



Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana



# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (MODELO CAF)

**Presentado por:**

Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos  
Dirección de Planificación y Desarrollo





## ÍNDICE

I.	Introducción .....	2
II.	Perfil Institucional.....	2
a.	Misión.....	3
b.	Visión .....	3
c.	Valores.....	4
III.	Metodología de Autodiagnóstico CAF .....	4
IV.	Cumplimiento del Plan de Mejora.....	4
a.	Criterio II. Estrategia y Planificación.....	5
b.	Criterio III. Personas.....	6
c.	Criterio IV. Alianzas y Recursos.....	8
d.	Criterio V. Procesos .....	10
e.	Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes .....	14
f.	Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social.....	15
g.	Criterio IX. Resultados Claves del Rendimiento .....	16
V.	Conclusión.....	17
VI.	Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas .....	18
a.	Criterio II. Estrategia y Planificación.....	18
b.	Criterio III. Personas.....	22
c.	Criterio IV. Alianzas y Recursos.....	27
d.	Criterio V. Procesos .....	28
e.	Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes .....	30
f.	Criterio VII. Resultados en las Personas .....	32
g.	Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social.....	33
a.	Criterio IX. ....	36





## I. Introducción

El Marco Común de Evaluación (Modelo CAF) es una herramienta de diagnóstico organizacional que introduce a las organizaciones en la gestión de la calidad con orientación hacia la mejora continua. El CAF se crea específicamente para instituciones públicas y promueve el enfoque hacia la satisfacción de los ciudadanos/clientes de los bienes y servicios.

Como parte del proceso de implementación del modelo, se elabora el Acuerdo de Desempeño Institucional con el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el cual se establecen los compromisos y responsabilidades para la implementación del Plan de Mejora y presentación de informes periódicos de seguimiento.

Este informe corresponde al segundo informe de seguimiento al plan de mejora CAF y presenta las diferentes acciones desarrolladas en la institución para cumplir con los compromisos establecidos en el Plan de Mejora Institucional CAF 2024.

## II. Perfil Institucional

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), es una de las primeras organizaciones creadas en la República Dominicana, celebró su 150 aniversario en el mes de abril. El MIREX es el organismo encargado de la aplicación y coordinación de los lineamientos de la política exterior trazados por el Presidente de la República, conforme a la Constitución proclamada el 13 de junio del 2015, su Ley Orgánica No. 630-16 del 28 de julio de 2016, su Reglamento de Aplicación 142-17 del 21 de abril de 2017, y en cumplimiento con los principios democráticos universalmente aceptados y las normas del Derecho Internacional aplicables a los Estados.





El artículo 26 de la Constitución establece que la República Dominicana es un Estado miembro de la comunidad internacional, abierto a la cooperación y apegado a las normas del derecho internacional. Además, establece un marco normativo general para la política exterior, orientado a: 1) reconoce y aplica las normas del derecho internacional, general y americano, en la medida en que sus poderes públicos las hayan adoptado; 2) las relaciones internacionales de la República Dominicana se fundamentan y rigen por la afirmación y promoción de sus valores e intereses nacionales, el respeto a los derechos humanos y al derecho internacional; 3) en igualdad de condiciones con otros Estados, la República Dominicana acepta un ordenamiento jurídico internacional que garantice el respeto de los derechos fundamentales, la paz, la justicia, y el desarrollo político, social, económico y cultural de las naciones; y 4) se compromete a actuar en el plano internacional, regional y nacional de modo compatible con los intereses nacionales, la convivencia pacífica entre los pueblos y los deberes de solidaridad con todas las naciones (...). Constitución Política, 2015.

#### **a. 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.

#### **b. 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.





### c. Valores

- Transparencia
- Eficacia
- Equidad
- Sostenibilidad

### III. Metodología de Autodiagnóstico CAF

Se dispone de un modelo de plantilla preparado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuya última pestaña se destina a la medición de los niveles de avance de las acciones en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, de acuerdo con el grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos.

El Departamento de Calidad en la Gestión, tiene la responsabilidad de dar seguimiento a las acciones de mejora y analizar periódicamente las evidencias mostradas por los responsables de las ejecutorias para semestralmente elaborar un informe con el grado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del Plan de Mejora.

### IV. Cumplimiento del Plan de Mejora

A continuación, se muestran los resultados del segundo semestre:

<b>Cumplimiento Plan de Mejora julio - diciembre 2024</b>		
<b>Estatus</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Terminado	12	75%
En proceso	4	25%
Total	16	100%

*Tabla 1. Grado de Cumplimiento Plan de Mejora*





### CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA JUNIO - DICIEMBRE 2024

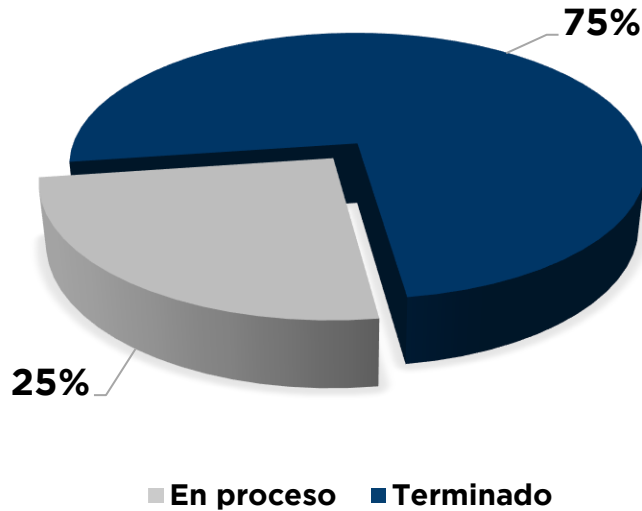


Gráfico1. Grado de Cumplimiento Plan de Mejora

Cabe destacar que este es el segundo informe semestral de Plan de Mejora CAF en los cuales se tiene un porcentaje de **75% de cumplimiento**, y el otro **25% está en proceso de ejecución** de manera satisfactoria. A continuación, los resultados por criterios:

#### a. Criterio II. Estrategia y Planificación

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
1	2	2.2.3	No hay políticas de gestión ambiental, sostenibilidad, y responsabilidad social en el MIREX.	Elaborar y aprobar política de gestión ambiental, sostenibilidad, responsabilidad social.	Permitir que los colaboradores participen en programas de responsabilidad social y gestión ambiental, planificado por el MIREX.	En proceso





La Dirección de Planificación y Desarrollo, junto con la Dirección Administrativa y el Departamento de Compras y Contrataciones Públicas, ha modificado el procedimiento DA-PG-01 Gestión de Compras y Contrataciones para cumplir con la Política Nacional de Compras Públicas Verdes, haciendo los procesos de compras más sostenibles. Además, el MIREX ha presentado la estrategia “MIREX Sostenible” para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Además, han lanzado el Voluntariado del Ministerio y la guía “Embajada Verde” para implementar acciones sostenibles en sus misiones y sede central. Entre las iniciativas implementadas destacan la reforestación en San Cristóbal, la instalación de paneles solares en el Centro de Convenciones, la adquisición de motocicletas eléctricas, la colocación de cargadores para vehículos eléctricos, la disposición de recipientes en distintos espacios de la infraestructura para depósito de desechos reciclados, la capacitación sobre reciclaje y la implementación de compras sostenibles, logrando un 75% de avance en la política de sostenibilidad ambiental para noviembre de 2023.

