



Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)
Marleni Ferreras
Génesis Fulgencio
Nilda Molina

Santo Domingo, Rep. Dom.
Mayo 2024

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Ejecutar la política exterior del Estado, vinculando la agenda y los planes de desarrollo del país en el plano internacional, de forma dinámica, sostenible y eficaz en beneficio de la República Dominicana y sus nacionales.

I.1.2. VISIÓN

El MIREX es una institución abierta y profesionalizada, orientada a resultados, que impulsa el liderazgo internacional del país y potencia la integración regional en beneficio del desarrollo nacional.

I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- **Transparencia:** Actuamos con integridad y honestidad en el manejo de los recursos institucionales, apegados al marco normativo de la administración pública y de los mecanismos de control para la rendición de cuentas.
- **Eficacia:** Hacemos un uso eficiente de nuestras capacidades humanas, materiales, tecnológicas y financieras para dotar al país de un ejercicio diplomático y consular efectivo que permita atender los desafíos del cambiante entorno mundial.
- **Equidad:** 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.
- **Sostenibilidad:** Estamos comprometidos con los intereses nacionales e institucionales, aportando lo mejor de nuestro equipo para el logro de los objetivos de desarrollo del país.

I.1.4. BASE LEGAL

Los principales instrumentos legales que regulan el accionar del MIREX, se presenta a continuación:

- Constitución de la República Dominicana, proclamada el día 13 de junio de 2015.
- La Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio del 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.
- Reglamento No. 142-17 de la Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior, del 21 de abril de 2017.

I.1.6. SERVICIOS

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con un catálogo de servicios, orientado a su accionar como Entidad, dicho catálogo está disponible en nuestra página web y el mismo incluye lo siguiente:

Servicios	Descripción del Servicio	Dirigido a
Pase/Cruce Fronterizo	Autorización para cruzar la frontera dominico-haitiana para vehículos de motor.	Ciudadanos Nacionales y Extranjeros
Legalización de Firmas y Apostilla de Documentos	El Ministerio Relaciones Exteriores (MIREX), como Autoridad Competente, designada por el Estado dominicano, para la aplicación del referido convenio, le coloca un Certificado de Apostilla a cada documento a presentar en el extranjero.	Usuarios Nacionales o Extranjeros
Expedición de Pasaportes Diplomáticos u Oficiales	Otorgamiento de Pasaporte Diplomáticos y Oficiales: a los funcionarios de la Administración del Estado, Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Poder Legislativo y del Ministerio de Relaciones Exteriores que viajan al exterior, en el cumplimiento de misiones oficiales.	Ciudadanos Nacionales
Emisión de Visados y facilidad de entrada y salida al país sin visa	La Ley No. 875, de fecha 31 de julio de 1978, sobre Visados dispone que los extranjeros que deseen ingresar a territorio dominicano deberán estar provistos de visados en sus documentos de viaje correspondientes, con excepción de los nacionales de países con los cuales la República Dominicana haya suscrito acuerdos sobre dispensa de visados con fines turísticos.	Ciudadanos Extranjeros
Pasaportes Ordinarios en el Exterior	Tramitación de renovación de libretas de pasaportes ordinarios de dominicanos en el exterior.	Ciudadanos Nacionales

I.1 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Tal como establecen las normativas, la política exterior es definida por el Presidente Constitucional de la República Luis Abinader, el MIREX es responsable de su ejecución y coordinación a nivel nacional e internacional. De ahí que, para la formulación de la estrategia 2021-2024, se parte del Plan de Política Exterior del Cambio, en el cual se identifican las principales acciones de interés a desarrollar durante el cuatrienio, clasificadas en tres grandes ejes, estos son:

- I. La protección de los dominicanos y las dominicanas en el exterior.

2. La promoción de las exportaciones y la atracción de inversión para la generación de empleos.
3. Promover los valores democráticos y los derechos humanos consagrados en la constitución dominicana y los tratados internacionales.

A su vez, el Plan Estratégico Institucional aprobado para el periodo 2021-2024, contiene cuatro ejes y ocho objetivos estratégicos, a saber:

Ejes Estratégicos	Eje estratégico no. 1: Relaciones internacionales dinámicas, en el marco de una política exterior cohesionada	Eje estratégico no. 2: Protección de los dominicanos en el exterior y fomento de nuestra cultura	Eje estratégico no. 3: Fomento de los valores democráticos y de derechos humanos	Eje estratégico no. 4: Fortalecimiento institucional y profesionalización del Servicio Exterior
Objetivos Estratégicos	OE 1.1 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.	OE 2.1 Fortalecer los servicios para la protección de los derechos de la población dominicana y extranjera en materia consular y migratoria.	OE 3.1 Promover la garantía y respeto a los Valores Democráticos y Derechos Humanos en República Dominicana y ante la Comunidad Internacional.	OE 4.1 Coordinar la ejecución de la política exterior trazada por el gobierno, en cumplimiento de las normas jurídicas del país y en coherencia con los planes y objetivos nacionales.
	OE 1.2 Posicionada la República Dominicana en los organismos internacionales y en los mecanismos de integración en función del interés nacional.	OE 2.2 Contribuir a mejorar la calidad de vida de la diáspora, a través de la garantía de sus derechos, promoción de la identidad, sentido de pertenencia y vinculación con la República Dominicana y sus procesos de desarrollo.		OE 4.2 Gestionar el desarrollo institucional del MIREX y sus órganos desconcentrados, asegurando el uso eficiente y transparente de los recursos.
	OE 1.3 Contribuir al Desarrollo Económico y Social del País a través de la promoción proactiva del Comercio Exterior, la Inversión Extranjera y la Cooperación Internacional.	OE 4.3 Evaluar y socializar los planes, resultados e impactos de la política exterior dominicana conforme al principio de transparencia de la administración pública.		

