charlas y talleres como quedó evidenciado en el Taller Interacción y Trato Digno a personas con discapacidad desde un enfoque de Derechos, en coordinación con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC) del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), junto con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), con el objetivo de promover la importancia del principio de igualdad de derechos y el deber que tenemos todos de ofrecer un entorno y ambiente propicio que incluya a toda nuestra sociedad.</p> <p>Evidencia: -Charla Trato digno a persona con discapacidad desde un informe de derecho</p>	
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).	<p>El MIREX promovió actividades de integración y culturales como intercambio de libros, cabina de la felicidad, cine fórums, propiciando un ambiente equilibrado y desarrollando las capacidades de socialización de cada colaborador.</p> <p>Evidencia: -Convocatorias -Fotos asistentes</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.).</p>	<p>Como parte de la estrategia del MIREX consignada en el PEI 2021-2024, específicamente en el Objetivo Estratégico 1.2 <i>Posicionada la República Dominicana en los organismos internacionales y en los mecanismos de integración en función del interés nacional</i>, la institución ha identificado a sus socios claves, con el propósito de fortalecer las relaciones bilaterales y multilaterales y acercarse a socios actuales y potenciales, gestionando fuertes lasos a través de alianzas y acuerdos. Adicional, se aprobó el procedimiento para la Gestión del Cumplimiento Normativo y Legal DC-PE-04, donde se establecen los lineamientos para el seguimiento y evaluación a los requisitos legales y normativos, obligatorios y voluntarios que el MIREX debe considerar.</p> <p>Evidencia: -Convocatorias -Fotos asistentes</p>	
<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>En ese sentido, el MIREX ha desarrollado encuentros históricos entre los ministros de Relaciones Exteriores del SICA y de la Comunidad Andina (CAN), mecanismo compuesto por Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, donde se sentaron las bases para una fuerte colaboración en temas como el desarrollo económico y social, cambio climático, migración y seguridad alimentaria. Como parte de los esfuerzos de fortalecimiento institucional, se logró el nombramiento del secretario general del</p>	

	<p>SICA, Werner Vargas Torres, en la Reunión Extraordinaria de jefes de Estado y de Gobierno en agosto del año 2022, luego de algo más de un año de freno del Sistema debido a circunstancias políticamente complicadas.</p> <p>Evidencia: -Convocatorias -Fotos asistentes</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>En lo referente a la responsabilidad social se mantienen los acuerdos relativos Declaración Conjunta de los Ministros de Relaciones Exteriores de la República Dominicana y Costa Rica sobre la preservación de los océanos y mares, firmada en febrero del año 2022. De igual manera, la organización mantiene identificadas las necesidades de los acuerdos y alianzas en el contexto organizacional, dicha matriz se revisa y actualiza periódicamente para dar un seguimiento más de cerca a estas cuestiones externas.</p> <p>El Estado dominicano mantiene relaciones diplomáticas con 190 países, 48 embajadas establecidas, 47 consulados, y representantes permanentes ante los organismos internacionales: Organización de las Naciones Unidas (ONU), Organización de Estados Americanos (OEA), Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Organización Mundial del Comercio (OMC) y demás organizaciones económicas internacionales.</p>	

	<p>El MIREX promueve y se adhiere a las buenas prácticas implementadas en cada institución del Estado para combatir la corrupción, considerada uno de los males que más afecta al continente americano, los mismos registrados en la Plataforma del Mecanismo de Seguimiento e Implementación del Compromiso de Lima bajo el lema “Gobernabilidad Democrática frente a la corrupción”.</p> <p>Evidencia: -Matrix Contexto Partes Interesadas. -Acuerdos con el MIREX</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>A fin de comprender la política exterior del Estado Dominicano, fueron identificados los asociados claves agrupados, según sus respectivas características y expectativas a fin de articular la agenda nacional de desarrollo con el contexto internacional, estos son:</p> <p>Países aliados;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organismos multilaterales; b) Organismos regionales de integración; c) Agencias y organismos de cooperación internacional; d) La academia nacional e internacional; e) Medios de Comunicación y prensa; <p>En ese mismo sentido, se aprobó la entrada de la República Helénica (Grecia) como Observador extrarregional del SICA. Ese país ha demostrado un profundo interés en colaborar con el Sistema, en materia de fortalecimiento democrático, desarrollo institucional y cuidado del medio ambiente, particularmente en aspectos de protección del patrimonio cultural frente a</p>	<p>Desarrollar un sistema para la gestión de participantes en las cumbres y foros políticos que se realizan y coordinan desde el MIREX</p>

	<p>desastres naturales y la preservación de las costas. Además, siguiendo las iniciativas de fomento del uso de altas tecnologías impulsadas por el Gobierno dominicano, se promovieron, tanto el “Reglamento de Reconocimiento de la Firma Electrónica” a nivel regional, como la finalización de la “Estrategia Regional de Seguridad Digital”, para dotar a las instituciones nacionales de buenas prácticas con el objetivo de proteger la infraestructura que se está construyendo</p> <p>Evidencia: -Ver Foto criterio 4.I. -Acuerdos con el MIREX</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>En otro orden, como organización de gubernamental, el MIREX aplica los lineamientos establecidos en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, para la selección de los proveedores como aliados clave para la operatividad institucional, y desde en la actualidad, se incorporan incorporan los requerimientos del Estado dominicano de seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable, asegurando los principios y valores de la organización. Al finalizar el año 2022, se logró mantener el indicador SISCOMPRA sobre el 90% de cumplimiento.</p> <p>Es importante resaltar que, se mantienen una relación de los acuerdos y memorándum de entendimiento suscritos por el país con otros gobiernos, en un repositorio creado en la página web del ministerio, accesible a todos los ciudadanos y demás grupos de interés. Asimismo, se publica esta relación en las</p>	

	<p>memorias de rendición de cuentas colgadas en el portal de transparencia institucional. Cada área del MIREX es responsable de dar seguimiento a las acciones y compromisos asumidos en dichos acuerdos, así como, la actualización de estos cuando se considere pertinente. Por otra parte, la implementación de estos recae, generalmente, en las instituciones sectoriales responsables del área temática en cuestión.</p> <p>Evidencia: -Ver Acuerdos aprobados con el MIREX - Foto del Portal SISCOMPRAS</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con una página web donde se puede encontrar información sobre su marco legal, funcionarios, estructura y servicios.</p> <p>La institución cumple con las normativas de transparencia contando con una valoración de 95%.</p> <p>El INDEX también cuenta con una página web en el cual se pueden consultar información sobre su estructura, contactos y servicios.</p> <p>Evidencia: Página web MIREX e INDEX</p>	

<p>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.</p>	<p>A fin de contar con una participación de los usuarios, se interactúa con estos a través de WhatsApp y correo electrónico se conocen las sugerencias y necesidades de ellos, siendo estos los usuarios de servicios de legalizaciones y visados. Se ha desarrollado Diálogos con la Diáspora' grupos focales con los dominicanos en el exterior para conocer sus necesidades e ideas de proyectos a desarrollar por el INDEX. Se cuenta con Buzones de sugerencias, además se realiza encuesta de satisfacción donde se reciben quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p> <p>En el marco de la Cumbre Iberoamericana de Jefes y Jefas de Estado y Gobierno se realizaron diálogos con empresarios de la sociedad civil, donde se trataron temas relativos a la agenda a desarrollar.</p> <p>Evidencia: Fotos videos, reporte de quejas y sugerencias</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con buzones de sugerencias, para personal de la institución y usuarios/clientes. Se cuenta con la línea 311, correo electrónico y atención vía WhatsApp. De igual modo tenemos encuesta de satisfacción al ciudadano, la cual se les remite a la hora de recibir los servicios de parte del MIREX</p> <p>Evidencia: Fotos, reportes, evidencias de apertura de buzones</p>	
<p>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</p>	<p>Mediante la Carta Compromiso el MIREX garantiza la atención a los usuarios, la misma fue evaluada en este año obteniendo una calificación de 91 %, se cuenta además con un catálogo de servicios en el cual todos los clientes que accedan</p>	<p>Diseñar una propuesta de carta de servicios para los servicios ofrecidos en los consulados en el exterior, para definir estándares de calidad en los trámites</p>

Servicios al Ciudadano.	a la página pueden ver todos los servicios disponibles. Evidencia: Carta Compromiso, Informe de evaluación	
-------------------------	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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.	Desde la formulación del Plan Estratégico Institucional PEI 2021–2024 se ha establecido como objetivo 4.2 Gestionar el desarrollo institucional del MIREX y sus órganos desconcentrados, asegurando el uso eficiente y transparente de los recursos y más específicamente en la página 63, Resultado 4.2.2 Articular la planificación y presupuestos para garantizar la disponibilidad de recursos. Para lograr esto, se impartieron talleres de planificación institucional, para el cual se compartieron los lineamientos para la formulación del POA 2024, Presupuesto Institucional, y el Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC, esto acorde con el procedimiento GF-PE-04 Formulación y Ejecución Presupuestaria donde se definen los lineamientos conforme a las normativas de los órganos gubernamentales	

	<p>que rigen este ejercicio. Cada POA tendrá un presupuesto en base a la a necesidad de cada unidad organizativa. A su vez el POA está enlazado con nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) y vinculado con el presupuesto.</p> <p>Evidencia: Reporte de POA, Reporte de Presupuesto.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se cuenta con una unidad de control interno de la Contraloría. El presupuesto es elaborado con metas física y objetivo vinculado con el POA, dicho presupuesto esta alineado con el PEI a los fines de presupuesto integrando los objetivos financieros.</p> <p>Evidencia: Informe financiero, vinculación PEI y POA</p>	
<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>El MIREX a su vez, ha adoptado el Sistema de Gestión de Pago (SUGEP) para fortalecer la transparencia y realizar trámites y validación de las ordenes de pagos en todas sus modalidades con menos burocracia, facilitar el cumplimiento de los requisitos de pagos y la reducción del papel. Asimismo, recibe reportes periódicos para monitorear la ejecución de los recursos asignados a las misiones en el exterior, atendiendo a lo establecido mediante Resolución No. 08-2021 que establece lineamientos para el uso de la dotación, emitida al inicio de esta gestión.</p> <p>Según las evaluaciones realizados por DIGEIG, en el portal de transparencia se encuentra la sección financiera y se publica las recaudaciones de los</p>	

	<p>impuestos pagados. Ver en página web: nuestro portal con toda la información a actualizada.</p> <p>Evidencia: Reporte de Ejecución Presupuestaria, Ejecución Plan de Compra.</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 evidencia que el MIREX tiene procesos, procedimientos y políticas para el manejo y control de los datos. Todos los canales o herramientas de comunicación interna generan constantemente información. Como valor agregado, cabe resaltar la creación de un clasificador presupuestario para la implementación de la política transversal de igualdad de género en la institución, a través del cual se inició la ejecución de fondos asociados a esta política en este año 2024.</p> <p>Evidencia: Ver en página web: nuestro portal con toda la información a actualizada, GF-PE-04 Formulación y Ejecución Presupuestaria</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>Se programó en el PEI resultado estratégico articulada la planificación y presupuesto para garantizar la disponibilidad de los recursos.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024, Presupuesto, PACC.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>A los fines de procurar un uso eficiente de los recursos públicos, se establecen mecanismos para el control de gastos mecanismos para informes de transparencia de las finanzas ajustado al POA.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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.</p>	<p>A su vez, en el PEI 2021-2024 se ha contemplado el siguiente resultado: Resultado 4.3.I Fomentados los mecanismos para la gestión del conocimiento en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines. El MIREX cuenta con la revista bimestral “Contexto Diplomático” a través de la cual se comparten artículos de interés institucional asociados a temas de política exterior. Tras cada edición de la revista, se realiza un conversatorio con los articulistas y expertos nacionales e internacionales, para compartir conocimientos y experiencia en la materia. Además, la institución pone a disposición El Observatorio de Política Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) constituye una unidad de gestión encargada de integrar y articular los diagnósticos, estudios y análisis realizados por la Dirección de Estudios y Análisis Estratégicos, así como otras dependencias relevantes del Ministerio. Su propósito es facilitar la toma de decisiones oportunas en materia de política exterior. Además, el Observatorio realiza estudios especiales y diseños de gestión para identificar y mitigar posibles amenazas, riesgos y conflictos que puedan</p>	

	<p>afectar los intereses de la República Dominicana en el escenario internacional. Se establecen los acuerdos de confidencialidad para salvaguardar el conocimiento de la institución con sus empleados.</p> <p>Evidencia: Revista Contexto Diplomático Observatorio de Política Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX Acuerdos de confidencialidad)</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>En el POA 2023 del Departamento de Calidad se encuentra planificado el productivo operativo que establece la Mejora Continua, en el cual se elaboran e implementan encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios externos sobre los servicios prestados que ofrece MIREX.</p> <p>El MIREX cuenta con varios canales de comunicación externos para que los usuarios que se acercan a adquirir los servicios puedan expresar cualquier queja o inquietud.</p> <p>Se utilizan encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias en el área de recepción del MIREX, correos electrónicos a cartacompromiso@MIREX.gob.do. De igual modo cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI), que está disponible vía internet y la línea telefónica 311, para registrar denuncias, quejas o reclamaciones</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar</p>	<p>En el marco del Eje estratégico 4 sobre Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, que se encuentra reflejado</p>	

<p>las habilidades digitales.</p>	<p>en el PEI MIREX 2021-2024, fueron definidos los mecanismos de gestión del conocimiento fomentados para incentivar una cultura de innovación en la institución y entre organismos internacionales (P.E 4.3.1.1), para su producción, investigación, debate y la difusión en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.</p> <p>A partir de las estrategias identificadas a partir del análisis cruzado de los factores del FODA, se identificaron algunas oportunidades como la integración de herramientas digitales y la reingeniería y optimización de las propiedades digitales, tales como: canales de atención al cliente y el chatbot (página web).</p> <p>Se actualizó el sistema de correo institucional para eficientizar la comunicación interna y aumentar el conocimiento de la institución con sus empleados. A su vez, se implementó el nuevo sistema de intranet (SharePoint) y se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, en el que se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación.</p> <p>Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional tomando en consideración las partes interesadas. Se verifican los controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales en el POA de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración</p>	<p>En el marco del Eje estratégico 4 sobre</p>	

<p>para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, que se encuentra reflejado en el PEI MIREX 2021-2024, fueron definidos los mecanismos de gestión del conocimiento fomentados para incentivar una cultura de innovación en la institución y entre organismos internacionales (RE 4.3.1.1), para su producción, investigación, debate y la difusión en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.</p> <p>La DEAE está orientada a la realización de investigaciones, estudios coyunturales, análisis y publicaciones que permiten enriquecer el análisis de los temas concernientes a la política exterior y procesar las informaciones para facilitar la toma de decisiones.</p> <p>En ese sentido, la Dirección de Estudios y análisis Estratégicos se encarga de publicar la revista Contexto Diplomático, boletín trimestral que busca intercambiar conocimientos en materia de política exterior, relaciones internacionales y demás temas afines.</p> <p>Se verifican los controles sobre los productos operativos orientados a investigaciones y estudios en los planes operativos de la dirección.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>A partir de las estrategias identificadas y del análisis cruzado de los factores del FODA, se identificaron algunas oportunidades como la integración de herramientas digitales y la reingeniería y optimización de las propiedades digitales, tales como: canales de atención al cliente y el chatbot (página web).</p>	

Como uno de los mayores avances tecnológicos del ministerio, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. En el 2021, se actualizó el sistema de correo institucional para eficientizar la comunicación interna y aumentar el conocimiento de la institución con sus empleados. A su vez, se implementó el nuevo sistema de intranet (SharePoint) y se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, en el que se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación.

Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional tomando en consideración las partes interesadas. A través de los planes operativos de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, se monitorean la ejecución y los avances realizados en la transformación digital de la institución.

Como acción correctiva, la Dirección de Tecnología realiza mantenimientos y actualizaciones de los canales internos y externos de comunicación, servidores y redes, asegurando su eficiencia y logrando mayores niveles de seguridad y confiabilidad.

Otra acción de mejora es la propuesta del proyecto de un observatorio de política exterior, que consiste en establecer un espacio virtual en el cual se ofrece un escenario para la formulación, análisis y proyecciones sobre la política exterior

	<p>del país con la intención de fomentar la investigación, debate, reflexión y decisión de una manera dinámica. Esta iniciativa permitirá consolidar y fortalecer el sistema de información internacional de la nación, sirviendo como centro de estudio, debate y divulgación de estos temas, en el contexto de globalización.</p> <p>Se puede evidenciar en la página web de MIREX, la Biblioteca virtual de acuerdos que consiste en un repositorio o espacio virtual donde se recopila toda la información concerniente a instrumentos internacionales y establecimiento de relaciones diplomáticas celebrados por la República Dominicana. En esta biblioteca o repositorio se incluyen los acuerdos bilaterales, multilaterales e interinstitucionales, tanto los que están en vigor, como los que se encuentran en proceso de ratificación.</p>	
<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>Como parte de la planificación estratégica, el plan operativo de la Dirección de Comunicaciones responde al Plan de comunicación del MIREX establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Al mismo tiempo, el POA 2023 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones establece la implementación de proyectos tecnológicos que promueven el acceso a la información y la transferencia de conocimiento al personal de la institución.</p> <p>Como uno de los mayores avances tecnológicos del ministerio, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones se encargó de actualizar el sistema de correo institucional para</p>	

	<p>eficientizar la comunicación interna y facilitar la transferencia del conocimiento de la institución con sus empleados.</p> <p>Como parte del Plan Operativo Anual (POA) 2023-24, la Dirección de Recursos Humanos ha adquirido un sistema de capacitación integral (moodle). Este sistema incluye la realización de cursos, evaluaciones, seguimiento de la efectividad de las capacitaciones y el cumplimiento del plan de capacitación. Se coordinó en colaboración con el área de capacitación, con el objetivo de implementarlo durante el primer trimestre del año.</p> <p>Una buena práctica institucional para asegurar que todo el personal reciba y participe en acciones formativas cada año, se incluye en los acuerdos de desempeño una acción de capacitación que debe ser evidenciada con el certificado correspondiente.</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>Según la planificación estratégica institucional establecida en el cuatrienio 2021-2024, MIREX se caracteriza por sus principales valores, entre ellos, la transparencia en el acceso de información para el usuario y en los datos abiertos relevantes que ofrece a las partes interesadas externas.</p> <p>Este valor permite a nuestro Ministerio actuar con integridad y honestidad en el manejo de sus recursos institucionales apegados al marco normativo de la Administración pública.</p> <p>En el portal de transparencia de la página web de la institución, se puede visualizar un renglón de</p>	

Datos Abiertos MIREX, en el cual se detallan los datos de información para los servicios de apostille y legalizaciones, ordenes de compras y contrataciones realizadas y aprobadas, nóminas y cuentas por pagar a suplidores, publicados periódicamente y de fácil acceso, ya sea para uso del empleado, el ciudadano y/o instituciones (partes interesadas externas).

Además, para asegurar el acceso y el intercambio de información, se utilizan los canales internos de comunicación, como el Intranet, el correo institucional, revistas y boletines de MIREX y capsulas informativas.

La Dirección de Legalizaciones y Apostille ofrece un video tutorial sobre el proceso del sistema de apostille en línea a través del canal de YouTube de MIREX:

<https://www.youtube.com/watch?v=37UyfltmlIQ>.

Por otro lado, el Viceministerio de Comunidades Dominicanas en el exterior, en alianza con el Ministerio de la Mujer, lanzaron un Plan de Acción para la Atención y Desarrollo de la Mujer Dominicana en la Diáspora.

Este plan consiste en ofrecer servicios de orientación legal y psicológica para la mujer dominicana en Estados Unidos, a través del portal: <https://asistencia.mujer.gob.do/> y vía WhatsApp | (829) 421-3242.

Además, el Viceministerio de Comunidades Dominicanas en el exterior en conjunto con la Dirección de Diplomacia Especializada ofrecen un

	<p>video tutorial sobre el Premio al Emigrante Dominicano Oscar De La Renta: https://www.youtube.com/watch?v=OpicSjtDawE, busca instruir a la diáspora dominicana en el exterior sobre el proceso y los requisitos de postulación de candidaturas que buscan exaltar los logros del emigrante dominicano.</p> <p>Toda la información que se ofrece por la página web y por canal de YouTube de MIREX es para asegurar el intercambio de información y los datos abiertos relevantes de la institución disponibles y de fácil acceso a las necesidades de las partes interesadas externas.</p> <p>Se verifican los datos y las informaciones recopiladas, además de la ejecución de sus recursos en los Planes operativos de Legalizaciones y Apostille, POA Financiero, POA Administrativo.</p> <p>Evidencia:</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>En el marco del Eje estratégico 4 sobre Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, que se encuentra reflejado en el PEI MIREX 2021-2024, fueron definidos los mecanismos de gestión del conocimiento fomentados para incentivar una cultura de innovación en la institución y entre organismos internacionales (RE 4.3.1.1), para su producción, investigación, debate y la difusión en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.</p> <p>La DEAE está orientada a la realización de</p>	

	<p>investigaciones, estudios coyunturales, análisis y publicaciones que permiten enriquecer el análisis de los temas concernientes a la política exterior y procesar las informaciones para facilitar la toma de decisiones.</p> <p>En ese sentido, la Dirección de Estudios y análisis Estratégicos se encarga de publicar la revista Contexto Diplomático, boletín trimestral que busca intercambiar conocimientos en materia de política exterior, relaciones internacionales y demás temas afines.</p> <p>Se verifican los controles sobre los productos operativos orientados a investigaciones y estudios en los planes operativos de la dirección.</p> <p>Como acción correctiva, se pretende documentar los procesos para que sean fácil acceso a través de la gestión documental que ofrece el nuevo Intranet de la página web de MIREX.</p> <p>Evidencias: Revisa MIREX Cerca</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Según el PEI 2021-2024, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación define sus estrategias basándose en el resultado estratégico 4.2.4: “actualizadas las tecnologías de información y comunicación de soporte a los</p>	

procesos y servicios institucionales”. (EE 4, OE 4.2)

En el MIREX se ha implementado el sistema de gestión consular, sistema de gestión de visas, sistema de gestión documental TRANSDOC, implementado actualmente, estandarización e implementación de portales web de las Misiones del SE y adecuación de la infraestructura tecnológica de Cancillería.

Además, se puede evidenciar en la página web de MIREX, la Mesa de Servicios TIC o mesa de ayuda, es el portal por donde se reciben las solicitudes de servicios que realizan las diferentes áreas y se asignan los tickets según sea el caso.

Según el PEI 2021-2024, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) define su estrategia basada en el eje, Fortalecimiento institucional y profesionalización del Servicio Exterior y en resultado 4.2.4 Actualizar las tecnologías de la información y comunicación de soporte a los procesos y servicios institucionales.

Para ello ha diseñado la estrategia de servicios internos para gestionar solicitudes a través de la Mesa de Servicios TIC. Además, en nuestro sitio web www.mirex.gob.do, hemos implementado el sistema USERWAY para mejorar la accesibilidad. Recientemente, el MIREX recibió el reconocimiento del iTICge con una puntuación del 88.88%, ascendiendo al noveno lugar en el ranking gubernamental de servicios ciudadanos, otorgado por la OGTIC

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) ha asumido un enfoque más estratégico en el uso de la tecnología, procurando mayor eficiencia en la prestación de los servicios y gestión de los procedimientos institucionales. En ese sentido, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación ha levantado las capacidades tecnológicas instaladas en el MIREX y programado en su Plan Operativo 2023 las acciones de diseño y desarrollo, fortalecimiento de la dirección y adquisición de equipos necesarios para completar y actualizar la infraestructura tecnológica. Dentro de las mejoras implementadas por la Dirección de Tecnología se pueden destacar, la adquisición de del software llamado Jira, herramienta para centralizar la administración de todos los Proyectos de desarrollo interno elaborando informes de avances, tanto de desarrollo como de habilitantes para las operaciones de las áreas, adicional, incorporar nuevas tecnologías para los propósitos institucionales tomando en cuenta los costo-efectividad.

Cada proyecto debe tener claramente definido sus metas, entregables, duración, responsable y recursos y deben satisfacer una necesidad, problemática o mejora de servicios MIREX. Para cada proyecto, se debe formular su perfil de proyecto que deberá contener: descripción, alcance y objetivos, tiempo, recursos, alineación estratégica al PEI y POA. La metodología de Administración de Proyectos es la SCRUM, enfocada en una metodología de trabajo ágil para la entrega de valor en periodos cortos de tiempo. La

herramienta para centralizar la Administración de todos los Proyectos es el Software Jira. Cada administrador de proyectos TIC elabora un Caso de Uso para cada proyecto para su inicio, y debe ser cargado a la herramienta Jira y su construcción. De acuerdo con el alcance del requerimiento, el Depto. de Desarrollo procederá a planificar en Jira y a requerir los recursos Tics, que los sule el Depto. de Operaciones. El Depto. de Desarrollo distribuirá los requerimientos y funciones de la Solución entre los Programadores para iniciar el proceso de Codificación y realizar las pruebas necesarias a fin de identificar los riesgos de calidad en forma oportuna y objetiva. El Depto. de Proyectos TIC junto a la División de Calidad y Pruebas (QA) realizan demos y pruebas para obtener la aprobación del usuario.

El Departamento de Administración de Proyectos TIC de participar todas las fases del proyecto desde su concepción hasta la implementación, colaborar directamente con las demás áreas del TIC, levantamiento de requerimientos, necesidades y procesos y para dar seguimiento al cumplimiento de los estándares y normativas de mejores prácticas. (pág. 6-10).

Para determinar la efectividad y el impacto de las tecnologías utilizadas, se realizan pruebas generales sobre su funcionamiento y estabilidad, revisiones periódicas y se aplican de manera recurrente encuestas de satisfacción sobre las mismas.

Evidencia:

2.A Decreto 71-21 sobre la creación del Gabinete

	<p>de Transformación Digital 2.B Comunicación MINPRE-DMI-2022-38 de fecha 1ro de febrero 2022 2.C TI-PO-01 Política de Tecnología y Gestión de la Comunicación 2.D Foto Portal de Servicios TIC Procedimiento Seguridad TIC</p>	
<p>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.).</p>	<p>El MIREX identifica y usa nuevas tecnologías relevantes para la organización, implementando aplicaciones de código abierto para la reducción de costos en la inversión del dinero del estado y aprovechando el conocimiento de técnicos especializados se han desarrollado aplicaciones bajo ODO y Flectra, como el sistema de visitas, sistema de gestión humana y registro de acreditaciones para los eventos que se generan en este ministerio. También por las buenas prácticas implementadas en la Dirección de Tecnología de la Información, el MIREX recibió por parte de la OGTIC El reconocimiento de “<i>Prácticas Promisorias de Gobierno Digital</i>”, en el marco de la entrega de premiaciones sobre el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el Estado Dominicano.</p> <p>Además, en cumplimiento de la ley 200-04 del libre acceso a la información pública, MIREX pone a disposición de los ciudadanos los contenidos relevantes de la institución a través del portal de transparencia de MIREX sobre las actualizaciones anuales en procedimientos de compras y contrataciones, planes estratégicos y operativos y las nóminas de recursos humanos, servicios, presupuesto, estadísticas, publicaciones, PACC y otros documentos considerados como datos abiertos.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En ese sentido, se implementan aplicaciones de código abierto como son: Flectra, módulo ERP para el registro de empleados y visitantes; y Lime, software de código abierto que permite crear encuestas tanto a los ciudadanos (externo) y al personal (interno).</p> <p>Desde el Departamento de Proyectos de la Dirección se realizan periódicamente los informes de avances de los proyectos. El Líder y el Administrador de Proyectos se encargan de realizar el coordinación y seguimiento de los proyectos.</p> <p>Evidencia:</p>	
<p>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.</p>	<p>Como parte del proceso de formulación de las operaciones, la Dirección de Tecnología de la Información definió en sus planes operativos la aplicación de nuevas tecnologías para permitir la innovación, la colaboración y participación de la institución.</p> <p>El MIREX aplica las TICs para mejorar los servicios internos y proporcionar de una manera inteligente; mejora de los procesos. Cabe destacar la adquisición e implementación de un portal de servicio, el cual permite que los colaboradores puedan instalar aplicativos de primera mano. A la fecha, se ha logrado implementar soluciones tecnológicas para garantizar la prestación del servicio de la Dirección de Asuntos Consulares y Migratorios, mediante la mejora realizada con la automatización del sistema de apostilla, eliminando el cupón para pago en línea, logrando la</p>	

	<p>integración con el Sistema de Pagos Banreservas. Dicha integración sirve para el pago de los demás servicios del MIREX.</p> <p>La Dirección de Tecnologías de la información y el Departamento de Calidad en la Gestión, trabajan en la implementación de mejoras significativas en el Sistema de Gestión de Misiones (SGM), para eficientizar el proceso de solicitud y gestión de los visados solicitados por extranjeros, adicional la simplificación y normalización del proceso de carta de ruta, legalización y apostilla, entre otros.</p> <p>Evidencia: 4.A Informe Final POA 2023 Dir. Tecnología de la Información 4.B Sistema de Gestión Consular 4.C Foto Plataforma de Apostilla y Legalizaciones en línea</p>	
<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>El MIREX aplica las TICs para mejorar los servicios internos y proporcionar de una manera inteligente; mejora de los procesos. Cabe destacar la adquisición e implementación de un portal de servicio, el cual permite que los colaboradores puedan instalar aplicativos de primera mano. A la fecha, se ha logrado implementar soluciones tecnológicas para garantizar la prestación del servicio de la Dirección de Asuntos Consulares y Migratorios, mediante la mejora realizada con la automatización del sistema de apostilla, eliminando el cupón para pago en línea, logrando la integración con el Sistema de Pagos Banreservas. Dicha integración sirve para el pago de los demás servicios del MIREX.</p> <p>Como parte del fortalecimiento de su planificación estratégica institucional, está en proceso de</p>	

	<p>adquisición un sistema de información orientado a la elaboración de los planes operativos, el presupuesto y el Plan anual de Compras y Contrataciones (PAAC), a los fines de eficientizar la gestión de la planificación. Adicional, se tiene planificada la adquisición de un sistema de gestión interno con el propósito de mejorar los servicios internos. Dichas compras se hacen respetando el proceso de compras, así como la resolución de la agenda de transformación digital 2030, mediante la aprobación de OGTIC.</p> <p>Evidencia: 4.A Foto de la automatización Sistemas de pago 4.B Mejora Sistema de Gestión Consular 4.C PAAC 2023- POA 23</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>Para asegurar la confidencialidad y protección adecuada de todos los datos y sistemas informáticos de la institución, la institución cuenta con un programa de antivirus actualizado para escanear y remover virus detectados en los servidores de archivo. Adicionalmente, cuentan con políticas establecidas para la protección contra programas maliciosos.</p> <p>Como requerimiento de las Normas Básicas de Control Interno de la Contraloría General de la República Dominicana, el Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos ha establecido la necesidad de levantamiento y formulación de las políticas y procedimientos correspondientes a cada área sustantiva y viceministerios.</p> <p>La política de Tecnología de la Información y Comunicación fue elaborada con el propósito de</p>	

	<p>definir y establecer un sistema de tecnología de la información y la comunicación eficiente y cumplir con los requisitos legales para el buen funcionamiento de MIREX. Las disposiciones definidas en la política son aplicables a todo el personal, desde proyectos, protección, gestión de usuarios, seguridad y servicios que sirven de referencia para TIC.</p> <p>Evidencia: 4.A Políticas Seguridad de la Información</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>La organización toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC, tomando en cuenta el uso de equipos multifuncionales de impresión en todos los niveles, por lo que cada colaborador cuenta con una clave de acceso con el objetivo de ahorrar papel y tóner. Adicional de la implementación de un sistema de gestión de la correspondencia, que permite reducir considerablemente el uso del papel.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y logrando una infraestructura gestionada y</p>	

fortalecida de manera efectiva y estableciendo las vías de acceso necesarias para los empleados y ciudadanos que son recibidos en nuestra institución. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)
Además, se implementó un plan de mantenimiento, contando con los recursos necesarios para su ejecución.

