



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
REPÚBLICA DOMINICANA

3er Informe de Implementación del Plan de Mejora del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación)



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN Y
PROCESOS
MARZO 2020

Introducción

En este informe abordamos el cumplimiento del Acuerdo de Desempeño Institucional (ADI) para la implementación del Plan de Mejora Institucional con la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública (MAP).

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, es una herramienta creada para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad orientadas a resultados con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos clientes.

El análisis del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) se realizó a la luz de 9 criterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora que identificó el Equipo Evaluador, se midió el nivel de cumplimiento del Plan de Mejora Institucional, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF, lo que nos permite, además, emprender acciones concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos.

1. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se han realizado los levantamientos de procesos e identificación de mejora del Viceministerio de Política Exterior Bilateral.....	6
1.1. Acción realizada: Se realizaron los levantamientos de procesos e identificación de mejora en el Viceministerio de Política Exterior Bilateral.....	6
1.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	6
1.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.2; que establece las pautas para gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.....	6
1.2.2. Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 5.1; que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.....	7
2. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se realizan encuesta de satisfacción al ciudadano por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex).....	7
2.1. Acción realizada: se realizaron 346 encuesta de satisfacción al ciudadano en el área de Legalización y Apostilla durante el mes de octubre del 2019, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción en el servicio brindado al público en general y para la elaboración de la carta compromiso al ciudadano.....	7
2.1.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.2; que establece las pautas para gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.....	7
3. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evalúa el desempeño de todo el personal del MIREX basado en los resultados.....	8-9
3.1. Acción realizada: Se realizaron las evaluaciones del desempeño del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) basados en los resultados.....	8-9
3.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	8-9
3.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.3; que establece las pautas para motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.....	8-9
4. Hallazgo según el autodiagnóstico: No tenemos el manual de compensación y beneficio.....	10
4.1. Acción realizada: Fue elaborado el manual de compensación y beneficio del Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex).....	10
4.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	10
4.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.3; que establece las pautas para motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.....	10
4.2.2. Criterio 3 sobre la gestión de los recursos humanos, Subcriterio 3.1; que establece las pautas para planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.....	10

4.2.3. Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 5.1; que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.....	10
4.2.4. Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 5.2; que establece las pautas para desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.....	10
4.2.5. Criterio 9 sobre resultados clave de rendimiento, Subcriterio 9.2; que establece las pautas para los resultados internos: nivel de eficiencia.....	10
5. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se realizan concursos para la selección del personal del nuevo ingreso al MIREX.....	11
5.1. Acción realizada: El Ministerio de Relaciones Exteriores(Mirex) continua realizando concursos públicos, recientemente realizo un concursos para seis (06) vacantes; una como Analista de seguridad de Infraestructura, Administrador de Proyecto TIC, Administrador de Base de Datos, Analista de Seguridad de Redes, Webmaster y Encargado de la División de Administración de Bases de Datos.....	11
5.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	11
5.2.1. Criterio 3 sobre gestión de los recursos humanos, Subcriterio 3.1; que establece las pautas para planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.....	11
6. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha actualizado el Manual de Asuntos Consulares y Migratorio del Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios.....	12
6.1. Acción realizada: Se actualizo el manual del Viceministerio para Asuntos Consulares y Migratorios y se ha socializado con sus respectivas áreas.....	12
6.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	12
6.2.1.Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 3.2; que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.....	12
7. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha informado a los colaboradores sobre la posibilidad de utilizar los buzones instalados en la institución para los clientes externo (ciudadano) clientes interno (empleado).....	13
7.1. Acción realizada: Se instalaron tres (03) buzones de sugerencia sugerido por el Ministerio de la Administración Pública (MAP) para que los clientes externos (ciudadano) y clientes internos (empleado) puede depositar sus quejas y sugerencia en los buzzone.....	13
7.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	13
7.2.1. Criterio 9 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 9.2; que establece las pautas para los resultados internos: nivel de eficiencia.....	13
8. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha finalizado el proceso de aprobación del Manual de Cargos del Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).....	14
8.1. Acción realizada: Fue aprobada el manual de cargos del Ministerio de Relaciones	