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- a. El ministerio cuenta con un liderazgo fuerte, con amplios conocimientos sobre su rol, lo cual se percibe a través de la valoración positiva del personal respecto al

liderazgo, que paso de ser 74.68% en el año 2019, a 85.26% en el año 2023, para un incremento de 10.52% en solo 3 años de gestión, según se observa en los resultados de la encuesta de clima laboral.

- b. Cabe resaltar que se ha logrado mejorar y aumentar el nivel de satisfacción de los servicios institucionales, logrando este año un resultado de 94% de valoración por los usuarios.
- c. Implementación de la estrategia a través de los planes operativos y expansión de esta a nivel de las misiones en el exterior, asegurando la incorporación de sus aportes al logro de los objetivos institucionales.
- d. De acuerdo con la naturaleza de la organización, la gestión de las alianzas nacionales, internacionales y público – privadas es un tema de alto interés institucional. Se planifican, ejecutan y monitorean las alianzas periódicamente, y se generan planes y estrategias de actuación para el fortalecimiento de estas.
- e. Cada año, el MIREX realiza la autoevaluación del Marco Común de Evaluación (CAF), una herramienta fundamental para fortalecer la gestión institucional e implementar mejoras en los procesos y servicios. 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). Además, ha sido distinguido con el reconocimiento Sello CAF +300, que resalta su desempeño al obtener más de trescientos puntos en el modelo de excelencia.
- f. Entre los cambios más significativos planificados e implementados, se destaca el diseño e implementación de un nuevo Sistema de Gestión de Misiones (SGM) que interconecta todos los consulados, permitiendo procesos estandarizados, medición del desempeño y seguimiento y aprobación de solicitudes.
- g. El MIREX ha implementado medidas para garantizar un entorno laboral seguro y proteger el bienestar de su personal. Estas incluyen la formación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, la implementación del Plan de Emergencia y Evacuación.
- h. El MIREX ha mantenido abierta la oportunidad de conectar digitalmente y acceder a toda la información de los servicios a través de diversos canales y plataformas digitales. Con el soporte de la asistente virtual Diana y la asistencia personalizada del centro de contacto, dirigida por la Unidad de Atención al Usuario, los usuarios de cualquier parte del mundo y en cualquier idioma pueden conocer todo lo necesario para solicitar los servicios del ministerio sin necesidad de trasladarse ni llamar al MIREX, actualmente con más de seis (6) mil conversaciones mensuales y más de cinco (5) mil llamadas gestionadas.
- i. Se ha conseguido elevar y mantener satisfactoriamente los indicadores que miden el desempeño de la gestión asociados a la planificación, recursos humanos, calidad en los servicios, gestión por procesos, control interno, transparencia, tecnología de la información y la comunicación, entre otros. Una muestra de esto es la cultura

de planificación creada que ha permitido que el más del 90% de las misiones en el exterior formulen sus planes operativos alineados a los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y reporten sistemáticamente los resultados de su ejecución; la certificación con un 100% de conformidad, del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento Normativo, para los servicios de legalización y apostilla, emisión de visados, y el proceso de compras y contrataciones; el enfoque en la satisfacción ciudadana en la gestión de los servicios institucionales; la aplicación de un política de compensación y beneficios equitativa a todo el personal; el incremento en el presupuesto de capacitación al personal y su ejecución; así como, la automatización de las principales operaciones a través de distintos sistemas de información implementados.

- j. 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.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1 LIDERAZGO

N/A.

2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

N/A.

2.2.1.3 PERSONAS

N/A.

2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

1. Desarrollar un sistema para la gestión de participantes en las cumbres y foros políticos que se realizan y coordinan desde el MIREX.
2. 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

2.2.1.5 PROCESOS

1. 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.

2. Implementar acciones que fomenten la gestión de género y Aplicar la inclusividad en cada canal de servicio del MIREX.
3. 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
4. Mejorar la Intranet institucional, para facilitar la gestión y aprobación de las solicitudes internas y la gestión de la información.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

N/A.

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

N/A.

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

N/A.

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

N/A.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

El proceso de autoevaluación ha permitido a los participantes ampliar sus niveles de conocimiento de la institución y su contexto, generando mayor compromiso con la gestión e impulsando acciones al interno de las unidades que representan.

En general, se observan avances significativos tanto a lo interno como a lo externo del ministerio y planes en proceso de implementación que apuntan hacia la modernización y el fortalecimiento institucional. Asimismo, se desarrollan acciones para mejorar la producción de información y estadísticas, las condiciones laborales del personal y la promoción de acciones para el cambio de cultura organizacional.

El modelo CAF ofrece ejemplos de buenas prácticas que pueden ser adoptados desde las distintas áreas del MIREX con miras hacia la mejora continua. Es importante señalar que, en la implementación de este modelo de excelencia, la experiencia ha sido positiva con gran nivel de aprendizaje el cual nos compromete a trabajar en la mejora continua de manera sistemática, a implementar procesos robustos en la institución de cara a mejorar la experiencia del usuario interno y externo del MIREX, así como en crear un flujo permanente de mejoras ejecutadas de manera ininterrumpida, la que estamos seguro de que genera resultados transformadores.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	124	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	125	128
3: Personas (100 puntos)	87	89
4: Alianzas (100 puntos)	88	89
5: Procesos (120 puntos)	106	111
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	75	85
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	90	95
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	877	916