La institución está llevando a cabo un proyecto integral de evaluación de su infraestructura y equipos, con el objetivo de determinar su estado actual. Esta evaluación servirá como base para planificar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo en el futuro. La institución de acuerdo con el Plan de Mantenimiento Preventivo se determinó lo siguiente:

- Remozamiento del salón caoba;
- Instalación de área de lactancia;
- Pintura anticorrosiva a las estructuras metálicas del MIREX;
- Instalación de equipos de climatización;
- Remozamiento del área de Almacén y Suministros;
- Cambio de mobiliarios de oficina;
- Protección de las instalaciones durante la temporada ciclónica, protección de puertas y ventanas, movilización de equipos en azoteas y remoción de escombros.

Evidencia:

PEI 2021-2024

POA 2023 Dir. Administrativa

DA-PE-03 Procedimiento Administración de Infraestructura y Activos

<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>Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y logrando una infraestructura gestionada y fortalecida de manera efectiva y estableciendo las vías de acceso necesarias para los empleados y ciudadanos que son recibidos en nuestra institución. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)</p> <p>Además, se implementó un plan de mantenimiento, contando con los recursos necesarios para su ejecución, programas de ejecución, y nivel de satisfacción, también se genera la matriz de inventario de bienes, plan de mantenimiento preventivo y correctivo, y se adecuaron las rampas de acceso para personas con situaciones especiales.</p> <p>Dentro de los registros de mantenimiento se programaron un total de 324 órdenes de trabajo de los cuales 311 fueron ejecutado exitosamente, lo cual representa un 95% de los trabajos planificados como mantenimiento preventivo y correctivo dentro de la institución durante el año 2023. Se ha implementado un historial de máquina que registra todas las reparaciones y detalles del mantenimiento realizado en cada equipo. Además, se realiza una evaluación por parte de los colaboradores del MIREX sobre el nivel de satisfacción, teniendo una calificación media de 4.7 siendo 5 la mayor puntuación para el servicio realizado.</p>	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Esta retroalimentación directa proporciona información valiosa sobre la calidad del mantenimiento y permite realizar mejoras continuas en los procesos de servicio y atención al cliente.</p> <p>Evidencia: PEI 201-2024 POA 2023 Dir. AdministrativaDC-PI-01 Plan de Emergencia y Evacuación</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>Se registra en la matriz de inventario de bienes las condiciones en que se encuentra el activo o infraestructura, y se determinan plan de mantenimiento preventivo o correctivo, se programan mensualmente esas órdenes de trabajo y se envían para definir los materiales y equipos necesarios para su ejecución, un nivel de satisfacción de ejecución del trabajo realizado, al final se determina su destino, para reutilización, o descargo.</p> <p>Evidencia: DA-PE-03 Procedimiento de Infraestructura y Activos, DC-PI-01 Plan de Emergencia y Evacuación.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Centro de Convenciones CCMIREX fue creado para la celebración de cumbres, eventos gubernamentales y corporativos. Cumpliendo con los más altos estándares, cuenta con 4 salones. El CCMIREX está a la disposición de las instituciones públicas y privadas, a la ciudadanía en general, organizaciones y el Servicio Exterior. Nuestro progreso significativo se debe a la implementación de herramientas tecnológicas, como la automatización de la programación de órdenes de trabajo. Esta herramienta integra a todos los</p>	

	<p>técnicos, permitiendo una visualización en tiempo real del estado de los servicios solicitados y la ejecución de los mantenimientos.</p> <p>Estamos en proceso de implementar mejoras adicionales, como la incorporación de una mesa de servicio para la gestión de mantenimiento, que ofrecerá a los colaboradores un canal único y eficiente para solicitar y evaluar el servicio recibido, garantizando una atención rápida y efectiva a las posibles situaciones cotidianas.</p> <p>Evidencia: Fotos del CCMIREX.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>De la Dir. Administrativa, Transportación se encarga del mantenimiento preventivo de la flotilla de vehículos, también se contempla el Plan de Mantenimiento Preventivo de las plantas eléctricas. El Plan de Mantenimiento se establece anualmente en el POA mediante políticas de mantenimiento, seguimientos mensuales y se verifica su ejecución, Asimismo, distintas iniciativas desarrolladas en favor de la protección del medio ambiente, entre ellas: jornada de reforestación de la comunidad de San Cristóbal, lanzamiento de la Guía Embajada Verde para las misiones en el exterior, se han colocado paneles solares en las instalaciones del Centro de Convenciones del MIREX, a los fines de contribuir con el ahorro de energía y consumo de energía limpia, la adquisición de motocicletas eléctricas para el servicio de mensajería externa, para la reducción en la emisión de CO2, colocación en la institución cargadores para vehículos eléctricos del personal y de acceso a la comunidad que habita y</p>	

	<p>transita por las proximidades del ministerio, implementación de las compras sostenibles con los primeros registros generados este año 2024, capacitación al personal de mayordomía sobre reciclaje y manejo de desechos sólidos, disposición de recipientes en distintos espacios de la infraestructura para depósito de desechos reciclados. Adicionalmente, implementación de la política transversal de sostenibilidad ambiental, para un 75% de avances al 30 de noviembre del 2023.</p> <p>Evidencia: Informe final POA 2023 Dir. Administrativa, POA 2023 Dir. Administrativa.</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>Según dispone el Ministerio de Administración Pública, la Dirección de Recursos Humanos se encarga de establecer los horarios de acceso para el inicio de la jornada laboral, Dicha jornada diaria tendrá como mínimo 6 horas y máximo 8 horas diarias. Actualmente, el Ministerio ofrece la compensación por Tickets de combustibles y tarjetas SDGo para sus empleados. En ese sentido, dispone de un amplio estacionamiento de 2 niveles para cumplir con las necesidades de un parqueo seguro y de fácil acceso tanto para su personal como para los usuarios visitantes y para carros eléctricos. Para facilitar el fácil acceso a la institución para las personas con discapacidad, se ofrecen estacionamientos para mujeres embarazadas y personas con discapacidad. También, se puede evidenciar la instalación de una rampa ubicada en la entrada próximo al sistema de acceso biométrico y un ascensor para discapacitados que sube desde el nivel de subterráneo del estacionamiento hacia el lobby</p>	

	<p>principal del Ministerio, permiten el fácil acceso a oficinas. Además, cabe mencionar que en la página web de MIREX se ofrece un menú de accesibilidad para facilitar la lectura y visualización para las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia: Fotos.</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
La Organización:		
<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>El MIREX ha incluido en su Plan Estratégico Institucional (PEI) para el año 2023 la documentación y evaluación de los procesos institucionales, enfocándose en la calidad y la satisfacción de los usuarios internos y externos, especialmente en el producto estratégico 4.2.3.1 (PEI, página 74-75). Se mantiene actualizado un Mapa de Procesos que identifica los procesos estratégicos, clave y de soporte del ministerio, como parte de su sistema integrado de gestión certificado desde noviembre de 2022.</p> <p>A través del Procedimiento de Gestión de los Procesos (EM-PG-02), se planifica la identificación, documentación y medición de los procesos institucionales, con documentos diseñados y aprobados por el Departamento de Calidad y la Máxima Autoridad correspondiente, y disponibles en la intranet institucional IntraMIREX para todo el personal. sistema basado en la mejora continua, se han realizado la identificación de mejoras, donde se</p>	.

	<p>han aprobado desde el 2021 a la fecha más de cuarenta procedimientos y políticas internas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación del SIG del MIREX. - Mapa de procesos del SIG. - Matriz de Evaluación de Calidad Apostilla 	
<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>Se han establecido lineamientos para la gestión de los procesos a partir del cual, fueron Identificados los procesos estratégicos, clave y de soporte en el Mapa de Procesos de la Institución.</p> <p>Se desarrollan proyectos de automatización de trámites a través de la DTIC.</p> <p>implementación de mejoras en sistemas de Legalización y Apostilla en línea, solicitud de visados, regularización de venezolanos. Se trabajó la implementación del Sistema de Gestión de Misiones (SGM).</p> <p>Quando se documenta un proceso, este forma parte de la documentación vigente y aprobado por las máximas autoridades involucradas. Dentro de la estructura documental de los procesos del Ministerio se establecen las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas en los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Procedimiento gestión de los procesos Mapa de proceso. Implementación SGM. Capturas de MIREX365, Portales MIREX Guía de apostilla en línea</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</p>	<p>En el marco de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la calidad, cumplimiento y antisoborno, trabajamos en la identificación, análisis, valoración y mitigación de los riesgos del</p>	

<p>ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>contexto organizacional. En ese sentido tenemos nuestro Instructivo de Riesgo Organizacional donde trabajamos con preguntas claves para la identificación de Riesgo; a su vez los productos del Plan Operativo Anual y los procesos institucionales, los mismo se documentan en nuestra Matriz de Gestión de Riesgos y son gestionados por los dueños de cada proceso de acuerdo con nuestro Mapa de Procesos. En este mismo orden podemos visualizar en el POA 2022 la asignación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Los riesgos se clasificación por tipos:</p> <p>Riesgo más Relevantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Riesgos estratégicos ✓ Riesgos financieros ✓ Riesgo operativo ✓ Riesgos tecnológicos ✓ Riesgo de Soborno ✓ Riesgo de Procesos ✓ Riesgo Social <p>Evidencia: Instructivo Gestión de Riesgos Organizacional POA.</p> <p>Evidencia: Matriz de Evaluación de Calidad Apostilla</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>El Departamento de Calidad en la Gestión, realiza estudios y análisis de procesos, para implementar mejoras que se traduzca en ahorros para la institución, menos burocracia interna y mejora en los servicios, tal es el caso del proceso de apostilla/legalización de documentos y emisión de visados.</p>	<p>Implementar mejoras que se traduzca en ahorros para la institución, menos burocracia interna y mejora en los servicios, tal es el caso del proceso de legalización de documentos y emisión de visados.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>El Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (EM-PG-01) establece directrices para la documentación y el control documental, en línea con el objetivo de mejora continua y optimización de procesos para ofrecer la mejor experiencia al ciudadano. Esta labor ha resultado en un aumento significativo del 80% en la información documentada vigente desde 2021 hasta 2023, según el Listado Maestro de Documentos.</p> <p>Evidencia: Matriz de Evaluación de Calidad Apostilla Lista Maestra de Documentos.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento que dicta el proceso de diseño, rediseño y control de documentos, en el cual se instituye que, al momento de analizar los procesos para su documentación, el ejercicio de realizarse entre el departamento de Calidad en la gestión y Procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo y las áreas involucradas en el proceso. Del mismo modo se ejecuta un plan de auditoría a los procesos del ministerio a fin de lograr el cumplimiento de estos y poder detectar áreas de mejoras y de esta manera lograr una gestión eficaz teniendo en consideración lograr satisfacción tanto a nivel interno como externo. La realización de estas auditorías permite elaborar planes de acción que aborden los temas encontrados que presenten fallas a fin de mejorar la calidad de estos aprovechando las oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencia: Gestión de los procesos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Formulario de Cambio y actualización de los procesos Plan de Auditoría	
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.	Como parte del logro de la mejora continua se establece la realización capacitaciones para los empleados de manera recurrente, se han realizado formaciones para todos nuestros colaboradores que laboran en secciones comerciales, a su vez se han suscripto acuerdo de colaboración de manera interinstitucional e internacional. Evidencia: Fotos Acuerdos	
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.).	La institución evalúa el rendimiento de los procesos mediante objetivos e indicadores, con los que se valida el cumpliendo acorde a lo planificado. Para aquellos que no logran cumplir con la meta, se implementan planes de acción o de mejora para incrementar su nivel de cumplimiento. El ministerio ha alcanzado el cumplimiento con la meta establecida sobre 85% para todos los indicadores de gestión. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano	
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).	En la Planificación Estratégica Institucional (PEI), resultado 4.2.3 Gestionados de manera efectiva los procesos, la infraestructura, la información y la comunicación institucional, como parte del proceso de mejora de la estructura tecnológica del ministerio, la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación realiza la mejora constante de sus procedimientos y políticas a fin de mantener los datos de la institución protegidos	

ante ataques, pérdidas, fugas y extracciones, por esta razón se continua con la adecuación del DataCenter y sus servidores, este DataCenter se convierte en uno de los más avanzados y seguros dentro de las instituciones gubernamentales. Dentro de la infraestructura tecnológica del ministerio contamos con servidores de datos que permiten el manejo en la nube de la información que se necesita mantener resguardada. Se ha coordinado la elaboración de la documentación que indique cuales procedimientos deben ser establecidos a fin de lograr la mejora en los procesos. con la finalidad contar con procedimientos adecuados para la realización de las funciones de protección de datos del ministerio se elaboran diversos procedimientos que establecen lineamientos para el manejo de la información.