Exteriores (Mirex) por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).....	14
8.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	14
8.2.1. Criterio 3 sobre gestión de los recursos humanos, Subcriterio 3.1; que establece las pautas para planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.....	14
8.2.2. Criterio 7 sobre gestión de los recursos humanos, Subcriterio 7.2; que establece las pautas para los resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.....	14
9. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se entregan premios de reconociendo el esfuerzo del trabajo realizado.....	15
9.1. Acción realizada: Al personal del Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) se premio con un sueldo de acuerdo a la evaluación del desempeño, a los que estaban por encima de 85%.....	15
9.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	15
9.2.1. Criterio 9 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.....	15
10. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se cuenta con la ejecución de los recursos en base a lo planificado.....	15
10.1. Acción realizada: el Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) ya cuenta con una ejecución de los recursos en base a lo planificado.....	15
10.2. Criterio facilitador del hallazgo:.....	15
10.2.1. Criterio 2 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.....	15
10.2.2. Criterio 3 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.....	15
11. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se cuenta con los recursos designados por actividades.....	17
11.1 Acción realizada: el Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) ya cuenta con los recursos designados por actividades.....	17
11.2 Criterio facilitador del hallazgo:.....	17
11.2.1. Criterio 2 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.....	17
11.2.2. Criterio 3 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.....	17

1. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se han realizado los levantamientos de procesos e identificación de mejora del Viceministerio de Política Exterior Bilateral.

1.1. Acción realizada: Se realizaron los levantamientos de procesos e identificación de mejora en el Viceministerio de Política Exterior Bilateral.

1.2. Criterio facilitador del hallazgo:

1.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.2; que establece las pautas para gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

1.2.2. Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 5.1; que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

• **Evidencia No. 1:** Total de levantamiento de diagnóstico y rediseño de procesos.

	Unidad Organizativa	Levantamiento de Procesos	Identificación de Mejoras	Manual de Procesos o Procedimientos	Formularios	Flujograma de Procesos	Estatus
Dirección de Organismo Internacionales							
1	Departamento de Relaciones Interinstitucionales	✓	✓	✓	✗	✓	Entregado
2	Departamento de Relaciones Binacionales	✓	✓	✓	✗	✓	
3	Departamento de Relaciones Transfronteriza	✓	✓	✓	✗	✓	
4	Departamento de Relaciones con Estados Unidos	✓	✓	✓	✗	✓	
5	Departamento de Relaciones con Canadá	✓	✓	✓	✗	✓	
6	Departamento de Suramérica	✓	✓	✓	✗	✓	
7	Departamento de México y Centroamérica	✓	✓	✓	✗	✓	
8	Dirección de Relaciones con el Caribe	✓	✓	✓	✗	✓	
9	Dirección de Relaciones con Europa	✓	✓	✓	✗	✓	
10	Departamento de Asia	✓	✓	✓	✗	✓	
11	Departamento de Oceanía	✓	✓	✓	✗	✓	
12	Departamento de Relaciones con Africa	✓	✓	✓	✗	✓	
13	Departamento de Relaciones con Medio Oriente	✓	✓	✓	✗	✓	
Total		13	109	1	0	5	

2. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se realizan encuestas de satisfacción al ciudadano por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).

2.1. Acción realizada: se realizaron 346 encuesta de satisfacción al ciudadano en el área de Legalización y Apostilla durante el mes de octubre del 2019, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción en el servicio brindado al público en general y para la elaboración de la carta compromiso al ciudadano.

2.1.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.2; que establece las pautas para gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

• Evidencia No. 1: Formulario utilizado para la encuesta.



Encuesta de satisfacción de servicios que ofrece el MIREX.
Marque con una X la respuesta correcta.