#### b. Criterio III. Personas

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
2	3	3.1.1	No está actualizado el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias de acuerdo con la estructura aprobada.	Elaborar y aprobar el manual de cargo y perfiles de competencias acorde a la estructura aprobada.	Definir los lineamientos, tareas y responsabilidades que involucra un puesto de trabajo; así como, las aptitudes, cualidades y capacidades que debe tener el personal.	Terminado



No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
3	3	3.2.1	No existe un plan de desarrollo de los colaboradores enfocados en las habilidades y requisitos del desempeño del cargo.	Elaborar un Plan de Desarrollo de los Colaboradores del MIREX enfocados en las habilidades y requisitos de desempeño del cargo.	Incentivar el desarrollo laboral en la plantilla de empleados del MIREX esto repercute positivamente en la productividad y, si es bien gestionado, en la calidad de vida de las personas.	Terminado
4	3	3.1.2	No existe una política de género e inclusión.	Elaborar e implementar una política de género e inclusión.	Promover la equidad en la aplicación de las compensaciones y beneficios, y de garantizar la accesibilidad de ciudadanos a la nómina y al uso de los servicios institucionales sin discriminación.	Terminado

La Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), programaron reuniones a los fines de actualizar y aprobar el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias acorde a la estructura aprobada. El Manual de Organización y Funciones (MOF) del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), es la actualización y segunda versión de este documento y constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y colaboradores de la Institución; siendo de aplicación y uso de todo el personal, contiene detalles de la estructura organizacional con sus respectivos niveles jerárquicos, líneas de responsabilidad y funciones de las diferentes áreas, sus relaciones internas y externas, así como sus distintos niveles de coordinación a fin de dinamizar el funcionamiento de la gestión administrativa.







El MIREX, siguiendo las directrices del Ministerio de Administración Pública, implementó un plan para asesorar a encargados y supervisores sobre el Subsistema de Evaluación del Desempeño. Este plan busca mejorar competencias y el desempeño de los colaboradores, con un 96% de cumplimiento de metas en 2023. Para lograr esto, se realizan talleres periódicos de capacitación para personal directivo y de supervisión, incluyendo al personal del servicio exterior. Además, se implementó y se documentó en el Sistema Integrado de Gestión el formulario GH-PE-04-03 Efectividad de la Capacitación con el objetivo de valorar la efectividad de las capacitaciones tomadas por los colaboradores del ministerio, así mismo la evaluación por partes del colaborador de las acciones de formación impartidas.

Como parte del compromiso del MIREX con el desarrollo de la inclusión y la diversidad, se ha incluido la creación de una unidad de género en los Planes Operativos Anuales (POA) para 2023 y 2024. Además, se ha establecido en DC-PO-04 Política Transversal de Participación Social, la cual fue aprobada en marzo del presente año. 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 DC-PO-03 Política Transversal de Género y la formación del Comité de Transversalización de Género para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades, asegurando la no discriminación y brindando un espacio para que los colaboradores expresen sus inquietudes sobre estos temas.

**c. Criterio IV. Alianzas y Recursos**

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
5	4	4.5.4	No existen mejoras significativas en el Sistema de Gestión de Misiones (SGM).	Implementar mejoras significativas en el Sistema de Gestión de Misiones (SGM).	Eficientizar el proceso de solicitud y gestión de los visados solicitados por extranjeros, adicional la simplificación	Terminado





No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
					y normalización del proceso de carta de ruta, legalización y apostilla, entre otros.	
6	4	4.4.6	No se realizó el lanzamiento de "Transformación Digital MIREX".	Realizar el lanzamiento de "Transformación Digital MIREX", con la presencia del Ministerio de la Presidencia y la OGTIC.	Dar a conocer a la ciudadanía y a los colaboradores, los proyectos tecnológicos diseñados para mejorar los servicios y los procesos internos.	Terminado
7	4	7.1.3.4	No se implementó una readecuación de la infraestructura, enfocada en proporcionar los equipos, herramientas y recursos necesarios.	Implementar una readecuación de la infraestructura, enfocada en proporcionar los equipos, herramientas y recursos necesarios.	Mejorar las condiciones de trabajo y abastecer las áreas de trabajo.	En proceso

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 de indicadores. Adicional se realizó el lanzamiento de la plataforma digital Diana, que permite interconectar los servicios de la institución en una sola plataforma de atención al usuario, esto mejora significativamente la calidad del servicio y la accesibilidad a ellos.





Este avance se alinea con el Programa Burocracia Cero (Decreto No. 640-20) y tiene como objetivo simplificar los procesos administrativos, facilitar el acceso a servicios, agilizar tiempos de respuesta, reducir la documentación física y minimizar las visitas presenciales, especialmente en servicios de Legalización/Apostilla y trámites de visado. El plan, aprobado junto con sus entregables, refleja el compromiso del MIREX con una administración pública más eficiente.

Adicionalmente, entre los logros recientes, se destacan a) la automatización del Sistema de Correspondencia utilizando TRANSDOC; b) el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica con la adquisición de nuevos equipos y licencias; c) y la capacitación al personal en sistemas operativos. Además, se está realizando una evaluación integral de la infraestructura y equipos para planificar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo. Las acciones incluidas en el Plan de Mantenimiento Preventivo son las siguientes:

- Remozamiento del salón caoba;
- Instalación de área de lactancia;
- Aplicación de pintura anticorrosiva a las estructuras metálicas;
- 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.