Evidencia:
Capturas de pantalla de intranet

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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.	El Ministerio de Relaciones Exteriores presta unos 16 servicios y cuenta con al menos 14 responsabilidades, plasmadas en la Ley 630-16. Los usuarios de los servicios del MIREX incluye ciudadanos dominicanos, dominicanos en el exterior y extranjeros. El ministerio involucra a las partes interesadas en el diseño y mejora de los servicios prestados el Procedimiento de Atención al Usuario EM-PG-10, que establece los lineamientos	

	<p>para la planificación y programación de la evaluación de la satisfacción del usuario. A la vez se ofrecen diversas vías para que los usuarios se comuniquen con el Ministerio, como buzones de quejas y sugerencias físicos y digitales, un Centro de Atención al Usuario, la línea 311, redes sociales, centro de contacto digital, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como parte de la estrategia de experiencia al usuario diseñada en la institución, es importante resaltar la interoperabilidad con los sistemas de información de otras instituciones. Esta capacidad permite el intercambio de datos y la utilización efectiva de la información compartida en el contexto de los servicios, para la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios prestados a los usuarios. A continuación, se presenta un esquema que ilustra cómo los sistemas de servicios del MIREX interoperan con otras instituciones del Estado. <p>Evidencia: Reporte de encuesta Informe de QRS Acciones de mejoras.</p>	
<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>	<p>Como parte de las acciones para lograr que los servicios a los usuarios sean de más calidad los ciudadanos clientes cuentan con diversas vías para acercarse al ministerio, entre estas podemos destacar los buzones de quejas y sugerencias, las encuestas de satisfacción del cliente que se realizan luego de emitido el servicio solicitado y la línea 311, estas son monitoreadas de manera regular a fin de tomar medidas de mejora para los servicios que así lo requieran en base a los resultados que</p>	<p>Realizar el lanzamiento del Chatbot institucional-Diana, a los fines de comunicar a los usuarios el acceso a los servicios del MIREX en cualquier parte del mundo</p>

se obtienen.

De igual modo el servicio de mayor demanda del Ministerio se ofrece totalmente en línea; la legalización y apostilla de documentos cuenta con una plataforma en línea, diseñada con enfoque en el usuario, indicando los pasos de la solicitud y con toda la seguridad necesaria para protección de datos cifrados. La solicitud se paga en línea y la apostilla el usuario puede descargarla en PDF; sin necesidad de imprimir papel puede hacer uso de ella, cuenta con un código QR para su validación, y dos códigos de verificación para consultarla en cualquier momento, desde cualquier parte del mundo.

- Para las solicitudes de servicios consulares se ha desarrollado el Sistema de Gestión de Misiones, que contiene una plataforma donde se registra cada persona que solicita cualquier servicio en cualquier misión dominicana en el mundo; esto permite que tanto cualquier requerimiento como emisión realizada a cualquier solicitante en el mundo, reposará en su propia base de datos. Este usuario sólo necesita crearse una vez y facilita las gestiones que este realice, así como el acceso a sus requerimientos.

- Estos medios y registros son monitoreados regularmente por el Departamento de Calidad en la Gestión, que toma acciones de mejora según los resultados obtenidos. Se realiza un análisis de las Quejas, Reclamos, Sugerencias de clientes internos y de usuarios externos, también de las Salidas No conformes y comentarios en los resultados de las encuestas de satisfacción, se canalizan a las áreas correspondientes

	<p>y se les da seguimiento hasta su solución o cierre.</p> <p>Evidencia: Informe de QRS. Imágenes buzones</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se plantea la coordinación de la puesta en circulación de encuestas de manera periódica a fin de conocer las opiniones de los usuarios</p> <p>Se evidencia a través de encuesta de satisfacción que son involucrados ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos, tomando en cuenta la cantidad de usuarios de los servicios del ministerio, se toman muestras que sean significativas para los resultados que buscamos se realizan encuesta de satisfacción donde más del 50% de opiniones son brindadas por mujeres y menos del 40% por hombres.</p> <p>Se evalúan la cantidad de solicitudes por genero desde el PBI de SGM. Lo anterior permite que cualquier usuario, sin importar sus características, género o condiciones, tiene acceso a las mismas informaciones y servicios, con las mismas condiciones y con todos los estándares definidos. Asimismo, se consideran los comentarios de todos, a través de todos los canales ya mencionado, para identificar, gestionar y satisfacer las necesidades y expectativas de cada persona desde el alcance del ministerio.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción al ciudadano. Pantalla de la Data del SGM PBI.</p>	<p>Implementar acciones que fomenten la gestión de género y Aplicar la inclusividad en cada canal de servicio del MIREX</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>Se realiza la evaluación de los sistemas que se utilizan para permitir la accesibilidad de los usuarios.</p> <p>En el horario de trabajo se atienden los requerimientos de los ciudadanos de manera ágil y efectiva, además se pueden iniciar procesos de servicios mediante solicitudes y/o consultas en horas no laborables usando los medios virtuales disponibles.</p> <p>Gracias a los canales digitales del ministerio, se puede garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios También se pueden consultar los horarios de los servicios en nuestra página de transparencia, así como los costos de los servicios.</p> <p>Evidencia: Ver Portal del MIREX Guía de Apostilla en línea Portal MIREX 360</p>	<p>Puesta en marcha de MIREX contigo, a los fines de que los usuarios puedan realizar la solicitud de los servicios desde cualquier parte del mundo</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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>De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 01-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo (END), de manera directa en el eje estratégico relacionado con la cooperación internacional para el desarrollo, el MIREX ha trabajado ampliamente en la expansión del alcance y posicionamiento del país en el contexto internacional, a los fines de fortalecer las relaciones bilaterales y multilaterales de República Dominicana afianzando su</p>	

	<p>posicionamiento regional y global. Como bien lo plantea la Ley 630-16 y se evidencia en los planes y estrategias institucionales, que la Presidencia General de la República y el MIREX actúan como aliados estratégicos. En este orden, el ministerio ha coordinado la acreditación de 4 nuevas embajadas dominicanas en el exterior y 5 nuevos Consulados Generales en Estados Unidos de América siendo este el país con mayor número de inmigrantes dominicanos, facilitando el acceso a los servicios. Todo esto con participación directa del presidente Luis Abinader y el Canciller Roberto Álvarez, y con la anuencia de los Estados receptores. El Ministerio logró el establecimiento de acuerdos con 21 países en 2023.</p> <p>Evidencia: Manual de funciones del MIRE Servicios Embajadas</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>El MIREX, como responsable de coordinar la política exterior y de la prestación de los servicios a la diáspora y extranjeros que deseen establecer relaciones con el país, debe coordinar acciones con distintas organizaciones del sector público dominicano, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La creación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD) en colaboración con la Dirección General de Aduanas, que permite la exoneración de impuestos aduanales para los funcionarios del Servicio Exterior. • Interoperabilidad con BanReservas para facilitar los pagos en línea de los servicios de apostilla mediante 	

el Código CAS.

- Interoperabilidad con la Junta Central Electoral para la plataforma de Apostilla en línea y para el nuevo Sistema de Gestión Migratoria (SGM). Así como, coordinación para la prestación de servicios en consulados dominicanos en el exterior.
- Coordinación de acciones con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para gestionar la cooperación internacional para el desarrollo. Evidente este ejercicio en el proceso de desarrollo de la Cumbre Iberoamericana.
- Con la Dirección General de Pasaportes para la prestación de servicios de emisión y renovación a dominicanos en el exterior.
- Con ProDominicana para el desarrollo del Plan de Promoción Comercial para la atracción de inversión e impulsar la exportación de productos dominicanos en otros países.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) ha colaborado estrechamente con el Consejo Nacional de la Competitividad, el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) en el programa “Burocracia Cero”. Este programa se ha centrado en la optimización de los principales servicios del Ministerio, con el objetivo de eliminar trámites burocráticos y pasos innecesarios.
- MIREX coordinó la firma del acuerdo bilateral “Cielos Abiertos” sobre transporte aéreo entre el Gobierno de la República Dominicana y el Gobierno de Canadá, en fecha 02 de febrero de 2023 y ratificado el 17 de agosto del mismo año.

Evidencia:

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Guía de Apostilla en línea Informe de hallazgos y mejoras de Apostilla Interoperabilidad con otras instituciones del estado.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MIREX forma parte de la segunda Fase del Proyecto presidencial Burocracia Cero para ofrecer a los ciudadanos dominicanos en el exterior los servicios públicos que demandan, su vinculación con sus comunidades de origen, y para contribuir al desarrollo nacional a través de la cooperación internacional, el comercio y la inversión extranjera, el MIREX ha establecido protocolos y acuerdos de coordinación y colaboración con distintas organizaciones públicas a nivel local, entre ellas: Junta Central Electoral, para la emisión de actas y documentos de identidad, Dirección General de Migración (DGM), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Cultura, ProDominicana, INFOTEP, etc.</p> <p>Evidencia: Fotos de bench Registro de participantes de BUROCRACIA Cero</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>Coordinar la creación de un sistema integrado para compartir información entre los empleados de las direcciones Se evidencia que en las distintas direcciones se tiene carpetas compartidas donde se puede trabajar procesos comunes entre unidades se crea el intraMIREX a fin de facilitar la integración de los distintos empleados del ministerio. A los fines de mejorar el flujo de la correspondencia, fue aprobado y se encuentra en</p>	<p>Mejorar la Intranet institucional, para facilitar la gestión y aprobación de las solicitudes internas y la gestión de la información.</p>

	<p>proceso de implementación el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</p> <p>Evidencia: IntraMIREX Implementación de TRANSDOC Implementación del SGM.</p>	
<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.</p>	<p>A fin de ofrecer a los ciudadanos dominicanos en el exterior los servicios públicos que demandan, su vinculación con sus comunidades de origen, y para contribuir al desarrollo nacional a través de la cooperación internacional, el comercio y la inversión extranjera, el MIREX ha establecido protocolos y acuerdos de coordinación y colaboración con distintas organizaciones públicas a nivel local, entre ellas: Junta Central Electoral, para la emisión de actas y documentos de identidad, Dirección General de Migración (DGM), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Cultura, ProDominicana, INFOTEP, etc.</p> <p>Se realiza acuerdos con el INTRANT para emisión de tarjetas SDGO, garantizando transporte para los empleados de este ministerio y así mismo, promoviendo la movilidad más ecológica.</p> <p>Evidencias: Acuerdos realizados</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>A fin de realizar un trabajo a beneficio de la sociedad se coordina la elaboración de un plan que permita la regularización de ciudadanos venezolanos.</p> <p>Se evidencia que el MIREX trabaja de mano con la</p>	

	<p>Dirección de migración, así como en las provincias fronterizas a través de las oficinas fronterizas.</p> <p>Evidencia: Plan de regularización de venezolanos, POA de Frontera y Límites.</p>	
--	--	--

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 organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	En el marco internacional, la gestión de las Relaciones Exteriores de la República Dominicana ha sido elogiada por organismos internacionales y por otras naciones. Es el caso de lo visto en el cierre de la XXVIII Cumbre Iberoamericana de Jefas y Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en Santo Domingo, donde se dio lectura al decreto presidencial en el que el presidente Lasso consideró que, en el ejercicio de la diplomacia en República Dominicana, el canciller Álvarez ha contribuido en el fortalecimiento de las relaciones bilaterales con el Ecuador y en los espacios multilaterales, tanto durante el ejercicio de la Presidencia Pro Tempore de la Conferencia Iberoamericana por República Dominicana, como por su contribución al	

	<p>establecimiento y afianzamiento de la “Alianza para el Desarrollo en Democracia”, integrada por Costa Rica, Panamá, Ecuador y República Dominicana. El mandatario ecuatoriano destacó, además, el compromiso del diplomático dominicano con la defensa de la democracia y los derechos humanos, considerando que ha contribuido al fortalecimiento de las relaciones de franca y cordial amistad y cooperación con el Ecuador.</p> <p>Se muestra una gran aceptación de la representación dominicana en organismos internacionales, evidenciada que se haya elegido República Dominicana por aclamación para formar parte de la Comisión de Estupefacientes (CND), período 2024-2027; de la Junta Ejecutiva del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), período 2024-2026; y de la Junta Ejecutiva del Programa Mundial de Alimentos (PMA), período 2024-2026.</p> <p>En otra mano, el Rey de España destacó el firme compromiso iberoamericano de República Dominicana durante la Primera Sesión de la XXVIII Cumbre Iberoamericana que se desarrolló en las instalaciones de este Ministerio.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa, redes sociales del MIREX</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</p>	<p>En el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) ha registrado un avance significativo en la percepción y satisfacción de los servicios ofrecidos a ciudadanos y clientes, marcando una tendencia ascendente frente al año 2021. Este progreso es</p>	

<p>soluciones personalizadas).</p>	<p>resultado de la implementación de encuestas detalladas, conforme al Procedimiento EM-PG-10 de Gestión de la Atención y Satisfacción del Usuario, destacando un compromiso con la mejora continua a lo largo de un período de tres años para evaluar las tendencias de satisfacción, alineándose estrechamente con los objetivos de fortalecer los servicios de la institución:</p> <p>Se evidencia una tendencia positiva en la satisfacción de los usuarios con los servicios de la institución a lo largo de los tres años hay un aumento general de un 6.82% comprendidos entre 2021 y 2023, mostrando un incremento año tras año en el nivel de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2021, el nivel de satisfacción se situaba en el 88%. • Para 2022, se registró un aumento de dos puntos porcentuales, alcanzando el 90%. • En 2023, el nivel de satisfacción experimentó un aumento más significativo, llegando al 94%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios - Informe de quejas, reclamaciones y sugerencias 2023 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En la mayoría de los elementos, hay un aumento en los porcentajes de 2023 en comparación con 2022 y 2021.</p> <p>Los porcentajes para cada uno son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza con el servicio en línea: 90% en 2021, 91% en 2022 y 95% en 2023. • Facilidad de acceso a la plataforma: 88% en 2021, 92% en 2022 y 93% en 2023. • Facilidad para completar su solicitud: 92% en 	

	<p>2021, 92% en 2022 y 94% en 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega del servicio: 91% en 2021, 91% en 2022 y 95% en 2023. • Claridad de la información suministrada: 89% en 2021, 94% en 2022 y 94% en 2023 (sin cambio). <p>Para promover el libre acceso a la información pública y seguir aumentando la confianza de los ciudadanos/ as dominicanos/as. El Departamento de la OAI del Ministerio ayuda a los ciudadanos a obtener información fácil y rápido. Puedes usar internet, llamar por teléfono, ir en persona o mandar un correo a relexteriores@mirex.gob.do. También está el chat en línea, el sistema 311 para quejas, y la página web https://saip.gob.do/realizar-solicitud.php para pedir datos de interés. Desde 2021 a 2023, las revisiones de DIGEIG muestran que el MIREX ha mejorado en transparencia. Esto se ve en el aumento de pedidos de información, lo que significa que los dominicanos confían más en el portal de transparencia del MIREX.</p> <p>Evidencia: Informe de de quejas, reclamaciones y sugerencias</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En cuanto a los resultados del gobierno electrónico, se destaca lo siguiente: en 2023, se recibieron 3,497 requerimientos, en comparación con los 3,141 de 2022, representando un aumento del 11.33%. Este crecimiento se evidencia al analizar las solicitudes recibidas por cada canal de comunicación, con un notable incremento del 85.11% en el canal de correos desde 2021. El canal presencial permaneció sin cambios, con un</p>	