NO: 01

Nombre: Felipe Texeira Contacto/Identificación: 879-332-8402 / 402-244391-8

Sexo: ☐ F ☒ M
Edad: ☐ 18 - 25 ☒ 26 - 39 ☐ 40 - 59 ☐ + 60

• ¿Qué servicio has venido a realizar al MIREX?
☒ Legalización y Apostilla ☐ Visa ☐ Otros

• ¿Cómo considera usted el acceso y la facilidad a las instalaciones del MIREX?
☒ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

• ¿En qué tiempo nuestros representantes de servicio al público fueron capaces de dar respuesta a su solicitud?
☐ Muy Rápido ☒ Rápidamente ☐ Más o menos rápido ☐ Lentamente

• ¿Cómo considera usted la apariencia, condiciones ambientales (temperatura, limpieza, iluminación...etc.) de las instalaciones físicas del MIREX?
☒ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

• ¿Cómo valora usted la profesionalidad de nuestros representantes en el servicio brindado?
☒ Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

• ¿El MIREX proporciona servicio de una manera adecuada y conforme a como se compromete hacerlo?
☐ Excelente ☒ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Anibal Sanchez
Encuestado por

[Firma]
Firma del encuestador

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

Encuesta de Servicio del MIREX
Fecha de realización: 31/10/2019

3. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evalúa el desempeño de todo el personal del MIREX basado en los resultados.

3.1. Acción realizada: Se realizaron las evaluaciones del desempeño del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) basados en los resultados.

3.2. Criterio facilitador del hallazgo:

3.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.3; que establece las pautas para motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

- Evidencia No.1: Comunicación dirigida a los encargados de las áreas sobre el proceso de evaluación de desempeño.



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
REPÚBLICA DOMINICANA

**Dirección
de Recursos Humanos**

"AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD"

DRRHH-4191-19

Santo Domingo, D. N.
11 de noviembre de 2019.

Circular Interna

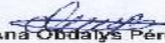
A los (las): Señoras (as)
Viceministros, Directores (as), Encargados (as) de Departamentos,
Divisiones, Sección y personal en general

Asunto : **Recordatorio Proceso de Evaluación del Desempeño correspondiente
Al período de enero – diciembre 2019.**

Cortésmente, por esta vía, les recordamos remitir a esta Dirección de Recursos Humanos a más tardar el **09 de diciembre del presente año**, las evaluaciones de desempeño del personal bajo su cargo, dichas evaluaciones serán realizadas en el mismo formulario de Acuerdo de Desempeño que fue llenado a principios del 2019.

Es compromiso de todos(as) dar cumplimiento a la Ley 41-08 de Función Pública, y de evaluar con objetividad a su personal. Contamos con la colaboración de ustedes en este proceso y de necesitar más orientación, pueden dirigirse a esta Dirección o llamar la Señorita Julissa Pérez y la Señora Evelyn Sánchez a la Ext.7384.

Atentamente,


Ana Odalis Pérez
Directora de Recursos Humanos



AP
es

AV. INDEPENDENCIA NO. 722 D.N. ESTANCIA SAN CECILIO, SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA.
WWW.MIREX.GOB.DO • TEL 809 287 7821 • RUC: 401-00734-7 •  FACEBOOK  TWITTER  YOUTUBE  LINKEDIN  INSTAGRAM