**d. Criterio V. Procesos**

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
8	5	5.1.1	No se ha completado la documentación de todos los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecido por	Completar la documentación de los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecidos.	Elaborar las políticas y procedimientos del MIREX, a los fines implementar una gestión por procesos eficaz.	En proceso



No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
			el Sistema Integrado de Gestión.			
9	5	5.1.3	No se ha completado la evaluación de riesgo dentro de los procesos del Ministerio.	Continuar la implementación de la evaluación de los riesgos dentro de los procesos del ministerio, asegurando que el Sistema Integrado de Gestión consiga los resultados previstos.	Identificar los peligros derivados de las condiciones de trabajo con el objeto de: Eliminar los factores de riesgo que puedan suprimirse fácilmente. Evaluar los riesgos que no se puedan eliminar de forma inmediata.	Terminado
10	5	5.1.4	No se cuentan con mejoras que se traduzca en ahorros para la institución, menos burocracia interna y mejora en los servicios.	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.	Mejorar los servicios a los fines de minimizar la burocracia.	En proceso



No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
11	5	9.2.2	No existe un Centro de Contacto que integre respuestas de autoservicio y garantice una mejor gestión de las conversaciones con los usuarios y, por consiguiente, una mejor experiencia del servicio.	Implementar un Centro de Contacto, que integre respuestas de autoservicio y garantice una mejor gestión de las conversaciones con los usuarios y, por consiguiente, una mejor experiencia del servicio.	Dar respuestas bajo estándares de calidad y total veracidad a los usuarios a través de los canales WhatsApp, Instagram, Chat Web.	Terminado
12	5	5.3.3	No se cuenta con programa Presidencial Burocracia Cero.	Implementar el programa Presidencial Burocracia Cero.	Fortalecer los servicios de mayor impacto a los ciudadanos.	Terminado

El MIREX identifica sus riesgos y factores críticos de éxito periódicamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes, así como su adaptación a los cambios del entorno. En este orden, se cuenta con el procedimiento de GP-PE-02 Análisis del Contexto y Riesgos Organizacional y el GP-GI-01 Instructivo para la Gestión de Riesgos Organizacional donde se establecen los lineamientos para la identificación, análisis, valoración y mitigación de los riesgos del contexto organizacional, los productos del Plan Operativo Anual y los procesos institucionales, los mismo se documentan en la GP-PE-02-F03 Matriz de Análisis de Riesgos y son gestionados por los responsables de cada proceso de acuerdo con el Mapa de Procesos. Se han identificado un total de **791 riesgos** a la fecha asociados a los procesos y servicios. En el proceso de elaboración de procedimientos y políticas para fortalecer el sistema integrado de gestión, fue aprobado el DC-MI-02 Manual Operativo de la Inspectoría General de Servicio Exterior, este ultimo con la finalidad de establecer los lineamientos para guiar los trabajos de inspección técnica y administrativa relativo a las funciones que desempeñan las Misiones dominicanas en el exterior.





El MIREX a su vez, ha adoptado el Sistema de Gestión de Pago (SUGEP) para fortalecer la transparencia y reducir la burocracia en la tramitación y validación de órdenes de pago, facilitando el cumplimiento de los requisitos y disminuyendo el uso de papel. Además, ha lanzado el “Poder Consular Único” para simplificar trámites legales y administrativos, especialmente en la adquisición de viviendas, en colaboración con entidades financieras y otras instituciones. El MIREX trabaja 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”, centrado en optimizar servicios y eliminar trámites innecesarios. Las metas incluyen agilizar tiempos de respuesta, minimizar la documentación física y reducir la necesidad de visitas presenciales, especialmente en servicios de Legalización/Apostilla y trámites de visado.

El Ministerio de Relaciones Exteriores involucra a las partes interesadas en el diseño y mejora de los servicios prestados el EM-PG-10 Procedimiento de Atención al Usuario, que establece los lineamientos para la planificación y programación de la evaluación de la satisfacción del usuario. A la vez se ofrecen diversas vías de comunicación, 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. En ese sentido, cuenta con el soporte de la asistente virtual Diana y la asistencia personalizada del Centro de Contacto dirigido por la Unidad de Atención al Usuario. Los usuarios, desde cualquier parte del mundo y en cualquier idioma, pueden acceder a información y servicios del MIREX sin necesidad de trasladarse o llamar. La atención es monitoreada mensualmente, generando informes sobre el desempeño de la unidad.





**e. Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes**

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
13	6	6.2.4.1	No se garantiza la accesibilidad a la organización y a todos los servicios e información que se ofrecen al ciudadano/cliente a través de este ministerio, se habilitó un contacto y chat vía WhatsApp.	Garantizar la accesibilidad a la organización y a todos los servicios e información que se ofrecen al ciudadano/cliente a través de este ministerio, se habilitó un contacto y chat vía WhatsApp.	Ofrecer un contacto más directo y humano a los usuarios que solicitan servicios e información.	Terminado

El Ministerio 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. Esta atención es monitoreada mensualmente, y se emiten informes sobre el desempeño de la unidad.





**f. Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social**

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
14	8	8.1.2	No se cuenta con un plan de residuo sólidos y reciclaje en el MIREX.	Implementar y sensibilizar a los colaboradores de la institución en buenas prácticas de manejo de residuos sólidos y reciclaje, a su vez implementar proyecto de manejo y optimización del consumo de agua y electricidad.	Lograr el conocimiento y el entendimiento del manejo de los residuos sólidos y el reciclaje, fomentando e incentivando el ahorro en el consumo de agua y electricidad.	Terminado
15	8	8.1.4	No se implementó el Plan de Emergencias y Evacuación.	Implementar el Plan de Emergencias y Evacuación.	Reconocer, alertar y protegerse en caso de emergencias, amenazas y desastres en el MIREX.	Terminado

Se realizó una capacitación impartida por la empresa 7am Recycling al personal de la División de Mayordomía en los temas de recolección, manejo de desperdicio, clasificación, protocolo de higiene, seguridad e identificación de productos reciclables. Por igual, se efectuó la entrega de los contenedores a ser utilizados en el programa de “Manejo de Residuos Sólidos y Reciclaje” del ministerio.







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, tales como la creación de brigadas de emergencia en cada área, capacitadas en evacuación y primeros auxilios, así como la instalación de estaciones de primeros auxilios equipadas. Se han realizado capacitaciones exhaustivas y se organizan simulacros de emergencia de manera rápida y efectiva.

**g. Criterio IX. Resultados Claves del Rendimiento**

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
16	9	9.1.4	No se cuenta con una matriz de seguimiento de contrato/acuerdos o convenios entre autoridades y la organización.	Realizar matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos / acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Cumplir con los acuerdos, convenios y contratos que suscribe el MIREX, a los fines de dar cumplimiento a los lineamientos normativos.	Terminado

Se encuentra en proceso de elaboración de la matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios a los fines de dar cumplimiento a los lineamientos normativos, la Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación del MIREX ha desarrollado un portal que permitirá además de consultar los contratos y acuerdos, realizar un seguimiento más sistematizado.





También se encuentra en proceso de elaboración y posterior aprobación del Procedimiento Seguimiento a Compromisos de Acuerdos Asumidos en los Organismos Internacionales, y la mejora de la Matriz de Seguimiento a Compromisos, esto a los fines de fortalecer el cumplimiento a los lineamientos normativos de los acuerdos y convenios suscritos.