	<p>0.00% de aumento, mientras que el Portal SAI experimentó un crecimiento más moderado del 4.96%. En conjunto, estos cambios resultaron en un incremento total del 78.28% en el período de 2021 a 2023.</p> <p>Evidencia: Capturas de pantalla Portal de transparencia MIREX Capturas de pantalla datos abiertos MIREX</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Comparando los datos, en 2022, el 46% de las solicitudes necesitaron ser canalizadas y el 54% se solucionaron directamente. Por otro lado, en 2023, solo el 9% de las solicitudes requirieron canalización, mientras que un impresionante 91% se solucionaron eficazmente. Esto demuestra un aumento significativo en la capacidad de la institución para atender y resolver las peticiones de los usuarios de manera eficiente.</p> <p>Esta información se integra en un panel de control de Business Intelligence (BI), que convierte los datos de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (QRS) en información visual fácil de manejar. Este panel no solo muestra las estadísticas en tiempo real, sino que también facilita la visualización de la eficiencia del área encargada de gestionar las respuestas, permitiendo una evaluación y mejora continua del servicio.</p> <p>El MIREX comprometido con la mejora continua de la experiencia del usuario, como se evidencia en la implementación de estrategias y herramientas destinadas a optimizar la comunicación y satisfacción de los usuarios.</p> <p>Los solicitantes de los servicios del ministerio</p>	

	<p>muestran una distribución bastante equilibrada entre masculinos y femeninos, con un ligero predominio de solicitantes femeninas en 2023.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Valoración del Servicio Resultados QRS</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En la mayoría de los elementos, hay un aumento en los porcentajes de 2023 en comparación con 2022 y 2021.</p> <p>Los porcentajes para cada uno son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza con el servicio en línea: 90% en 2021, 91% en 2022 y 95% en 2023. • Facilidad de acceso a la plataforma: 88% en 2021, 92% en 2022 y 93% en 2023. • Facilidad para completar su solicitud: 92% en 2021, 92% en 2022 y 94% en 2023. • Tiempo de entrega del servicio: 91% en 2021, 91% en 2022 y 95% en 2023. • Claridad de la información suministrada: 89% en 2021, 94% en 2022 y 94% en 2023 (sin cambio). <p>Evidencia: Encuesta de Valoración del Servicio</p>	
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.).	<p>El MIREX se encuentra ubicado en varias rutas de transporte público con facilidad de acceso.</p> <p>Contamos con acceso para usuarios con movilidad reducida, incluyendo los baños. Los servicios de Legalización de Documentos se pueden realizar en</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>línea a cualquier hora, el horario laboral es de 8am a 4pm. Para la realización de una solicitud de Apostillas/Legalizaciones se ha colgado una guía instructiva para el usuario, de igual modo, se ha publicado en las redes sociales en nueve (9) pasos, y las diferentes formas de pago. Los costos de los servicios se encuentran en nuestra página web y a disposición de los usuarios.</p> <p>Facilidad de acceso a la plataforma: 88% en 2021, 92% en 2022 y 93% en 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos de la rampa en la Dirección de Legalización de Documentos.</p> <p>Planos del MIREX donde se muestra las facilidades a los discapacitados</p> <p>Guía instructiva de Legalización y Apostilla de Documentos para los usuarios</p> <p>Medios de pagos</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La evolución de los servicios consulares y migratorios durante los años 2021, 2022 y 2023 ha demostrado una capacidad creciente y eficiente en la prestación de servicios consulares y migratorios, alcanzando un punto alto en 2022 con 263,362 servicios. El ministerio sobresalió especialmente en su respuesta humanitaria, otorgando 27,294 visados a ciudadanos venezolanos ese año.</p> <p>Además, en 2023, la gestión de apostillas y legalizaciones se mantuvo fuerte con 290,318 trámites, evidenciando la resiliencia y compromiso sostenido del ministerio frente a los desafíos migratorios.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta de Valoración del Servicio</p>	

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se les da prioridad a personas con necesidades especiales en los diferentes servicios que ofrece el ministerio. En la asistencia y protección a los dominicanos y dominicanas en el exterior, se trabajan tanto con niños, niñas y adolescentes como con adultos y envejecientes.</p> <p>Evidencia: Asistencia preferencial a los ciudadanos para la Legalización de Documentos, Casos trabajados por la Dirección de Protección a Nacionales</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La evolución de los servicios consulares y migratorios durante los años 2021, 2022 y 2023 ha demostrado una capacidad creciente y eficiente en la prestación de servicios consulares y migratorios, alcanzando un punto alto en 2022 con 263,362 servicios. El ministerio sobresalió especialmente en su respuesta humanitaria, otorgando 27,294 visados a ciudadanos venezolanos ese año. Además, en 2023, la gestión de apostillas y legalizaciones se mantuvo fuerte con 290,318 trámites, evidenciando la resiliencia y compromiso sostenido del ministerio frente a los desafíos migratorios.</p> <p>Evidencia: Fotos servicios en línea</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Se ha observado una reducción significativa en el tiempo de respuesta del servicio de legalización/apostilla de documentos, cumpliendo con el compromiso establecido de 24 horas laborables. En el año 2023, se evidenció una notable disminución en el tiempo de prestación del servicio en comparación con el 2022, lo que refleja el progreso en la agilización de estos procesos dentro del plazo comprometido,</p>	

	<p>como se muestra a continuación. La información revela que el tiempo de respuesta disminuyó de 18 horas en 2022 a solo 8 horas en 2023, lo que marca un progreso significativo en la rapidez del servicio. Se ha registrado una mejora significativa en la gestión de los servicios de Legalización y Apostilla, con una disminución en el número de acciones correctivas de 6 en 2022 a 4 en 2023. Este cambio representa una optimización del 33.33% en la eficacia operativa.</p> <p>Evidencia: Brochure de Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Para promover el libre acceso a la información pública y seguir aumentando la confianza de los ciudadanos/ as dominicanos/as. El Departamento de la OAI del Ministerio ayuda a los ciudadanos a obtener información fácil y rápido. Puedes usar internet, llamar por teléfono, ir en persona o mandar un correo a relexteriores@mirex.gob.do. También está el chat en línea, el sistema 311 para quejas, y la página web https://saip.gob.do/realizar-solicitud.php para pedir datos de interés. Desde 2021 a 2023, las revisiones de DIGEIG muestran que el MIREX ha mejorado en transparencia. Esto se ve en el aumento de pedidos de información, lo que significa que los dominicanos confían más en el portal de transparencia del MIREX.</p> <p>Evidencia: Intranet, Sistema de Gestión de Misiones, TRANSDOC, mejoras en el Sistema de Legalizaciones, vCard, ChatBot.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se ha observado una reducción significativa en el tiempo de respuesta del servicio de legalización/apostilla de documentos, cumpliendo con el compromiso establecido de 24 horas laborables. En el año 2023, se evidenció una notable disminución en el tiempo de prestación del servicio en comparación con el 2022, lo que refleja el progreso en la agilización de estos procesos dentro del plazo comprometido.</p> <p>La información revela que el tiempo de respuesta disminuyó de 18 horas en 2022 a solo 8 horas en 2023, lo que marca un progreso significativo en la rapidez del servicio. Se ha registrado una mejora significativa en la gestión de los servicios de Legalización y Apostilla, con una disminución en el número de acciones correctivas de 6 en 2022 a 4 en 2023. Este cambio representa una optimización del 33.33% en la eficacia operativa.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Valoración del Servicio Brochure Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El Departamento de Calidad en la Gestión es el responsable de monitorear las quejas y sugerencias de los buzones físico y virtual, asegurando que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. Se le da repuesta acorde a lo comprometido en la Carta Compromiso y de acuerdo con el Procedimiento de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. El gráfico a continuación revela una evolución significativa en la gestión de Quejas,</p>	

	<p>Reclamaciones y Sugerencias (QRS) del MIREX en el período de 2021 a 2023. Destaca el aumento en el número de felicitaciones en el sector externo, que se disparó de 3 a 22, representando un incremento de alrededor del 63%. A pesar de un aumento en las quejas y reclamaciones, este hecho se interpreta como un indicador de mayor confianza en la capacidad del MIREX para manejar y solucionar eficazmente estos asuntos. El notable aumento en el volumen total d interacciones, de 12 a 335, evidencia una comunicación más efectiva y dinámica con la ciudadanía, consolidando a la institución con el compromiso al diálogo abierto y una respuesta eficiente</p> <p>Evidencia: Matriz de QRS</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Comparando los datos, en 2022, el 46% de las solicitudes necesitaron ser canalizadas y el 54% se solucionaron directamente. Por otro lado, en 2023, solo el 9% de las solicitudes requirieron canalización, mientras que un impresionante 91% se solucionaron eficazmente. Esto demuestra un aumento significativo en la capacidad de la institución para atender y resolver las peticiones de los usuarios de manera eficiente.</p> <p>Esta información se integra en un panel de control de Business Intelligence (BI), que convierte los datos de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (QRS) en información visual fácil de manejar. Este panel no solo muestra las estadísticas en tiempo real, sino que también facilita la visualización de la eficiencia del área encargada de gestionar las respuestas, permitiendo una evaluación y mejora continua del servicio.</p> <p>El MIREX comprometido con la mejora continua de la experiencia del usuario, como se evidencia en</p>	

	<p>la implementación de estrategias y herramientas destinadas a optimizar la comunicación y satisfacción de los usuarios.</p> <p>Los solicitantes de los servicios del ministerio muestran una distribución bastante equilibrada entre masculinos y femeninos, con un ligero predominio de solicitantes femeninas en 2023.</p> <p>Evidencia: Reporte de quejas y soluciones de estas Reporte de cumplimiento con el plazo de tiempo en el servicio de legalización/apostilla</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La institución ha mostrado un aumento notable en el cumplimiento de los estándares comprometidos en la Carta Compromiso, como se puede apreciar en la siguiente gráfica. Específicamente, se destaca una mejora significativa en el año 2023 en comparación con el 2022, con un incremento del 3.94%, para el servicio de Legalización/postilla de Documentos.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso, Reporte CC</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	En cuanto a los medios de comunicación interna, se ha observado un incremento positivo en la percepción del personal. En comparación con el año 2021, los resultados del clima laboral mostraron un 79%, mientras que en el 2023 aumentaron al 83%. Este avance se atribuye a la implementación de la Política de Comunicación Externa e Interna CO-PI-01, la cual ofrece diversos canales y medios a través de los cuales los	

	<p>colaboradores pueden expresar sus dudas y opiniones.</p> <p>Evidencia: Correo institucional y su uso, Redes Sociales y su uso e impacto, página web MIREX</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Producto de las acciones implementadas, se ha logrado mejoras significativas en las vías de acceso a la información, lo cual es evidente en el incremento de las solicitudes recibidas desde 2021 al 2023. Esto a su vez, ha querido del fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional para cumplir con los plazos capacidad de respuesta institucional. 2021: 1,996, 2022: 3,141, 2023: 3,497.</p> <p>Evidencia: Ver portal y redes del MIREX de la disponibilidad de la información 24 horas al día y en las redes sociales</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Como parte de la planificación estratégica de la institución se han elaborado documentos que permiten marcar las pautas para el correcto funcionamiento de las labores del MIREX.</p> <p>Evidencia: Disponible en nuestro Plan Estratégico 2021-2024 y Carta Compromiso al Ciudadano, reportes de POA</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Dentro del portal web, así como en la Carta Compromiso, en el área de servicio al cliente y en la OAI, la institución dispone de información precisa sobre sus servicios, los cuales son revisados por las áreas responsables. Tenemos la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública,</p>	

	<p>apegado a la ley.</p> <p>Evidencia: % de cumplimiento informe de Libre Acceso a la Información Pública</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de atención establecido abarca de 8 am a 4pm presencial, mientras que en línea es 24 horas.	
6) Tiempo de espera.	<p>Dentro de los objetivos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano contamos con diversos tiempos establecidos a fin de darle cumplimiento a los servicios. En el servicio de Legalización de Documentos tiene un plazo de 24 horas laborables y en la Emisión de Visados de 30 días laborables. Como también, para la resolución de las quejas emitidas por parte de los usuarios es de 15 días laborables.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso; tiempo establecido y grado de cumplimiento</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La información revela que el tiempo de respuesta disminuyó de 18 horas en 2022 a solo 8 horas en 2023, lo que marca un progreso significativo en la rapidez del servicio.</p> <p>Se ha registrado una mejora significativa en la gestión de los servicios de Legalización y Apostilla, con una disminución en el número de acciones correctivas de 6 en 2022 a 4 en 2023. Este cambio representa una optimización del 33.33% en la eficacia operativa.</p> <p>Además, es posible resaltar los resultados de cumplimiento en términos de tiempos de respuesta con respecto a la emisión de visas. Estos datos evidencian la</p>	

	<p>eficacia en la gestión de solicitudes, reflejando el cumplimiento en los plazos establecidos.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso; tiempo establecido y grado de cumplimiento</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de servicios del MIREX están establecidos bajo una tarifa determinada por norma.</p> <p>Evidencia: Portal web MIREX; costos establecidos y cumplimiento</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Dentro del portal web, así como en la Carta Compromiso en el área de servicio al cliente y en la OAI, la institución dispone de información precisa sobre sus servicios, los cuales son revisados por las áreas responsables.</p> <p>Evidencia: Ver en el portal de las informaciones publicadas del MIREX</p>	

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.	Se realiza encuesta de satisfacción al usuario donde se evalúa el grado de valoración, así como los comentarios, sugerencias de mejora y servicios que se brindan en el MIREX que se toman en cuenta al momento de aplicarle mejoras, tales como en la segunda versión del sistema de legalización y apostilla.	