• Evidencia No.2: Relación de empleado con Acuerdo de Desempeño año 2019

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES (MIREX)					
Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados					
Periodo de Evaluación: Enero-Diciembre 2020					
Total de Servidores activos en Nómina fija (Carrera o NO): 939					
Total de Servidores reportados: 857					
No.	Cédula	Nombre	Cargo	G.O.	Area
1	00115280588	ABDON SENON BAEZ ALMONTE	ENCARGADO	V	DEPARTAMENTO DE RELACIONES TRANSFRONTERIZA
2	22400215822	ABELARDA ANTONIA DIAZ GIL	AUXILIAR	II	DIVISION DE CORRESPONDENCIA
3	40223542149	ABELITO DE LA ROSA GONZALEZ	ANALISTA SEGURIDAD DE INFRAESTRUTURA	IV	DIVISION DE REDES Y COMUNICACIONES
4	00113141816	ABRIL DEL PILAR PEÑA ABREU	ENCARGADA	V	CENTRO DE CONVENCIONES
5	00100080076	ADALGISA ALTAGRACIA HERNANDEZ PEREZ	AUXILIAR	II	DIRECCION DE COMUNICACION
6	06000109253	ADRIAN ALBERTO JAVIER DE LA ROSA	ANALISTA	IV	DIRECCION FINANCIERA
7	00106466287	AELIN MANUEL SANTANA FERRANA	JARDINERO	I	DIVISION DE MAYORDOMIA
8	00104365739	AFRODISIO BAUTISTA	MENSAJERO INTERNO	I	DIRECCION DE COMUNICACION
9	00104262811	ALBA YRIS MARIA ACEVEDO	SECRETARIA EJECUTIVA	II	DIVISION DE RECAUDACIONES CONSULARES
10	22400562124	ALBANIA CUELLO MARTINEZ	FOTOGRAFA	III	DEPARTAMENTO DE PRENSA
11	00114706948	ALBERTO DEL CARMEN BRAZOBAN	ADMINISTRADOR DE DATOS	IV	DIVISION BASE DE DATOS
12	40221545995	ALBERTO JOSE MONTOLO CANTO	AUXILIAR	II	DEPARTAMENTO DE EVENTOS
13	00101227510	ALBERTO ULISES RICARDO	ENCARGADO	V	DEPARTAMENTO DE INMUNIDADES Y PRIVILEGIOS
14	00109314005	ALEJANDRA GENOVEVA GUTIERREZ DIAZ	ENCARGADA	V	DIVISION DE VISADO Y FACILIDADES DE ENTRADA
15	00109463588	ALEJANDRO ERNESTO VALLEJO RAMIREZ	INGENIERO	IV	DIVISION DE PLANTA FISICA
16	40225441951	ALEJANDRO RIJO NUÑEZ	SECRETARIO	II	VICEMINISTERIO PARA ASUNTOS ECONOMICOS Y COOPERACION INTERNACIONAL
17	00116965005	ALEXANDRA FERREIRAS	CONSERJE	I	DIVISION DE MAYORDOMIA
18	00110146529	ALEXANDRA HERRERA	CONSERJE	I	DIVISION DE MAYORDOMIA
19	00113454763	ALEXANDRA GOMEZ HOLGUIN	SOPORTE TECNICO	III	DIVISION DE MEDIOS SOCIALES
20	00100408228	ALEXIS ECHAVARRIA	SUPERVISOR	I	DIVISION DE MAYORDOMIA
21	07000042825	ALEXIS FERNANDO RIVAS MENDEZ	AUXILIAR	II	DIRECCION DE LEGALIZACION DE DOCUMENTOS
22	22500267087	ALEXIS MIESES	JARDINERO	I	SECCION DE ORNATO Y EMBELLECIMIENTO
23	00101179679	ALFONCINA PEREZ DIAZ	MENSAJERA INTERNA	I	DIVISION DE CORRESPONDENCIA
24	09300329050	ALFONSO SABINO CORNIELLE	ASESOR		DIRECCION DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO EXTERIOR
25	03104676386	ALICIA FERNANDEZ	ASESOR	II	DIRECCION DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO EXTERIOR
26	00116282534	ALICIA RODRIGUEZ SILVERIO	AUXILIAR	II	DIVISION DE CORRESPONDENCIA
27	04100110321	ALIXANDRA ULIANOV MOREL TATIS	ENCARGADA	V	RELACIONES CON AFRICA Y MEDIO ORIENTE

4. Hallazgo según el autodiagnóstico: No tenemos el Manual de Compensación y Beneficios.

4.1. Acción realizada: Se realizó una propuesta del manual de política de compensación y del personal de Cancillería.

4.2. Criterio facilitador del hallazgo:

4.2.1. Criterio 1 sobre liderazgo, Subcriterio 1.3; que establece las pautas para motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

4.2.2. Criterio 3 sobre la gestión de los recursos humanos, Subcriterio 3.1; que establece las pautas para planificar, gestionar y mejorar los

recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

- 4.2.3. Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 5.1; que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.
- 4.2.4. Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 5.2; que establece las pautas para desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.
- 4.2.5. Criterio 9 sobre resultados clave de rendimiento, Subcriterio 9.2; que establece las pautas para los resultados internos: nivel de eficiencia.