## V. Conclusión

En sentido general, de un total de dieciséis (16) acciones establecidas en el plan de mejora, doce (12) se completaron y cuatro (4) se encuentran en proceso. Algunas de las acciones citadas no han podido terminarse debido a la cantidad de tiempo que se toma dicha labor, en definitiva debemos resaltar que se trabaja de manera continua a los fines de poder terminar la documentación completa de todo el Ministerio. Entre las actividades más destacada realizadas, se encuentran:

- Se ha logrado mejorar y aumentar el nivel de satisfacción de los servicios institucionales, logrando a la fecha un resultado de 94% de valoración por los usuarios.
- Se puede descartar la puesta en marcha de una Unidad de Atención a Usuarios con el soporte de la asistente virtual Diana, que permite a los usuarios realizar solicitudes digitales a sus servicios, respondiendo mensualmente más de cinco (5) mil mensajes y más de (3) mil llamadas.
- Se ha logrado elaborar y actualizar continuamente los procesos institucionales.

Finalmente, es importante señalar que, hemos logrado avances significativos en la ejecución del plan de mejora. Adicionalmente, se han desarrollado un conjunto de actividades, que aportan en el fortalecimiento de los procesos asociados a las áreas de mejora identificadas durante la autoevaluación. Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.





## VI. Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas

### a. Criterio II. Estrategia y Planificación

#### Acción de Mejora No. 1

	Gestión Administrativa	Código: DA-PG-01
	Gestión de Compras y Contrataciones	Fecha de emisión: 18/09/2023
		Versión: 2
		Página: 1 of 43

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

### CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
Encargado/a de Compras y Contrataciones	Director/a de Planificación y Desarrollo	Director/a Administrativo	Ministro/a de Relaciones Exteriores o Director/a de Gabinete	Aprobación

*Este procedimiento es propiedad del MIREX. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin la debida autorización.*





Ministerio de Relaciones Exteriores  
República Dominicana



Ministerio de Relaciones Exteriores  
República Dominicana



## POLÍTICA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

### CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
Coordinador Ambiental	Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Gabinete	Ministro de Relaciones Exteriores	
<b>Cargo responsable elaborar documento</b>	<b>Cargo responsable revisar documento</b>	<b>Cargo responsable validar documento</b>	<b>Cargo responsable aprobar documento</b>	<b>Fecha aprobación de</b>



Gestión administrativa	Código: EX-159-2018
Política de Gestión Ambiental	Fecha de emisión: 02/05/2018
	Versión: 1
	Página: 1 de 17

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

### CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
Coordinador Ambiental	Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Gabinete	Ministro de Relaciones Exteriores	
<b>Cargo responsable elaborar documento</b>	<b>Cargo responsable revisar documento</b>	<b>Cargo responsable validar documento</b>	<b>Cargo responsable aprobar documento</b>	<b>Fecha de aprobación</b>

Este procedimiento es propiedad del MIREX. Queda prohibida su reproducción total o parcial por el sistema administrativo.





Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana



### MIREX presenta estrategia de sostenibilidad y voluntariado institucional

Imprimir Correo Electrónico

octubre 18, 2023 Noticias, Sin categorizar






Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

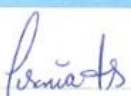





## Acción de Mejora No. 4

	Evaluación y Mejora	Código: EM-PG-09
	Planificación de los Cambios al SIG	Fecha de emisión: 24/06/2022
		Versión: 01
		Página 1 de 11

### PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS SIG

#### CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
 Analista de Calidad en la Gestión y Procesos	 Encargado/a Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos	 Director/a de Planificación y Desarrollo	 Ministro/a MIREX o Director/a de Gabinete	05/07/2022 Fecha de aprobación





Ministerio de  
Relaciones Exteriores  
República Dominicana

**b. Criterio III. Personas**

**Acción de Mejora No. 5**



Ministerio de Relaciones Exteriores  
República Dominicana



**MANUAL INSTITUCIONAL  
DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

Elaborado por:  
Departamento de Desarrollo Institucional  
Dirección de Planificación y Desarrollo

Septiembre, 2023





Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

## Acción de Mejora No. 6



Plan de Capacitación Anual  
Planificación de Recursos Humanos

Nomenclatura: INAP-FAC-001  
Tipo: Formulario  
Versión: 4  
Vigencia: 07/11/2022

Institución:

Ministerio de Relaciones Exteriores

Fecha: 27/03/2023

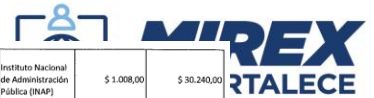
Área requirente	Programa de Capacitación	Otros/Especifique	Competencia a desarrollar	Otras/Especifique	Cantidad de participantes sexo Femenino	Cantidad de participantes sexo Masculino	Cantidad total de participantes	¿Cuántos pertenecen a carrera administrativa?	Grupo ocupacional al que pertenece	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Para uso de Recursos Humanos		
											Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
Atención al ciudadano	Otros/Especifique	Medicina Operacional, Protectiva y Seguridad Diplomática	Otras	Inteligencia medica y de seguridad ante eventos	10	20	30	0		Primer Trimestre	Protective Medicine Sto. Dgo. 2023	\$ 0,00	\$ 0,00
Atención al ciudadano	Otros/Especifique	Primeros Auxilios	Otras	Reacción ante emergencias	6	30	36	0		Primer Trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Comunicación Efectiva		Comunicación		20	20	40	7	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 587,00	\$ 22.680,00
Recursos humanos		Future of work	Eficiencia para la Calidad		1		1	0	Grupo V	Segundo trimestre	U&D Leaders Event	\$ 46.000,00	\$ 46.000,00
Administrativa	Otros/Especifique	Control de inventario	Planificación y Organización		3	3	6	1	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Recursos humanos	Otros/Especifique	Certificación en People Analytics	Eficiencia para la Calidad		9	1	10	0	Grupos IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 20.000,00	\$ 200.000,00
Todas las áreas	Excel Básico		Eficiencia para la Calidad		38	20	58	5	Grupos I,II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 2.085,52	\$ 120.960,00
Recursos humanos	Entrevista Por Competencias		Pensamiento Analítico		5	1	6	0	Grupos III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	A determinar	\$ 2.520,00	\$ 15.120,00
Todas las áreas	Redacción y Presentación de Informes Técnicos		Eficiencia para la Calidad		30	30	60	12	Grupo I,II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 8.333,33	\$ 500.000,00
Todas las áreas	Otros/Especifique	Lineamientos del Ceremonial de Estado y Protocolo	Planificación y Organización		30	30	60	9	Grupo I,II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	A determinar	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Inducción a la Administración Pública Nivel IV		Integridad/Respeto		30	30	60	2	Grupos IV	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Compras y contrataciones	Otros/Especifique	Proceso de Compras y Contrataciones Públicas	Eficiencia para la Calidad		13		13	0	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)	\$ 0,00	\$ 0,00
Financiero	Otros/Especifique	Administración Financiera del Estado	Planificación y Organización		5	7	12	2	Grupo III,IV	Segundo trimestre	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)	\$ 0,00	\$ 0,00
Recursos humanos	Gestión del Talento Humano		Visión Estratégica		15	5	20	1	Grupos II,III,IV	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.701,00	\$ 34.020,00
Todas las áreas	Manejo de la Relaciones Interpersonales		Desarrollo Relaciones		20	10	30	6	Grupo I,II,III,IV	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 756,00	\$ 22.680,00
Todas las áreas	Inducción a la Administración Pública Nivel III		Responsabilidad		40	40	80	16	Grupo I,II,III,IV,V	Todos los trimestres	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Desarrollo Institucional y calidad en la gestión	Otros/Especifique	Experiencia del Usuario	Pasión por el Servicio al Ciudadano		30	30	60	3	Grupo I,II,III,IV	Segundo trimestre	A determinar	\$ 8.333,33	\$ 500.000,00
Todas las áreas	Inteligencia Emocional		Desarrollo Relaciones		42	30	72	7	Grupo I,II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 11.805,56	\$ 850.000,00
Servicios generales	Otros/Especifique	Ley de Transito	Responsabilidad			30	30	3	Grupo I	Segundo trimestre	A determinar	\$ 1.000,00	\$ 30.000,00