	<p>Evidencia: Resultado de Encuesta de Valoración</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Comparando los datos, en 2022, el 46% de las solicitudes necesitaron ser canalizadas y el 54% se solucionaron directamente. Por otro lado, en 2023, solo el 9% de las solicitudes requirieron canalización, mientras que un impresionante 91% se solucionaron eficazmente. Esto demuestra un aumento significativo en la capacidad de la institución para atender y resolver las peticiones de los usuarios de manera eficiente.</p> <p>Esta información se integra en un panel de control de Business Intelligence (BI), que convierte los datos de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (QRS) en información visual fácil de manejar. Este panel no solo muestra las estadísticas en tiempo real, sino que también facilita la visualización de la eficiencia del área encargada de gestionar las respuestas, permitiendo una evaluación y mejora continua del servicio.</p> <p>Evidencia: Sugerencia y repuesta, informe de encuesta de satisfacción, informe de QRS, correo institucional</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia un sistema de apostilla y legalización totalmente en línea acorde a los tiempos; brindando repuesta más rápido y eficiente, a diferencia de cuando se trabajaba de manera manual.</p> <p>Evidencia: Tiempo de repuesta apostilla</p>	

<p>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>	<p>La institución se ha comprometido a promover la igualdad y no discriminación, adoptando mecanismos internos que cumplan con los requisitos constitucionales, legales y de políticas sectoriales, así como con los convenios internacionales pertinentes. Esto incluye la implementación de la Política Transversal de Género (DC-PO-03), que garantiza la igualdad de derechos y oportunidades en la cultura organizacional, asegurando la no discriminación en la práctica laboral diaria. Adicional, Se ha formado un Comité de Transversalización de Género para asegurar el respeto de los derechos de los colaboradores del MIREX, sin discriminación por razones de origen racial o étnico, género, orientación sexual, religión, discapacidad, entre otros. Este comité brinda un espacio abierto para que los colaboradores expresen dudas, sugerencias o comentarios sobre estos temas.</p>	<p>.</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>Como parte de la planificación estratégica del ministerio, se convocan todas las partes interesadas a fin de elaborar la versión 2021-2024 del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia: Registro de participación de elaboración PEI y Formulación POA</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se reciben sugerencias sobre los servicios que el MIREX brinda a la ciudadanía a través de los distintos canales, se realizan encuesta de satisfacción de manera recurrente como forma de evaluar la prestación de los servicios recibidos. Evidencia: Informe de QRS, encuesta de valoración al servicio	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Los resultados en términos de transparencia son 96%, 2021, 97%, 2022, 99% Evidencia: Portal de transparencia del MIREX Informes de transparencia.	

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:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La satisfacción global de los grupos de interés se evidencia por medio de reconocimientos locales e internacionales a la institución y sus directivos (medios de comunicación, redes sociales...) En el Ministerio de Relaciones Exteriores, como parte de la estrategia de gestión del talento, se realizan periódicamente encuestas de clima organizacional, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y dando cumplimiento a la normativa vigente. En el año	

	<p>2021 la percepción global de los colaboradores del MIREX ascendió un 16% con relación al año 2019 y en el 2023 contrastado con el 2021 un 7%; siendo los totales 57%, 73% y 80% respectivamente.</p> <p>Se realizan encuesta de satisfacción al ciudadano) donde tenemos un índice sobre 94% en valoración positiva por parte de ciudadanos que nos visitan.</p> <p>Evidencia: Boletín informativo, redes sociales del MIREX, Asistencia a los actos por parte del Ministro. Reporte de encuesta de Satisfacción. Encuesta SECAP.</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>Nuestro Plan Estratégico 2021-2024 está formulado y sustentado en valores que refuerzan el compromiso misional de toda la organización y sus empleados. Se han realizado charlas sobre el régimen ético y disciplinario del servidor público encaminadas a formar a los empleados en ética y valores. Las direcciones toman decisiones mediante las herramientas que permiten evaluar y analizar los procesos de gestión, las áreas cuentan con planes operativos anuales (POA) que responden al Plan Estratégico de la institución.</p> <p>Las direcciones toman decisiones mediante las herramientas que permiten evaluar y analizar los procesos de gestión, las áreas cuentan con planes operativos anuales (POA) que responden al Plan Estratégico de la institución.</p> <p>Evidencia: Ver POA, Reuniones de Evolución del POA, Misión, Visión y Valores en el portal</p>	

	gubernamental del MIREX.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Hemos establecido buzones de sugerencia en diversas áreas del Ministerio tales como la Dirección de Legalización de Documentos, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa, entre otros. Hemos trabajado con países en tema de cooperación internacional enfocado en mejora de los procesos para el Servicio de Legalización y Apostilla de Documentos. A su vez, hemos establecido los canales de interacción con los usuarios en nuestra página web y a través de las telecomunicaciones.</p> <p>Evidencia: Minutas de Reuniones con Cooperación Gobierno Colombia, Fotos, Plataforma del Servicio en Línea de Apostilla y Legalización, Línea abierta para asistencia en temas de Apostilla y Legalización, Chat en línea para manejo de la información, Fórum de MIREX</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Como ha sido planteado, con los fines de fortalecer el Sistema de Gestión Antisoborno, cultura íntegra y ética del Ministerio, con frecuencia se realizan talleres, conferencias y sensibilizaciones con relación a temas de corrupción, soborno, transparencia, gobierno abierto, entre otros. En septiembre del 2022 se realizaron campañas internas de concientización sobre controles de gestión antisoborno donde participaron de manera activa alrededor de 404 colaboradores del MIREX. Siendo de su interés los tópicos compartidos en el mencionado taller; entre los cuales estaban: política de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares, gestión de las denuncias, investigación y protección</p>	

	<p>al denunciante, gestión del cumplimiento normativo y legal. De igual forma las sensibilizaciones se realizan en colaboración con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y otros organismos enmarcados con el cumplimiento de políticas y normativas de los servidores públicos.</p> <p>Evidencia: Información a través de correo interno y boletines informativos. Se han establecido criterios para la verificación de las actividades de mejorar, lista de asistencias</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Taller de socialización del Código de Ética, Jornada de Sensibilización sobre el proceso electoral para la conformación de la Comisión de ética pública, encuesta SECAP. De estas sesiones de sensibilización, se llevaron a cabo encuestas con el objetivo de evaluar la percepción del personal, donde el 89% del personal evaluó positivamente la jornada. Ver informe de resultados encuesta.</p> <p>Evidencia: talleres, fotos y demás, resultado de la encuesta.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se han realizado actividades de responsabilidad social dentro del ministerio las cuales incluyen actividades de reciclaje de desechos sólidos, cuidado de la tierra y los océanos, donación de sangre entre otros.</p> <p>Evidencia: Capturas de pantalla de correo institucional, Capsulas informativas.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y	Se lanzó una nueva intranet moderna acorde a los	

la innovación.	<p>tiempos, se trabaja en la nueva appMIREX así como la que se realizó para la Cumbre Iberoamericana.</p> <p>Evidencia: APP MIREX, nuevo INTRANET</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>A fin de adaptarse a los nuevos tiempos y las nuevas circunstancias se ha digitalizado la prestación de los servicios; a su vez de parte del ministerio se evidencia nuevo servicio de intranet. Correo institucional actualizado, se trabaja con diversos proyectos de mejoras en TIC.</p> <p>Evidencia: Capturas de pantalla de sistema de legalización y apostilla en línea, nuevos servicios de intranet</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Con el fin de determinar la capacidad de reaccionar a las diversas situaciones que se presente el MIREX elabora encuestas sobre la prestación de los servicios a los usuarios y mediante estas se determinan los aspectos en los cuales el ministerio debe mejorar.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de satisfacción</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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	La institución programó en la Planificación Estratégica Institucional (PEI) en su resultado 4.2.3 Gestionados de manera efectiva los procesos, la infraestructura, la información y la comunicación institucional, la	

<p>RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>participación de los colaboradores y los usuarios en los procesos de transformación institucional, para ello realizó la socialización de las mejoras y los cambios en la formulación y seguimiento de la planificación operativa anual, así como también conocer de los usuarios a través de mecanismos de seguimiento y medición, buzones institucionales y web, qué se deben mejorar de los procesos institucionales. De manera interna se han recibido 76 quejas y/o sugerencias de las cuales a todas se les ha realizado una debida gestión para garantizar una óptima respuesta y aplicación de las acciones correspondientes según apliquen.</p> <p>Evidencia: Capacitación para directores bajo el lema: Pensamiento Directivo, fotos, listado de asistencia y demás, Acuerdos de Desempeño firmados del ministerio, Reunión de evaluación de POA Fotos, lista de asistencia</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>A través de la Encuesta de Clima Organizacional, la institución evalúa la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. Es por ello que, desde la máxima autoridad se promueve el trato justo y equitativo hacia todo el personal. Los colaboradores consideran que el ministerio cuenta con un liderazgo sólido, como lo indica el aumento en la valoración positiva del personal respecto al liderazgo, que ha pasado del 74.68% en 2019 al 85.26% en 2023, lo que representa un incremento del 10.52%.</p> <p>Evidencia: Rediseño de los procesos en la Dirección de Recursos Humanos, levantamiento de procesos e</p>	

	identificación de mejora, Los Manuales de procesos de las unidades organizativas de las direcciones, resolución 09-2022	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se trabaja con el Manual de Cargos y se ha adoptado un cambio cultural de la evaluación de Desempeño por factores a una evaluación de desempeño por resultados.</p> <p>Evidencia: Manual de Cargo, Talleres de la nueva metodología de la evaluación de desempeño, Listado de asistencia, Convocatoria de estos talleres</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Adicionalmente, se establecen acciones para la gestión del conocimiento e intercambio de experiencias (benchmarking/ benchlearning) con otras organizaciones nacionales y extranjeras, con el objetivo de aportar y recibir buenas prácticas que aporten a la mejora continua de los procesos y eficientizar el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Cabe resaltar que el Ministerio de Relaciones Exteriores hasta mediados del 2023, era el único ministerio en tener integrado su sistema con las tres normas internaciones ISO ya mencionadas, es por lo que varias instituciones realizan los acercamientos para conocer la planificación, integración y ejecución del SIG.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación de RR-HH, INESDYC</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En cuanto a los medios de comunicación interna, se ha observado un incremento positivo en la percepción del personal. En comparación con el año 2021, los resultados del clima laboral mostraron un 79%, mientras que en el 2023 aumentaron al 83%. Este avance se atribuye a la implementación de la Política de Comunicación</p>	

	<p>Externa e Interna CO-PI-01, la cual ofrece diversos canales y medios a través de los cuales los colaboradores pueden expresar sus dudas y opiniones. Ver indicador % Cumplimiento Plan de Comunicación Interna/Externa.</p> <p>Evidencia: Uso de la plataforma nueva de NOBACI, Satisfacción al Ciudadano, Transparencia, Juramento de la comisión de ética del CNF, Juramento de la comisión de ética del INESDYC, el uso de la nueva plataforma de SISMAP, iTICge, Comisión de Ética y transparencia del DGP, la emisión del código de ética mediante la resolución 004-17. Evidencia: nuevo código de ética en el portal, Plataformas para el seguimiento de los indicadores (NOBACI, iTICge, SISMAP, SISGOB, Portal Transaccional</p> <p>Evidencia: Boletines interno, Revista interna MIREX cercar, Capsulas informativas</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Tras la certificación del Sistema Integrado de Gestion de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento Normativo, fueron reconocidas las áreas que se destacaron por el mejor desempeño, apoyo e innovación en pro a la modernización de la Cancillería. De manera particular las áreas están haciendo el ejercicio de reconocer de manera trimestral o mensual, los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Actividad de reconocimientos SIG</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Actualmente se mide y se les da seguimiento a todos los procesos del MIREX, a través de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>indicadores de gestión, que posteriormente son presentados a la Máxima Autoridad.</p> <p>Evidencia: Uso de la plataforma nueva de NOBACI, Satisfacción al Ciudadano, Transparencia, Creación de la Comisión de Ética Pública del MIREX, Juramento de la comisión de ética del CNF, Juramento de la comisión de ética del INESDYC, el uso de la nueva plataforma de SISMAP, iTICge, Comisión de Ética y transparencia del DGP, la emisión del código de ética mediante la resolución 004-17.</p> <p>Evidencia: Nuevo código de ética en el portal, Plataformas para el seguimiento de los indicadores (NOBACI, iTICge, SISMAP, SISGOB, Portal Transaccional</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Como ha sido expuesto, la mejora de las condiciones de trabajo responde a una visión integral que incluye beneficios, bienestar, oportunidades de formación, crecimiento en el puesto, gestión de las compensaciones, mejoras en espacios de trabajo, entre otros puntos. A continuación, los resultados obtenidos de la encuesta de clima laboral respecto a las condiciones de trabajo.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta del clima laboral.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales	Desde la Dirección de Recursos Humanos se han	

<p>(flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>implementado iniciativas para prevenir enfermedades y garantizar la calidad de vida del personal y disminuir las tasas de accidentes, ausentismo, entre otros. En ese sentido, durante el primer trimestre del 2023, se implementó un registro automatizado en el dispensario médico para registrar los datos clínicos de los colaboradores y sus documentos médicos legales, como recetas, licencias, permisos y certificados. Estas mejoras permiten generar informes trimestrales sobre las enfermedades más frecuentes, cantidad de personal consultado, edad, sexo, entre otros. La cantidad de consultas realizadas en la institución aumentó entre 2022 y 2023, pasando de 194 personas en 2022 a 3,317 en 2023, después de la implementación de estas mejoras significativas.</p> <p>Evidencia: Formulario de permiso de los encargados de las áreas (estudio, casos particulares, entre otros), horario establecido en las diferentes áreas organizativas (turnos de trabajos matutino y vespertino)</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>A fin de cumplir con el enfoque de igualdad de género, en el ministerio se evidencia que gran parte de las posiciones directivas están equitativamente distribuidas entre hombres y mujeres.</p> <p>Evidencia: Estadística del porcentaje de mujeres y hombres en las diversas posiciones de trabajo.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se trabaja con un plan de remozamiento y mantenimiento de la distinta área a fin de mejorar las condiciones de trabajo y ambientales de todos</p>	

	los colaboradores del ministerio. Evidencia: Plan de Remozamiento y mejoras	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se cuenta con el INESDYC quien tiene a su cargo la formación del personal del MIREX y de otras instituciones del Estado y/o del sector privado, así mismo las áreas temáticas llevan a cabo cursos, talleres, seminarios y conferencias acordes con sus respectivas áreas temáticas. Además, la Dirección de Recursos Humanos realiza un levantamiento para determinar cuáles son los cursos que el personal desea ser formado y son registrados en la Matriz de Brechas de Necesidades de Competencias - GH-PE-01-F05. Evidencia: Formulario de detección de necesidades, Plan de Capacitación Anual Matriz de Brechas de Necesidades de Competencias - GH-PE-01-F05.	
2) Motivación y empoderamiento.	Actualmente se está motivando al personal a través del correo institucional mediante las capsulas informativas. Evidencia: Boletín Informativo, cápsulas informativas	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Es relevante señalar que, el MIREX ha desarrollado la Política Institucional para el Programa de Desarrollo de Competencias en Diplomacia Multilateral (GH-PO-01). Esta política establece los	

	<p>lineamientos para la participación del personal del MIREX que está involucrado en las funciones de implementación de la política exterior. Esta iniciativa se presenta como un mecanismo para fortalecer las capacidades institucionales.</p> <p>Además, es importante destacar los resultados obtenidos en la encuesta de clima en relación con la Capacitación Especializada y el Desarrollo, los cuales alcanzaron un 86%. Esto representa una mejora considerable en comparación con el año 2022, cuando fue del 76%. Del mismo modo, se observó un incremento en el reconocimiento laboral en 2023, alcanzando un 82%, en comparación con el 71% registrado en 2021.</p> <p>Evidencia: Ver Plan de Formación</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) 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>	<p>Dentro del seguimiento, medición y análisis de los procesos, a través del indicador de absentismo la institución monitorea el comportamiento de la tendencia de las faltas o inasistencias de los colaboradores. Es importante destacar que el índice de absentismo laboral, según lo establecido internamente, debe ser igual o menor al 10%. Se resalta los esfuerzos realizados desde la dirección de Recursos Humanos para fomentar el uso de formularios de permisos y licencias. En la siguiente gráfica se muestra de manera general los</p>	