- **Evidencia No. 1:** Propuesta del manual de política de compensación y beneficio.

**PROPUESTA DE MANUAL DE POLITICA DE
COMPENSACION Y BENEFICIOS DEL PERSONAL
CANCELLERIA DEL MIREX**

1

17/04/2018

5. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se realizan concursos para la selección del personal del nuevo ingreso al MIREX.

5.1. Acción realizada: El Ministerio de Relaciones Exteriores(Mirex) continua realizando concursos públicos, recientemente realizo un concursos para seis (06) vacantes; 1) Analista de seguridad de Infraestructura, 2) Administrador de Proyecto TIC, 3) Administrador de

Base de Datos, 4) Analista de Seguridad de Redes, 5) Webmaster y 6) Encargado de la División de Administración de Bases de Datos.

5.2. Criterio facilitador del hallazgo:

5.2.1. Criterio 3 sobre gestión de los recursos humanos, Subcriterio 3.1; que establece las pautas para planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

- **Evidencia No. 1:** Comunicación firmada por los jurados del concurso.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
"Año de la Innovación y la Competitividad"

ACTA III

CONCURSO No. 0000610-0204-00-0005
Fase- Entrevista por Competencias (30%)

En Santo Domingo, Distrito Nacional, siendo las 11:30 a.m. del día veintitrés (23) de octubre del año Dos Mil diecinueve (2019), en el salón de reunión de la Dirección de Tecnología y Comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores, se reunieron los miembros del jurado a cargo del concurso, comprobándose la asistencia de las siguientes personas:

Lic. George Guzmán, Representante del Titular de la institución, **Lic. Evelyn Sánchez**, Representante de la Dirección de Recursos Humanos, **Lic. Vinicio Montero**, Representante de las vacantes de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, **Lic. Jenniffer Díaz**, Representante del Ministerio de Administración Pública (MAP), **Lic. Julio César de la Rosa**, Representante de la sociedad civil.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de candidatos/as entrevistados/as:

No.	Cargo	Candidatos/as Entrevistados/as.
I	Analista de Seguridad de Infraestructura	(1)
I	Administrador Proyectos TIC	(1)
I	Administrador Base de Datos	(2)
I	Analista de Seguridad de Redes	(6)
I	Webmaster	(1)
I	Encargado División Administrador Base de Datos	(6)

A los miembros del jurado se les entregó un folder conteniendo lo siguiente:

- Acta fase anterior
- Cuadro global de calificaciones
- Listado de asistencia a entrevista
- Entrevista aplicada
- Comunicaciones
- Formulario o guía para el jurado

V. n.
J. n.
J. n.
J. n.

6. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha actualizado el Manual de Asuntos Consulares y Migratorio del Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios.

6.1. Acción realizada: Se realizó una propuesta de actualización del manual de procedimiento del Viceministerio para Asuntos Consulares y Migratorios.

6.2. Criterio facilitador del hallazgo:

6.2.1. Criterio 5 sobre procesos, Subcriterio 3.2; que establece las pautas para identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

- Evidencia No. 1: Primer borrador del manual de procedimiento.

**PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS CONSULARES Y MIGRATORIOS DEL
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE LA
REPUBLICA DOMINICANA**

PRIMER BORRADOR

Mayo 2018

Consultora: Ruth Estrella de De Peña

7. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha informado a los colaboradores sobre la posibilidad de utilizar los buzones instalados en la institución para los clientes externos (ciudadanos) y clientes internos (empleados).