Ministerio de  
Relaciones  
Exteriores y  
República



Todas las áreas	Habilidades De Liderazgo		Liderar con el Ejemplo		15	15	30	2	Grupo I,II,III,V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.008,00	\$ 30.240,00
Recursos humanos		Administración estratégica de la capacitación y desarrollo	Planificación y Organización		2		2	1	Grupo IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 40.000,00	\$ 80.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Inglés	Comunicación		10	10	20	2	Grupo I,II, V	Tercer trimestre	INESDYC	\$ 0,00	\$ 0,00
Comunicaciones y protocolo	Otros/especifico	Certificación PMP, Project Management Profesional	Planificación y Organización		10	10	20	1	Grupos III,IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 40.000,00	\$ 800.000,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifico	Transformación Cultural	Visión Estratégica		12	8	20	0	Grupo V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 42.500,00	\$ 850.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Planificación Estratégica	Visión Estratégica		15	10	25	3	Grupo IV,V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.814,40	\$ 45.380,00
Todas las áreas	Manejo Efectivo del Tiempo		Eficiencia para la Calidad		30	30	60	9	Grupos I,II,III,IV,V	Todos los trimestres	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 756,00	\$ 45.360,00
Servicios generales	Otros/especifico	Higiene y manipulación de alimentos	Colaboración		10	40	50	4	Grupo II	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Metodología de las 5S	Eficiencia para la Calidad		30	30	60	5	Grupos III,IV,V	Tercero y cuarto trimestre	A determinar	\$ 11.333,33	\$ 680.000,00
Administrativa	Otros/especifico	Básico de Gestión Aduanal	Influencia y Negociación		5		5	0	Grupo I,II,III,IV	Tercer trimestre	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEF)	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas		Logrando lo imposible	Visión Estratégica		30	30	60	5	Grupo V	Tercer trimestre	Ivan Gómez	\$ 6.166,67	\$ 370.000,00

Todas las áreas	Otros/especifico	Oratoria	Comunicación		15	15	30	3	Grupo IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 21.666,67	\$ 650.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Redacción de Informes Políticos	Comunicación		15	15	30	5	Grupo IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 16.666,67	\$ 500.000,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifico	Six Sigma Green Belt	Eficiencia para la Calidad		8	7	15	0	Grupo IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 20.000,00	\$ 300.000,00
Servicios generales	Otros/especifico	Electricidad Industrial	Eficiencia para la Calidad			3	3	1	Grupo I,II,III	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifico	Gestión de Riesgos ISO 31000	Eficiencia para la Calidad		10	10	20	0	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 7.500,00	\$ 150.000,00
Todas las áreas	Trabajo en Equipo		Colaboración		15	15	30	3	Grupo I,II,III,IV,V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 756,00	\$ 22.680,00
Todas las áreas	Gestión y Resolución de Conflictos		Desarrollo Relaciones		15	15	30	3	Grupo I,II,III,IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 756,00	\$ 22.680,00
Servicios generales	Otros/especifico	Refrigeración	Eficiencia para la Calidad			4	4	1	Grupo I,II,III	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Comunicaciones y protocolo	Otros/especifico	Manejo de Crisis	Comunicación		10	10	30	2	Grupos III,IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 16.666,67	\$ 500.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Power BI	Planificación y Organización		15	15	30	4	Grupo IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 15.000,00	\$ 450.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Microsoft 365	Eficiencia para la Calidad		30	50	80	15	Grupo II,III,IV,V	Todos los trimestres	A determinar	\$ 8.750,00	\$ 700.000,00





Ministerio de  
Relaciones  
Laborales y  
Seguridad Social  
República Dominicana



Todas las áreas	Otros/especifique	Excel Avanzado	Eficiencia para la Calidad		15	15	30	1	Grupo I,II,III,IV	Tercer trimestre	A determinar	\$ 10.000,00	\$ 300.000,00
Recursos humanos	Otros/especifique	Inclusion 2023	Visión Estratégica		1		1	0	Grupo V	Cuarto trimestre	SHRM Score	\$ 43.000,00	\$ 43.000,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Diplomacia y Relaciones Internacionales	Influencia y Negociación		15	15	30	3	Grupos III,IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Gestión y Presentación de Proyectos	Visión Estratégica		30	30	60	10	Grupo IV	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 12.666,67	\$ 760.000,00
Comunicaciones y protocolo	Otros/especifique	Imágenes aéreas para redes sociales- vuelo con drones	Comunicación			4	4	0	Grupos III,IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 50.000,00	\$ 200.000,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifique	Planificación y Presupuesto	Planificación y Organización		15	15	30	5	Grupo IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 13.333,33	\$ 400.000,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Francés	Comunicación		8	3	11	0	Grupo II,III,IV,V	Cuarto trimestre	INESDYC	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Finanzas Personales	Planificación y Organización		100	100	200	20	Grupos I,II,III,IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 1.000,00	\$ 200.000,00
Todas las áreas	Técnicas De Archivos		Eficiencia para la Calidad		10	10	20	5	Grupo I,II	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.134,00	\$ 22.680,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Pensamiento Analítico	Pensamiento Analítico		10	10	20	2	Grupo III,IV	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 6.666,67	\$ 200.000,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Cooperación Internacional	Innovación		10	10	20	2	Grupo III,IV	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 25.000,00	\$ 500.000,00
<b>Total:</b>												<b>\$ 11.163.460,00</b>	

Encargado de Recursos Humanos

Aprobado por





	<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	Código: GH-PE-04-F03
		F. Emisión: 03/08/2022
	Efectividad de la Capacitación	Versión: 2
		Página: 1 de 1

Capacitación:		
Fecha de la capacitación:	Fecha de evaluación:	
Objetivo de la capacitación:		
Nombre del colaborador:	Cargo:	Área:
Nombre del evaluador:	Cargo:	Área:

La siguiente evaluación tiene como objetivo valorar la efectividad de la capacitación tomada por el colaborador y la aplicación de los conocimientos adquiridos en el desempeño de su trabajo. Lea cada punto y responda con toda sinceridad ya que esto permite obtener la información adecuada para el desempeño del colaborador en los procesos.