	<p>resultados del absentismo obtenidos en los últimos dos años.</p> <p>Evidencia: Estadísticas de asistencia laboral.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En los levantamientos de procedimiento o procesos realizados en las áreas se realiza un informe de mejora donde todas las áreas aportan, además todos los servidores se involucran con el proceso a través de realizar sugerencias sobre las posibles mejoras que se podrían realizar.</p> <p>Evidencia. Matriz de mejora calidad</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La Dirección de Participación, Ética y Transparencia del Ministerio ha implementado medidas para fomentar una cultura de integridad y ética. Como resultado, en 2022 y 2023 se recibieron 3 denuncias por posibles dilemas éticos, las cuales fueron tratadas siguiendo el procedimiento establecido en el Procedimiento de Gestión de Denuncias, Investigación y Protección al Denunciante (DC-PG-03). Además, se mide el tiempo comprometido a través del indicador % de denuncias respondidas en el plazo establecido.</p> <p>Evidencia: Acta de apertura de buzones</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>En cuanto a la responsabilidad social, nuestros colaboradores muestran un firme compromiso a través de diversas iniciativas, como la Jornada de reforestación donde realizaron la siembra de árboles, todos los colaboradores parte del voluntariado participaron activamente. Además, en solidaridad con las familias vulnerables afectadas por el desastre atmosférico el pasado noviembre, organizamos una jornada de recolección de</p>	

	<p>alimentos, medicinas y prendas de vestir. Por otra parte, en colaboración con la Fundación Amigos contra el Cáncer Infantil, desde el Departamento de Recursos Humanos, llevamos a cabo la exitosa campaña “Tapitas Quimio” con el objetivo de recaudar fondos para el tratamiento oncológico de niños.</p> <p>Evidencia: Capturas de pantalla correo institucional. Ver correos de campaña realizada por RRHH sobre donación de sangre</p>	
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).	<p>Durante el año 2023, se han llevado a cabo un total de 6 capacitaciones enfocadas en la Gestión de Atención al Ciudadano. Este aumento en la cantidad de cursos ha ido de la mano con un significativo incremento en las horas dedicadas a la formación, que han alcanzado un total de 252 horas. Asimismo, se destaca un aumento del 48% en el presupuesto ejecutado, alcanzando los \$600.000.</p> <p>Evidencia: Cursos impartidos Fotos de los buzones, acta de apertura de los buzones de sugerencia y quejas</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>A partir de las evaluaciones de desempeño aplicadas a los colaboradores, se analizó el grado de compromiso con las metas establecidas.</p> <p>En el año 2021, se observó que el 92% de los colaboradores evaluados cumplían con dichas metas. Esta</p>	

	<p>tendencia positiva se mantuvo en el año 2022, donde también se alcanzó un 92% de cumplimiento. Estos resultados muestran una consistencia en el compromiso del personal con las metas establecidas, superando la meta del 90% fijada para ambos años.</p> <p>Evidencia: Evolución del POA, Evaluación del Desempeño de los empleados 85% del personal fue evaluado.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Cabe destacar que en comparación con el año 2022, donde se llevaron a cabo 33 acciones formativas con un presupuesto ejecutado de \$4,691,200, el año 2023 registró un aumento tanto en la cantidad de acciones formativas, alcanzando 40, como en el presupuesto ejecutado, que ascendió a 9,125,970. Además, se capacitó a un mayor número de colaboradores, con un total de 905, y se destinaron considerablemente más horas de capacitación, llegando a 20,192. Ver tabla Subcriterio 3.2 Comparación resultados de gestión de la capacitación 2022-23, ver indicador % Implementación de plan de capacitación anual.</p> <p>Evidencia: Informe del uso de las redes sociales e impacto en la sociedad, Informe del uso del correo institucional</p>	
<p>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.</p>	<p>Como parte de las acciones planteadas dentro del eje 4 del Plan Estratégico Institucional <i>“Fortalecimiento Institucional y Profesionalización del Servicio Exterior”</i> se realizan una serie de capacitaciones enfocadas en distintas áreas de conocimiento para los servidores públicos, de</p>	

	<p>estas encontramos capacitaciones especializadas en materia de normas ISO.</p> <p>Evidencia: fotos, listas de asistencia.</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Hemos realizado la gestión para otorgar reconocimiento individual remunerado a través del Bono del Acuerdo de Desempeño y el Bono de Indicadores (resultados por encima del 85%).</p> <p>Evidencia: Presupuesto aprobado.</p> <p>Durante el taller de planificación se realizó un reconocimiento a los equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia: -PPT Taller de Planificación.</p>	

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

<p>I) 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.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores como parte de nuestro rol y en cumplimiento de nuestra Planificación Estratégica Institucional en el eje estratégico 2 Protección de los dominicanos en el exterior y fomento de nuestra cultura, el Ministerio de Relaciones Exteriores impacta de forma positiva en la calidad de vida de los ciudadanos, contribuyendo al desarrollo del país, dentro de las acciones destacadas podemos identificar que el MIREX y el Consejo Nacional para la Persona Envejeciente (CONAPE) firmaron un acuerdo de colaboración que permitirá asistir y retornar al país a dominicanas y dominicanos adultos mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad en el exterior a favor de la población mayor de 65 años, que, debido al proceso de envejecimiento, experimente cambios progresivos desde el punto de vista psicológico, biológico, social y material. El Consulado dominicano en San Juan y el MIDEREC celebraron los Juegos Patrios en Puerto Rico, donde participaron de más de 500 atletas, los cuales compitieron en ocho disciplinas. En esta edición número XVI es la primera vez que cuenta con el apoyo del INDEX, una de tantas iniciativas aplicadas como parte de las políticas de atención a la diáspora del gobierno de República Dominicana. En estos Juegos Patrios, compitieron atletas dominicanos residentes en Puerto Rico, en las disciplinas de ajedrez, baloncesto, béisbol, sóftbol, judo, karate y taekwondo, así como el recreativo dominó. Los eventos 66 fueron llevados a cabo en las instalaciones deportivas de San Juan, Bayamón, Río Piedras, Carolina, Puerto Nuevo y Guaynabo. La institución, a través del INDEX ha analizado</p>	
--	---	--

	<p>donaciones de útiles deportivos y escolares desde Miami hacia la comunidad de Bajos de Haina, donde se realizó una jornada que impactó a más de 200 niños, niñas y adolescentes con edades comprendidas entre los 7 y 16 años, residentes en comunidades vulnerables del municipio Bajos de Haina, en aras de contribuir al crecimiento y desarrollo de la niñez y los más jóvenes se impartió una charla de motivación a los integrantes de 17 ligas deportivas y entregaron pelotas, bates, guantes, cascos protectores, uniformes y otros equipos deportivos y escolares que les permitirán continuar practicando sus disciplinas.</p> <p>Evidencia: Fotos, Redes sociales, Notas de Prensa, Noticias MIREX cerca.</p>	
<p>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.).</p>	<p>La institución conforme a las pautas establecidas en la Guía Embajada Verde, que incorpora acciones dirigida a la sede de la Cancillería, se han implementado de manera gradual un conjunto de acciones que contribuyen a eficientizar el uso de los recursos institucionales, iniciando con la realización de procesos de compra en la modalidad de subasta inversa, que le ha generado ahorros importantes a la institución para la adquisición de bienes principalmente, como son, equipos tecnológicos y vehículos. Esto conscientes del Decreto 158-2023 emitido por el Presidente de la Republica en el mes de enero 2023. Unido a esto, la Dirección Administrativa emitió una circular interna, motivando al personal y a las áreas hacia el uso eficiente de los recursos. Asimismo, se han colocado paneles solares en las instalaciones del Centro de Convenciones del MIREX, a los fines de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>contribuir con el ahorro de energía y consumo de energía limpia, así como, la adquisición de motocicletas eléctricas para el servicio de mensajería externa, para la reducción en la emisión de CO2. También, se ha colocado en la institución cargadores para vehículos eléctricos del personal y de acceso a la comunidad que habita y transita por las proximidades del ministerio. Otra de las acciones con carácter de sostenibilidad, ha sido la instalación de contenedores para el reciclaje de desechos y capacitación al personal para la adecuada aplicación de la política. Adicionalmente, ha realizado un levantamiento de información para la implementación del proyecto 3R (reducir, reutilizar y reciclar) con miras a la certificación. Además, la institución determina los proveedores que son críticos para cumplir eficazmente con los servicios que se ofrecen, en el proceso de compras y contrataciones públicas y siguiendo los lineamientos de la normativa vigente, el 49% de los proveedores del MIREX tienen perfil sostenible y tienen establecidos programas orientados al beneficio de la comunidad, tal es el caso de proveedores en el área de la publicidad, telecomunicaciones, tecnología y de seguros institucionales.</p> <p>Evidencia: Fotos, Revista INDEX, Informe de reciclaje, Artículos en el periódico.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores a través del Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios y la Dirección de Protección a Nacionales en el Exterior se canalizaron acciones dirigidas atender la población dominicana</p>	

	<p>vulnerable en el exterior, conforme a la naturaleza institucional. En ese sentido, durante el año 2022, trescientos veinte y tres (323) solicitudes de asistencia y protección de nuestros connacionales en el exterior. En tal sentido, fueron beneficiados ochenta y cuatro (84) solicitantes para traslado de restos, fueron retornados de manera asistida treinta y tres (33) dominicanos en situación de vulnerabilidad; además, de asistir once (11) casos relativos a retornos y asistencia de niños, niñas y adolescentes, finalmente fue brindado seguimiento a los casos penales de veinte y siete (27) dominicanos privados de libertad en el exterior, también fueron localizados trece (13) nacionales en el exterior que sus familiares desconocían su paradero. Durante el año 2022, este ministerio destinó más de veinte millones de pesos dominicanos RD\$20,000,000.00 en favor de esta población vulnerable en el exterior. Es importante destacar que fueron asistidos en su retorno a territorio dominicano tres (03) dominicanos víctimas de secuestro en la República de Haití, incluyendo un diplomático dominicano. También se logró el retorno al país de veinte y seis (26) nacionales dominicanos que se encontraban varados en Guatemala.</p> <p>Evidencia: Reporte de casos tramitados a través de la Dirección de Protección a Nacionales, Políticas de uso del CCMIREX.</p>	
<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>	<p>La institución ha realizado programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados, para ello resaltamos la aprobación del Plan de</p>	

	<p>Emergencias y Evaluación que busca reconocer, alertar y protegerse en caso de emergencias, amenazas y desastres. El canciller Roberto Alvares, destacó que somos unos de los pocos ministerios en contar con plan de contingencia enfocado en la prevención. El Ministerio de Relaciones Exteriores está comprometido en llevar a cabo programas para la prevención de riesgos de salud, fomentando la importancia de realizar ejercicios físicos y dando facilidades a los colaboradores; jornadas de prevención de enfermedades cardiovasculares y diabetes, así como la detección a tiempo de deficiencias visuales y renales, jornadas para detección temprana de cáncer de mama y socialización de los planes de salud de acuerdo al grupo ocupacional que se ofrecen en la institución. La institución en coordinación con Ministerio de Salud planifica jornadas de vacunación que sirven para la prevención y brotes de enfermedades infecciosas, colaborando para facilitar la inmunización de los ciudadanos de manera eficaz y en un lugar seguro. Cabe resaltar, que, entre los colaboradores de la institución, se cuenta con un total de 7 personas en distintas unidades, que han evidenciado alguna condición o discapacidad, sin embargo, han sido capaces de desempeñarse satisfactoriamente.</p> <p>Evidencia: Fotos, Informes del INDEX, Plan de Emergencia y Evacuación.</p>	
<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>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores en el marco de promover la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, el Presidente de Estados Unidos de Norteamérica,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Joe Biden, felicita a la República Dominicana por los avances en la lucha contra la corrupción, un logro que es resultado de la voluntad política del dirigente el presidente Luis Abinader de apoyar la plena independencia de la Justicia y despolitizar los poderes del Estado, esto en el desarrollo de la Cumbre de la Democracia dedicada a la Justicia, como pilar de la democracia, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, como ejecutor de la Política Exterior. En ese sentido, la institución ha coordinado con la Dirección de e Ética e Integridad Gubernamental, la presentación del Informe que será presentado en el desarrollo de esta cumbre en los organismos multilaterales. Dentro de la organización, se ha realizado encuesta de percepción respecto la transparencia, la austeridad y combate de la corrupción, teniendo una tendencia favorable en el comportamiento de los funcionarios públicos. En adición, en la gestión de la transparencia institucional hemos obtenido un 99% e cumplimiento en base a la meta programada de un 90%, para el año 2022.</p> <p>Evidencia: Informe físico de transparencia, revistas y noticias MIREX.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores en un esfuerzo significativo de la alta dirección, se han colocado paneles solares en las instalaciones del Centro de Convenciones del MIREX, a los fines de contribuir con el ahorro de energía y consumo de energía limpia, así como, la adquisición de motocicletas eléctricas para el servicio de mensajería externa, para la reducción en la emisión de CO2. También, se ha colocado en la institución</p>	

	<p>cargadores para vehículos eléctricos del personal y de acceso a la comunidad que habita y transita por las proximidades del ministerio.</p> <p>Evidencia: - Información divulgada a través del correo institucional y redes sociales.</p>	
<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>	<p>A través de la página web del Ministerio los ciudadanos pueden hacer diversos tipos de solicitudes en línea que estos requieran, ya sea apostilla y legalización de algún documento o hacer el proceso de pase/cruce fronterizo, al ciudadano finalizar con el proceso se procede a enviar una encuesta a su correo que le permite calificar el proceso realizado en línea, lo que nos permite conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios institucionales. El Ministerio cuenta con buzones donde los usuarios pueden dejar sus quejas y sugerencias, esto nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios. Periódicamente se encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios institucionales. A su vez, no se reportan quejas este año a través del sistema 311.</p> <p>Evidencia: Página web institucional www.MIREX.gob.do, Informe encuesta de satisfacción de los usuarios sobre servicios institucionales, Índice de transparencia institucional sobre el 90%, Reporte sobre respuesta a los ciudadanos a través del chat y redes sociales, Buzones de sugerencias y quejas</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Documento Externo
SGC-MAP