7.1. Acción realizada: Se instalaron tres (03) buzones de sugerencia requerido por el Ministerio de la Administración Pública (MAP): buzón para clientes externos (ciudadanos), buzón para clientes internos (empleados) y buzón de Ética (denuncia), para depositar sus quejas y sugerencia en los buzones.

7.2. Criterio facilitador del hallazgo:

7.2.1. Criterio 9 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 9.2; que establece las pautas para los resultados internos: nivel de eficiencia.

Evidencia No. 1: Buzón de externo (todos los usuarios).



Evidencia No. 2: Buzón de interno (empleado).



Evidencia No. 3: Buzón de Ética (denuncia).



8. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha finalizado el proceso de aprobación del Manual de Cargos del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

8.1. Acción realizada: Fue aprobada el manual de cargos del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

8.2. Criterio facilitador del hallazgo:

8.2.1. Criterio 3 sobre gestión de los recursos humanos, Subcriterio 3.1; que establece las pautas para planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

8.2.2. Criterio 7 sobre gestión de los recursos humanos, Subcriterio 7.2; que establece las pautas para los resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.

- Evidencia No. 1: Aprobación del Ministerio de la Administración Pública (MAP).



9. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se entregan premios de reconociendo el esfuerzo del trabajo realizado.

9.1. Acción realizada: El Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) realizó una propuesta de política de reconocimiento al ámbito laboral.

9.2. Criterio facilitador del hallazgo:

9.2.1. Criterio 9 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio

9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- Evidencia No. 1: Propuesta de política de reconocimiento al ámbito laboral.

Propuesta de Política de Reconocimiento	
Cancillería 21/10/2019	
INTRODUCCIÓN	
I. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	
II. CONTEXTUALIZACION	
III. RECONOCIMIENTO FORMAL	
IV. RECONOCIMIENTO INFORMAL	
V. PRINCIPIOS DE LOS RECONOCIMIENTOS	
VI. RECONOCIMIENTOS	
VII. FECHAS CONMEMORATIVAS	
COMENTARIO FINAL	

INTRODUCCIÓN

El reconocimiento en el ámbito laboral, es una herramienta de fortalecimiento y reforzamiento para los funcionarios, potencia la autoestima laboral y promueve la realización de un buen trabajo.

A su vez, permite obtener una motivación y satisfacción en el trabajo del personal de una organización que conduzca al logro de movilización que se refleje en mayor eficiencia y eficacia en un entorno de mejoramiento continuo, dentro de un proceso de cambio proactivo.

Uno de los objetivos principales de la gestión de Recursos Humanos del Mirex, es lograr altos niveles de desempeño de sus funcionarios. En base a esto, el reconocimiento es parte fundamental, es un incentivo para continuar realizando una labor acorde con las exigencias de los cargos y al mismo tiempo mejorar los niveles que hasta el momento se han presentado.

La falta de reconocimiento laboral es uno de los problemas que más afecta a los empleados y el más difícil de resolver para las empresas, porque genera desmotivación o insatisfacción laboral, baja productividad y alza en los conflictos.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad de vida laboral y humana de los funcionarios de la Cancillería, estimulando en ellos la eficiencia, la creatividad, el mérito en el ejercicio de la función pública, y su efectiva participación en el logro de los fines misionales de la Institución, manteniendo ambientes favorables que aseguren las condiciones para la mejora continua.

10. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se cuenta con la ejecución de los recursos en base a lo planificado.

10.1. Acción realizada: el Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) ya cuenta con una ejecución de los recursos en base a lo planificado.