Por favor califique del 1 al 20 cada uno de los siguientes aspectos teniendo en cuenta la competencia tratada en la capacitación dada, RECUERDE que 1 es el indicador INFERIOR y 20 el SUPERIOR:

Aspectos	Valor
Antes de esta capacitación, como califica el nivel de conocimientos o competencias sobre el tema que tenía el empleado.	
Después de la capacitación, como valora el nivel de conocimientos o competencias adquiridos.	
En que grado los temas tratados han permitido generar mejoras en el desempeño y en los procesos de trabajo.	
Como califica la aplicación práctica de lo aprendido en el desarrollo del trabajo.	
Califique la calidad y utilidad de la capacitación recibida.	
Total:	0

<b>Describa cuáles competencias fortalece el colaborador con la capacitación impartida.</b>		
1-		
2-		
3-		
<b>Estime que porcentaje de lo aprendido en esta capacitación se pudo utilizar en el trabajo</b>		
<input type="checkbox"/> 25%	<input type="checkbox"/> 50%	<input type="checkbox"/> 75% <input type="checkbox"/> 100%
Si su respuesta es menor del 50% explique si las razones están relacionadas con componentes de la capacitación o con el ambiente o condiciones de trabajo.		
Comentarios o Sugerencias:		
Resultado:	Entre 1 y 50	La capacitación no fue efectiva
	Entre 51 y 79	Se requiere reforzar la capacitación
	Entre 80 y 100	Se evidencia efectividad de la capacitación evaluada

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador



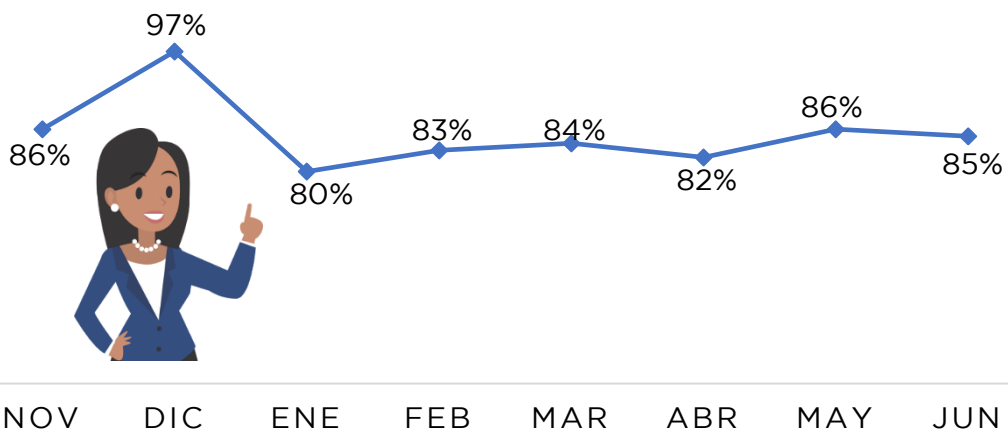


### c. Criterio IV. Alianzas y Recursos

#### Acción de Mejora No. 6



Lanzamiento oficial de lanzamiento de la Plataforma "DIANA".



Satisfacción del Usuario del Chatbot "Diana", Fuente: Reporte de Botcity.





## Acción de Mejora No. 7

INICIO SOLICITUDES DE RRHH GESTIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO MESA DE SERVICIOS TIC HERRAMIENTAS

IntraMIREX Share

Search Gestión del Conoc. Sync Export to Excel All Documents

Gestión del Conocimiento

Name	Modified	Modified By
InfomIREX	June 7, 2022	Ernesto K. Tanaka
Debida diligencia PPT.pptx	October 4, 2022	Genesis Loraime Fulgencio
Folleto Maestria de Ceremonias...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
Inducción General MIREX.pptx	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
John C. Maxwell - Las 21 Leyes I...	March 13	Jennifer Guabe Guzmán
John C. Maxwell - Las 21 Leyes I...	August 19, 2022	Carolina De Peña Lima
LA COMUNICACION EN EL INF...	July 3	Carolina De Peña Lima
Librosxix	October 4, 2022	Genesis Loraime Fulgencio
Material Curso Sistema Basico d...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
MIREX Cerca (todos).url	June 7, 2022	Ernesto K. Tanaka
Plan de capacitación socializad...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
PPT CHARLA RÉGIMEN ÉTICO Y...	September 15, 2022	Carolina De Peña Lima
PPT Control de Gestión Antisob...	October 4, 2022	Genesis Loraime Fulgencio
PPT Curso Auditor Interno ISO ...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
Presentación Subsidios MLE Em...	August 19, 2022	Carolina De Peña Lima
Presentación.pptx	May 10, 2022	Genesis Loraime Fulgencio
Presentación1.pptx	August 8, 2022	Genesis Loraime Fulgencio

### d. Criterio V. Procesos

## Acción de Mejora No. 8

	Gestión de la Planificación	Código: GP-GI-01
	Instructivo Gestión de Riesgos Organizacional	Fecha de emisión: 07/04/2022
		Versión: 1
		Página 1 de 21

## INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RIESGOS ORGANIZACIONAL





### Acción de Mejora 9.

	Gestión de la Planificación	Código: GP-PE-02 Fecha de emisión: 20/11/2021
	Análisis del contexto y riesgo organizacional	Versión: 2 Página 1 de 13

### ANALISIS DEL CONTEXTO Y RIESGO ORGANIZACIONAL

#### CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
				29/11/2021
Encargado/a de Calidad en la Gestión y Procesos	Encargado/a Depto. De Planificación Programas y Proyectos	Director/a de Planificación y Desarrollo	Ministro/a de Relaciones Exteriores o Director/a de Gabinete	Fecha de aprobación





## Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes Acción de Mejora No. 10