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores presentó la estrategia Mirex Sostenible con la que busca consolidar el compromiso de la institución de continuar aportando a través de su gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 en procura de que el país siga avanzando en el logro de estos. Los miembros del Voluntariado MIREX fueron juramentos por el Comité Coordinador de MIREX Sostenible, a los fines de asegurar la implementación de las iniciativas del programa.</p> <p>Como parte de las actividades realizadas por el voluntariado MIREX, se destaca la asistencia a personas que se dirigen al Oncológico en busca de servicios de salud, durante tres días consecutivos personal del ministerio estuvo asistiendo al cruzar la calle que se torna peligrosa en las condiciones de salud de los pacientes, haciendo cuentos y pintando caritas a niños y niñas, donando alimentos, entre otras actividades. Se destaca el ejercicio de reciclaje de tapas de las botellas plásticas para el proyectos “Tapitas por quimio”..</p> <p>Evidencia: Certificación de la Embajada Dominicana en Madrid, España como primera embajada Green en el mundo, colocación de un cargador eléctrico para vehículos en las instalaciones del MIREX. Disposición de transporte institucional para empleados, contribuyendo a disminuir el consumo de energía/combustible y los efectos en el medio ambiente. -Circular interna para concientización del consumo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	de energía eléctrica y medidas para disminuir	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>A través del Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios y la Dirección de Protección a Nacionales en el Exterior se canalizaron acciones dirigidas a atender a la población dominicana vulnerable en el exterior, según la naturaleza institucional, ha desplegado acciones para proteger y respaldar a la diáspora fuera del país, reconociendo su importancia como parte integral de la nación aún en el extranjero. En primer lugar, se ha establecido una red de consulados que brindan asistencia consular y apoyo legal a los ciudadanos que residen en el exterior. Esto incluye la facilitación de trámites administrativos, la prestación de servicios de emergencia y la protección de los derechos de los ciudadanos en situaciones adversas.</p> <p>Evidencia: -Informe de evaluación PEI 2022. -Informes de monitoreo del POA 2022 y 2023.</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>En cuanto a las labores en materia de comunicación interna y externa, se mide y es de suma importancia la cobertura recibida por los medios de comunicación, relativo a las actividades y noticias institucionales, los servicios que se ofrecen. Se ha logrado incrementar la presencia digital del MIREX en redes sociales, como se muestra a continuación para los usuarios siguientes: @mirexrd y @indexdomrd.</p> <p>Evidencia: -Plan de comunicación - Registro sobre impacto del MIREX en las redes</p>	

	<p>sociales.</p> <p>- Registro sobre nivel en que las publicaciones del MIREX se reproducen, siguen y comparten por los seguidores en redes sociales.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El MIREX, como responsable de Coordinar la Comisión Nacional de Derechos Humanos, promueve activamente la aplicación de los principios de derechos humanos dentro y fuera del MIREX.</p> <p>Evidencia: Lista de personal con discapacidad, política de compensación y beneficios con acciones especiales para el personal de menor ingreso.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de acciones relacionadas a este ejemplo, tal es el caso de la participación del personal del MIREX en actos de la bandera, con el liderazgo del Ministro, viceministros y directores.</p> <p>Evidencias: <u>Fotos, revistas y noticias INDEX y MIREX cerca</u></p>	
<p>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).</p>	<p>El Ministerio de Relaciones (MIREX) y El Ministerio de la Presidencia, llevaron a cabo reuniones de intercambio conocimientos, información y experiencias, enmarcadas en la consecución de eventos a gran escala en el país. También con el Archivo General de la Nación como un intercambio de información para conocimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y seguimiento a los proyectos de mejora en temas de archivo.</p> <p>Evidencia: Fotos, Revista MIREX cerca</p>	

<p>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, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos planifica, organiza y lleva a cabo diferentes jornadas y charlas de salud durante el año, que benefician a los servidores de la institución ya que nos preocupamos por educarlos para que tengan una vida más saludable y puedan prever cualquier tipo de enfermedad.</p> <p>Evidencia: Fotos, Lista de asistencia</p>	
<p>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).</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores mediante circular interna concientiza a sus servidores sobre el consumo energético y la manera responsable en que podemos utilizar este recurso en beneficio de nuestro medio ambiente y el planeta.</p> <p>Evidencia: Circular interna, Decreto 158-23 concientización del consumo eléctrico.</p>	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La evolución de los servicios consulares y migratorios durante los años 2021, 2022 y 2023 ha demostrado una capacidad creciente y eficiente en la prestación de servicios consulares y migratorios, alcanzando un punto alto en 2022 con 263,362 servicios. El ministerio sobresalió especialmente en su respuesta humanitaria, otorgando 27,294 visados a ciudadanos venezolanos ese año. Además, en 2023, la gestión de apostillas y legalizaciones se mantuvo fuerte con 290,318</p>	

	<p>trámites, evidenciando la resiliencia y compromiso sostenido del ministerio frente a los desafíos migratorios.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En la pág. 49 del PEI 2021-2024, se programó el producto estratégico 2.1.1.3. Servicios de asistencia humanitaria para la protección de los derechos de los dominicanos en el exterior, como parte de los servicios que desarrolla el Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios que impactan significativamente en la población, especialmente, desde la función de protección a nacionales, desde donde se ofrece asistencia a dominicanos y dominicas en situación de vulnerabilidad y apoyo a sus familiares.</p> <p>Evidencia: Memoria MIREX 2022</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>En la pág. 64 del PEI 2021-2024, se ha establecido el producto 4.1.1 Desarrollada una política exterior alineada con la política del Gobierno Central, la Estrategia Nacional de Desarrollo y las normativas vigentes, con el indicador siguiente: Porcentaje de cumplimiento de Iniciativas Presidenciales e Indicadores de Gestión. La meta programada en promedio fue de 85% al 2022. El resultado alcanzado, fue de 100% según reporte de gestión elaborado a Diciembre 2022, el indicador NOBACI fue trabajado a fin de lograr la meta de 85% la cual se sobrepasó.</p> <p>Evidencia: Resultado NOBACI a Diciembre 2022</p>	

	Memoria MIREX 2022	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>En el Objetivo Estratégico no. 3.1: Promover la garantía y respeto a los Valores Democráticos y Derechos Humanos en República Dominicana y ante la Comunidad Internacional, se establece el resultado 3.1.2 Documentadas las disposiciones del país ante eventos internacionales asociados a los temas de derechos humanos y valores democráticos, en el marco del cual se han registrado las acciones siguientes:</p> <p>-Alianza para el Desarrollo en Democracia, establecida entre RD, Panamá y Costa Rica, mediante la cual, se han establecido declaraciones y compromisos internacionales.</p> <p>Evidencia: MEMORIA MIREX 2022</p>	Realizar matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La tendencia muestra los siguientes resultados durante el periodo de tres años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Conformidades Mayores: se mantuvo en cero a lo largo de los tres años, lo cual es positivo, indicando que no se identificaron desviaciones graves en los procesos. • No Conformidades Menores: hubo una disminución clara, pasando de 4 en 2022 a 3 en 2023 y llegando a 0 en 2024. Este es un indicador muy favorable para la mejora significativa en el cumplimiento de las normas y procesos. • Oportunidades de Mejora: hubo un leve descenso de 11 en 2022 a 10 en 2024, indicando que la institución está comprometida en la búsqueda de la mejora continua de los procesos internos. • Observaciones: hubo una reducción a la mitad en 	

el número de observaciones de 12 en los años 2022 y 2023 a 6 en 2024, lo que se debió a la mejora continua y una mayor adherencia a los estándares establecidos.

Estos resultados de la auditoría interna muestran una mejora continua en la gestión del MIREX, con una disminución en las no conformidades menores y en las observaciones. Esto refleja un progreso claro hacia el cumplimiento de las normativas y la implementación de prácticas que facilitan la mejora continua de la institución.

En cuanto las auditorías externas de 2022-2023 para evaluar el Sistema de Gestión Integrado de calidad, antisoborno y cumplimiento normativo (SIG) del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el enfoque principal de asegurar que el sistema cumpla con los criterios establecidos, garantizar el cumplimiento de requisitos legales y contractuales, evaluar su eficacia en alcanzar los objetivos propuestos y buscar mejoras.

Como se muestra en el gráfico que durante las auditorías al Sistema de Gestión Integrado el MIREX entre 2022 y 2023, no se identificaron no conformidades mayores y menores ni potenciales no conformidades, reflejando el fuerte compromiso del MIREX con la calidad y la estandarización de sus procesos. Se destaca una tendencia positiva: un incremento en los hallazgos positivos y una reducción en las oportunidades de mejora, evidenciando avances notables en la eficiencia y eficacia del sistema de gestión del MIREX de un año a otro.

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) está activamente avanzando hacia la simplificación de procesos

	<p>administrativos conforme al Programa Burocracia Cero, establecido por el Decreto No. 640-20. Las metas incluyen facilitar el acceso a los servicios solicitados, agilizar los tiempos de respuesta, minimizar los requerimientos de documentación física, y disminuir la necesidad de visitas presenciales, especialmente en los servicios de Legalización/Apostilla y trámites de visado con Sistema de Gestión de Misiones (SGM), quedando simplemente un plan de trabajo, para simplificación de requisitos de Visados y sistematización de procesos de Protección Nacionales.</p> <p>El plan ha sido aprobado junto con sus respectivos entregables, reflejando el compromiso del MIREX con el fomento de una administración pública más eficiente.</p> <p>Evidencia: -Informe AI 2022 y 2023</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>En cuanto al producto No. 2.1.1.2 Servicios Consulares y Migratorios, incluyendo costos y facilidades de acceso, se lograron obtener los siguientes resultados en base al trabajo de automatización realizado como parte de las acciones establecidas en el PEI 2021-2024 y POA de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, para el diseño e implementación de sistemas de información de soporte a los procesos institucionales, entre ellos: Desde el Viceministerio para Asuntos Consulares y Migratorios, se coordinó la prestación de un total de 1,320,853 servicios, gestionados a través de las misiones en el exterior y de la Dirección de Legalización de Documentos desde la sede de la Cancillería. Asimismo, fueron emitidas visas de trabajos y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	estudios a inmigrantes venezolanos, en el marco del plan de normalización puesto en marcha desde el año 2021. Evidencia: POA 2022 MIREX	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) está activamente avanzando hacia la simplificación de procesos administrativos conforme al Programa Burocracia Cero, establecido por el Decreto No. 640-20. Las metas incluyen facilitar el acceso a los servicios solicitados, agilizar los tiempos de respuesta, minimizar los requerimientos de documentación física, y disminuir la necesidad de visitas presenciales, especialmente en los servicios de Legalización/Apostilla y trámites de visado con Sistema de Gestión de Misiones (SGM), quedando simplemente un plan de trabajo, para simplificación de requisitos de Visados y sistematización de procesos de Protección Nacionales. El plan ha sido aprobado junto con sus respectivos entregables, reflejando el compromiso del MIREX con el fomento de una administración pública más eficiente. Evidencia: Programa Burocracia Cero	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	En cuanto a la eficiencia demostrada por la organización para gestionar los recursos disponibles, incluidas personas, los conocimientos y las instalaciones, en la pág. 64 del PEI 2021-2024,	

	<p>se ha establecido el resultado 4.1.1 Desarrollada una política exterior alineada con la política del Gobierno Central, la Estrategia Nacional de Desarrollo y las normativas vigentes. La producción estratégica del MIREX se encuentra registrada en la plataforma RUTA de planificación plurianual, evidenciando que, para el primer trimestre del 2023, se alcanzó el 23% del presupuesto ejecutado</p> <p>En el marco del objetivo de Gestionar el desarrollo institucional del MIREX y sus órganos desconcentrados, asegurando el uso eficiente y transparente de los recursos, se ha logrado: mantener en niveles satisfactorios los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, para un promedio de 95% al primer trimestre del 2023.</p> <p>Evidencias: Logros PNPSP Gestión Gobierno Memoria MIREX 2022</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Como parte de las mejoras implementadas se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad entre la Junta Central Electoral y el MIREX • Interoperabilidad entre el Banco de Reservas de la Republica Dominicana y el MIREX, a fin de eliminar el uso de cupones para los pagos de servicios. <p>Con relación a mejoras realizadas en los procesos a raíz de los benchmarking es posible resaltar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de elaboración de Cartas de Servicios a aplicarse en los Consulados y 	

	<p>Embajadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de ChatBot y Central Telefónica. • Control de Accesos de TICs. • Proyecto de Investigación y Depuración de Solicitudes de Visado. • Propuesta de Mejora de Exoneraciones a funcionarios que concluyen su misión. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se ha programado en el PEI 2021-2024 el resultado 4.3.I Fomentados los mecanismos para la gestión del conocimiento en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines. Se desarrollaron las acciones de intercambio de experiencias sobre las siguientes acciones programadas en el POA 2022 de la DPyD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de experiencias con el Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES, sobre Procesos Financieros estas realizadas a fin de conocer buenas prácticas de la institución. • Intercambio de experiencias sobre buenas prácticas acerca del diseño e implementación de un Sistema Integrado de Gestión con el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE). • Intercambio de experiencia sobre el Sistema Integrado de Gestión con el Institucional del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). • Intercambio de experiencias con el Ministerio de Relaciones Exteriores de la 	

	<p>República de Colombia en materia de Apostilla y Legalizaciones de documentos</p> <p>Evidencias: Informes técnicos</p>	
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>Evidencia: - Memoria Anual de Rendición de Cuentas 2022 en la cual se reporta información relativa a acuerdos establecidos</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>Junto al Consejo Nacional de Competitividad se trabaja a fin de eliminar los pasos innecesarios para la prestación de servicios a los ciudadanos. Mediante el programa “Gobierno Eficiente” se analizan los procesos a fin de lograr que estos se efectúen de manera ágil para los usuarios, llevando a que se digitalicen los tramites, lo que implica mejoras en los tiempos de entrega para los usuarios, eliminación de costes de impresión, automatización de las entregas a los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Entre los meses de octubre y noviembre del 2022, conforme a lo programado en el Plan Operativo Anual de la Dirección Planificación y Desarrollo, se realizó una auditoría externa de certificación al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento Normativo, arrojando los resultados que se muestra a continuación:</p> <p>5 hallazgos positivos 3 oportunidades de mejora 0 no conformidades 0 observaciones</p>	

	<p>Evidencias: Certificaciones de normas ISO</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia, galardona a colaboradores del INDEX en la segunda edición del Premio Nacional a la Innovación Pública, presentaron el proyecto “DILIGENCIA”, el cual consiste en un sistema integrado de gestión de documentos oficiales para servicios del Estado dominicano, donde se posibilita el acceso directo tanto a usuarios como a empleados públicos. Este premio es el máximo galardón que entrega el Estado dominicano en materia de innovación.</p> <p>El MIREX ha recibido por parte de la OGTIC El reconocimiento de “Prácticas Promisorias de Gobierno Digital”, en el marco de la entrega de premiaciones sobre el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias: Pergaminos Premio a la Innovación 2022</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Se ha programado en el PEI 2021-2024 el resultado siguiente: Articulada la planificación y presupuestos para garantizar la disponibilidad de los recursos. Se evidencia que la institución alcanzó en promedio un 100% de cumplimiento con relación a las metas alcanzadas y en perspectiva con la ejecución de metas físicas un 90.3%.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad	<p>El 2022 se logró completar mayor porcentaje de la</p>	

<p>(logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>planificación, con menos recursos presupuestarios ejecutados, para una relación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas alcanzadas: 2020 - 90% / Presupuesto ejecutado 91% • Metas alcanzadas: 2021- 97% / Presupuesto ejecutado 89% • Metas alcanzadas: 2022-90% / Presupuesto ejecutado 93%. <p>Evidencia: Ejecución</p>	
--	---	--

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.