10.2. Criterio facilitador del hallazgo:

10.2.1. Criterio 2 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

10.2.2. Criterio 3 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

- Evidencia No. 1; Informe de la evaluación anual de la metas físicas-financiera

Informe de evaluación anual de las metas físicas-financieras	
Capítulo:	0204 - MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
Sub-Capítulo:	01 - MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
Unidad Ejecutora:	0001 - MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
I. ASPECTOS GENERALES:	
Misión: Desarrollar una Política de Relaciones Exteriores activa que vincule la agenda nacional de desarrollo con el contexto internacional, en beneficio de los intereses de la República Dominicana.	
Visión: El MIREX es una institución abierta, eficiente y transparente, impulsora de la integración de la República Dominicana en la región y el mundo, ejerciendo un liderazgo constructivo y responsable, en favor del desarrollo nacional.	
II. CONTRIBUCIÓN A LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO Y AL PLAN NACIONAL PLURIANUAL DEL SECTOR PÚBLICO	
Eje estratégico:	1. DESARROLLO INSTITUCIONAL
Objetivo general:	1.4. Seguridad y convivencia pacífica
Objetivo(s) específico(s):	1.4.2 Consolidar las relaciones internacionales como instrumento de la promoción del desarrollo nacional, la convivencia pacífica, el desarrollo global, regional e insular sostenible y un orden internacional justo, en consonancia con los principios democráticos y el derecho internacional.

11. Hallazgo según el autodiagnóstico: No se cuenta con los recursos designados por actividades.

11.1 Acción realizada: el Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex) ya cuenta con los recursos designados por actividades.

11.2 Criterio facilitador del hallazgo:

11.2.1. Criterio 2 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

11.2.2. Criterio 3 sobre resultados claves de rendimiento, Subcriterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

• **Evidencia No. 1:** Plan operativo anual 2020

 PLAN OPERATIVO ANUAL 2020 DIRECCIONES TRANSVERSALES Área Responsable: Dirección de Recursos Humanos								
	Entregables	Inicio Planificado	Duración planificada (días)	Fin planificado	Persona Responsable	Descripción de Recursos	Presupuesto	Área Involucrada
Objetivo: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados								
Resultado: Servidores públicos capacitados								
Producto: Programa de la capacitación / formulario final/Propuesta								
Plan: Fase 1: Evaluación de Desempeño de los Servidores del Mirex								
Actividad 1: Programar y realizar talleres de observación de comportamientos para evaluar competencias	Lista de Participantes e Informe final . (Documentación de la gestión de la coordinación con el MAP, Calendario con planificación de talleres, circulares de invitación lista de asistencias, fotos y presentacion ppt).	1-ago.-2020	152	30-dic.-20	Evelyn Sánchez	REVISAR: Desarrollo de un Taller de <u>tres (3) horas</u> para la capacitación sobre observación de comportamientos para evaluar competencias, en una aula del INESDYC. <u>Con refrigerio para sesenta (60) personas.</u> Soporte Técnico y material gastable.	RD\$ 15,000.00	Departamento de Evaluación de Desempeño y Desarrollo Todas las áreas del MIREX <u>Para Valorar:</u> Definir cuantos talleres son y de cuantas horas cada uno. Cantidad de posibles participantes.
Actividad 2: Introducir de forma definitiva el formulario de evaluación de desempeño completo con la nueva metodología y generar informe del proceso.	Informe Elaborado.	1-ago.-2020	152	30-dic.-20	Evelyn Sánchez	N/A	N/D	Departamento de Evaluación de Desempeño y Desarrollo <u>Para Valorar:</u> La introducción de formularios piloto no se incluyó en los pendientes del POA 200-2do semestre. Seguro hay que planificar Talleres.
Actividad 3: Presentación Propuesta la sistematización del proceso de evaluación con la aplicación del MAP	Propuesta Elaborada	1-ago.-2020	152	30-dic.-20	Evelyn Sánchez	N/A	N/D	Departamento de Evaluación de Desempeño y Desarrollo <u>Para Valorar:</u> Preparar el Perfil de Proyecto según las pautas del MAP y de la DTIC. Cuando sea oportuno.
Plan: Fase 2: Elaboración e Implementación del Plan de Capacitación del Mirex								
Actividad 1: Realización del proceso de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para todas las áreas de Cancillería	DNC realizada e Informe Elaborado (General y por Area seleccionada).	1-ene.-2020	60	28-feb.-20	Carolina De Peña	Material Gastable	RD\$ 500.00	División de Capacitación Todas las áreas del MIREX