Gestión de la Planificación													
Matriz Análisis de Riesgos													
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS													
AREA	PROCESO O SERVICIO	INDICADOR DEL RIESGO	RIESGO	EFECTOS O CONSECUENCIAS	CAUSA	SEVERIDAD	IMPACTO	SEVERIDAD	SEVERIDAD	SEVERIDAD	SEVERIDAD	SEVERIDAD	SEVERIDAD
1	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
2	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
3	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
4	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
5	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
6	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
7	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
8	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
9	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
10	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
11	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
12	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
13	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje
14	Departamento de Cobranza Pasajera	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje	Emisión de pasaje

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES												
No.	PROCESO Ó SERVICIO	DESCRIPCIÓN SNC	IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA	QUIEN REPORTA LA SNC	FECHA REPORTE	ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE DE ACCIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES	STATUS DE LA SNC	¿REQUIERE AC? (SI/NO)	RESULTADO DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	FECHA SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO
1	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2023, mediante AL-2023-1-24-495, trabajado por la oficial Evelyn Lara, quien aprobó la solicitud estando el documento incompleto (presencia)	Apostilla a documento incompleto (presencia)	Rosalba Medina	24/02/2023	Emisión nueva apostilla con corrección del procedimiento y esonerado esta apostilla, ya que fue error de la oficial actuante	Rosalba Medina	24-01-23	Cerrado	No	Devolución del documento para que sea pedido al sistema de manera completa y esonerado mediante AL-2023-1-24-1225	N/A
2	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 09-06-2022, mediante AL-2022-4-6-10361, trabajado por la oficial de manera correcta, pero por inconvenientes de la plataforma de tecnología genero el código QR de manera que obstruía información inherente al documento.	Información del documento obstruida por código QR	El usuario a través de Claribel Herrera	25-01-23	Emisión nueva apostilla con corrección del problema reportado y esonerado		25-01-23	Cerrado	No	Emisión de nueva apostilla con el inconveniente subsanado de manera que el documento se proceso sin obstrucción alguna. Esonerado dicho proceso mediante AL-2023-1-25-1028	N/A
3	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2023, mediante AL-2023-1-23-744, y al imprimirse se generaba de manera invertida.	Documento generado por la plataforma de tecnología invertido	Rosalba Medina	23-01-2023	Emisión nueva apostilla con corrección del problema reportado y esonerado	Rosalba Medina	23-01-23	Cerrado	No	Emisión de nueva apostilla con el inconveniente del documento reportado y esonerado mediante AL-2023-1-23-1281	N/A
4	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2023, bajo el código de solicitud AL-2023-1-23-744, y al imprimirse el documento se generaba de manera invertida.	Documento generado por la plataforma de tecnología invertido	Jacqueline Paulino	23-01-2023	Emisión nueva apostilla con corrección del problema reportado y esonerado	Jacqueline Paulino	23-01-2023	Cerrado	No	Emisión de nueva apostilla con el inconveniente de manera que el documento se proceso sin obstrucción alguna. Esonerado dicho proceso mediante AL-2023-1-23-1288	N/A
5	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2022, bajo código de solicitud No. AL-2022-11-29-918, oficial actuante Evelyn Lara, quien en el certificado de apostilla por error pagó la.	Apostilla emitida con error. Oficial de firma no correspondía al documento.	Claribel Herrera	18-01-23	Emisión Nueva apostilla con corrección del error.	Claribel Herrera	18-01-2023	Cerrado	No	Solicitamos repita el proceso de solicitud para generarle nueva apostilla con corrección del error. El usuario no solicitó esoneración.	N/A
6	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 18-01-2023, bajo el AL-23-1-18-1429 y al imprimirse se generaban los documentos de manera invertida.	Apostilla generada de manera invertida al momento de ser impreso.	Claribel Herrera	19-01-2023	Emisión de nueva apostilla con corrección del error en el documento.	Claribel Herrera	20-01-2023	Cerrado	No	Solicitamos repita el proceso de solicitud para generarle nueva apostilla con corrección del error. Esonerado mediante AL-23-1-20-1253.	N/A
7	Apostilla	El documento fue solicitado en fecha 20-01-2023, mediante AL-23-1-20-1023 y trabajado por la oficial Evelyn Lara.	Se envió a legalizar a la Procuraduría General de la República un documento público. No procedía.	Jacqueline Paulino	20-01-2023	Se apostilla el documento, ya que estaba correcto	Jacqueline Paulino.	20-01-2023	Cerrado	No	Hablamos con el Usuario para que repitiera el proceso y pedimos excusas por la información errónea.	N/A
8	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 27-01-2023, mediante AL-2023-1-27-377, trabajado por la oficial Evelyn Lara.	Documento realizado en la República Dominicana y fue enviado a ser apostillado en el exterior.	Jacqueline Paulino	27-01-2023	Se apostilla el documento, ya que estaba correcto	Jacqueline Paulino	27-01-2023	Cerrado	No	Hablamos con el Usuario para que repitiera el proceso y pedimos excusas por la información errónea.	N/A



Ministerio de  
Relaciones Exteriores

República I



Evaluación y mejora

Procedimiento control de salidas no conforme

Código: EM-PG-05

Fecha de emisión:

26/04/2021





Versión: 1

Página 1 de 8

### PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME



#### CONTROL DE APROBACIÓN

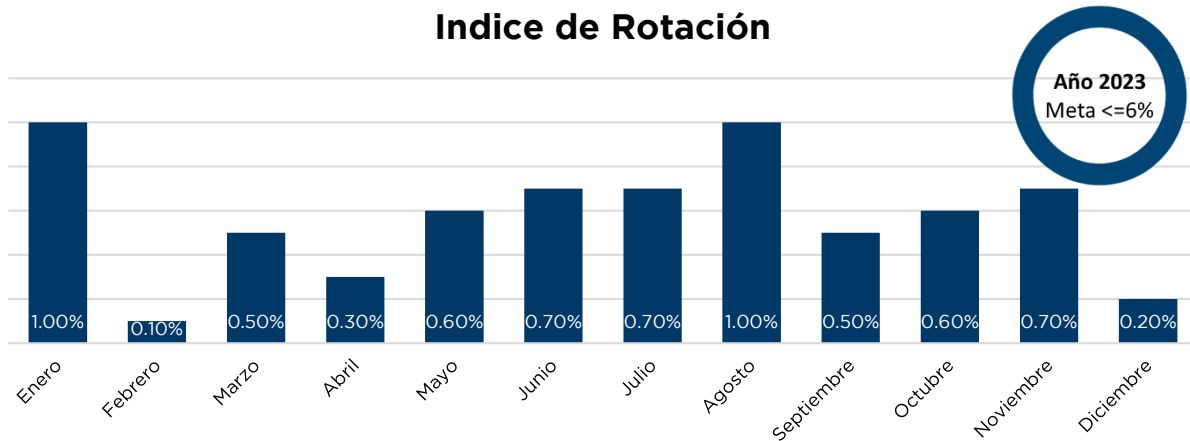
Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
	 JEAN C. BETANCES			13 Mayo 2021
Analista de calidad	Encargado/a Departamento de Calidad y Procesos	Director/a de Planificación y Desarrollo	Ministro/a de Relaciones Exteriores o Director/a de Gabinete	Fecha de aprobación



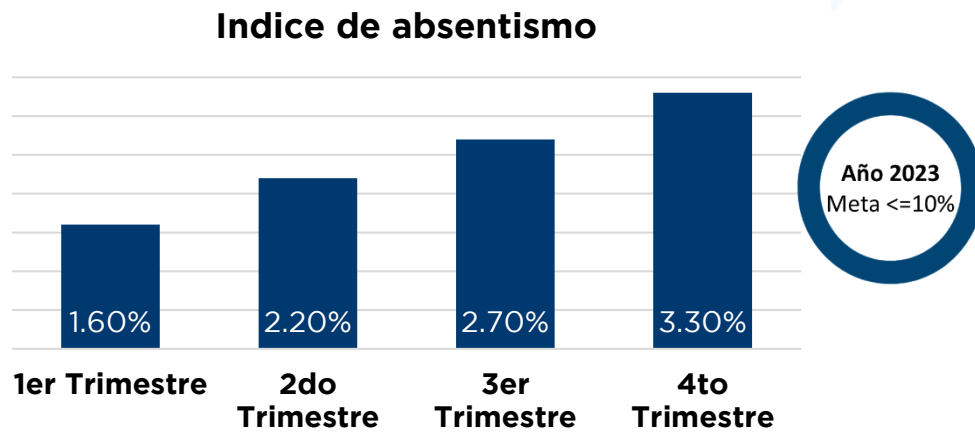




**e. Criterio VII. Resultados en las Personas**  
**Acción de Mejora No. 11**



Resultados índices de rotación. Fuente: Registros RRHH



Resultados índices de Absentismo. Fuente: Matriz de Absentismo RRHH.





Ministerio de  
Relaciones Exteriores  
República Dominicana



## f. Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social Acción de Mejora No. 12



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
REPÚBLICA DOMINICANA

### Perfil Proyecto sobre Prácticas de manejo de residuos sólidos y reciclaje

Dirección de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Cooperación Institucional  
(Análisis, Formulación y Seguimiento de Acuerdos)

Santo Domingo, D.N.  
Enero, 2022





Ministerio de Relaciones Exteriores

República





Ministerio de Relaciones Exteriores  
República Dominicana

MIREX ha asumido el  
*Compromiso social*  
para el cuidado y preservación de nuestro planeta,  
a través de la **clasificación responsable**  
**RESIDUOS SÓLIDOS**

Es por esto que TÚ, como colaborador,  
eres una pieza clave para **cumplir con esta misión.**



Te presentamos los **contenedores de reciclaje** para uso responsables de los residuos, los cuales están ubicados en puntos estratégicos de nuestro ministerio donde podrás clasificar tus desechos en base a su clasificación.





**a. Criterio IX.**

**g. Criterio IX. Resultados Claves del Rendimiento**

Ministerio de Relaciones Exteriores República Dominicana					
Inicio Sobre Nosotros Servicios Transparencia Sala de Prensa Contacto					¿Qué quieres buscar?
<h1>TRATADOS</h1>					
Estás aquí: Inicio > Tratados					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Imprimir</span> <span>Correo Electrónico</span> </div>					
Mostrar 10 entradas por página					Buscar:
Título	Tipo de Instrumento	País	Tema	Estatus	Año
MEMORÁNDUM DE ENTENDIMIENTO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA AGRICULTURA ENTRE MINISTERIO DE AGRICULTURA DE REPÚBLICA DOMINICANA Y MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DE REPÚBLICA SOCIALISTA DE VIETNAM	Bilateral	Vietnam	Agricultura	Vigente	2024
ACUERDO DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA MUTUA ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE CHILE PARA LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DEL CONSUMO INDEBIDO Y EL TRÁFICO ILÍCITO DE ESTUPEFACIENTES Y SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS	Bilateral	Chile	Drogas	No Vigente	2001
MEMORÁNDUM DE ENTENDIMIENTO EN MATERIA DE PATRIMONIO CULTURAL MONUMENTAL ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE CHILE	Bilateral	Chile	Educación, Ciencia y Cultura	No Vigente	2001
ACUERDO ENTRE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y LA REPÚBLICA DE CHILE PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN RECÍPROCA DE LAS INVERSIONES Y SU PROTOCOLO	Bilateral	Chile	Promoción y Protección de Inversiones	No Vigente	2000
ACUERDO SOBRE SUPRESION DE VISA DE TURISMO ENTRE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y LA REPÚBLICA DE CHILE	Bilateral	Chile	Consular y Migratorio	Vigente	1995
ACUERDO RELATIVO AL OTORGAMIENTO DE PERMISO A REIOAFICIONADOS ARA OPERAR ESTACIONES DE RADIO, A FAVOR DE SUS NACIONALES, ENTRE REPÚBLICA DOMINICANA Y CHILE	Bilateral	Chile	Cooperación	Vigente	1981
ACUERDO DE TRANSPORTE AÉREO ENTRE EL GOBIERNO DE REPÚBLICA DOMINICANA Y EL GOBIERNO DE CANADÁ	Bilateral	Canadá	Servicios Aéreos	No Vigente	2023
ACUERDO DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA ENTRE LA FONDATION DES ENTREPRISES EN RECRUTEMENT DE MAIN-D'ŒUVRE AGRICOLE ÉTRNGÈRE (F.E.R.M.E) Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJADORES MIGRANTES TEMPORALES EN QUEBEC (CANADÁ)	Bilateral	Canadá	Laboral	Vigente	2013
ARREGLO ADMINISTRATIVO ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y EL GOBIERNO E CANADÁ EN MATERIA DE EMPLEO DE FAMILIARES A CARGO DE MIEMBROS DE LAS MISIONES DIPLOMÁTICAS Y PUESTOS CONSULARES	Bilateral	Canadá	Laboral	Vigente	2010
CONVENIO PARA EVITAR LA DOBLE TRIBUTACION Y PREVENIR LA EVASIÓN FISCAL, CON RESPECTO A IMPUESTOS SOBRE LA RENTA Y AL PATRIMONIO ENTRE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y CANADÁ	Bilateral	Canadá	Tributario, Doble Tributación y/o Sección de Impuestos	Vigente	1978

Mostrando 1 a 10 de 1,083 entradas

1 2 3 4 5 ... 107 Siguiente >

