



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Relaciones Exteriores (Mirex)

FECHA

12 nov. del 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios 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 identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En el Ministerio de Relaciones Exteriores desarrollamos nuestra Misión, Visión y Valores, contratamos un consultor, elaboramos los términos de referencia, hicimos seminarios para consensuar tanto la misión, la visión con los objetivos estratégicos con la representación de varios de los empleados de las diferentes áreas. Durante la elaboración de nuestro plan estratégico 2015-2020 con la realización de un FODA, con la finalidad de dirigir estratégicamente el destino de la organización adecuándola a las mejores prácticas aplicadas a la Administración Pública actual, considerando a los grupos de interés relevantes y a los empleados en su formulación. Evidencia: Plan estratégico, fotos y análisis FODA.</p> <p>Hemos establecido un marco de valores que incluye la eficacia, transparencia, solidaridad, lealtad y tolerancia, así como un código de conducta.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-</p>	<p>Evidencia: Plan estratégico, fotos y análisis FODA</p> <p>Elaboramos una guía que contiene la misión, visión y valores, así como los ejes estratégicos, la cual fue socializada con todo el personal y se entrega en la inducción a los empleados de nuevo ingreso. También en el marco del primer foro de diplomacia dominicana se presentó a todos los embajadores, cónsules y empleados del Ministerio, además participaron otras instituciones como la JCE, DGM, CEI-RD, DICOEX, DGP, INESDYC, Consejo Nacional de Fronteras, entre otras. Evidencias: Fotos, la guía impresa, página web, presentación de la inducción actualizada. A su vez, de parte de la Dirección de Recursos Humanos se elaboran capsulas informativas donde se hace mención de los valores institucionales y su significado. En adición, la Dirección de Comunicación realiza un boletín informativo semanalmente donde al final de dicho boletín, se promueve uno de los valores institucionales.</p> <p>Nuestra misión, visión y valores fue revisada para nuestro plan estratégico 2015-2020. Evidencias: Plan estratégico, fotos y análisis FODA.</p>	
--	---	--

<p>culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>En nuestro comité de ética se consideran las potenciales áreas, donde puedan darse conflictos de intereses para orientar a los posibles actores. Estamos implementando desde el 2012 un código de ética, el cual, en estos momentos está listo y actualizado. Como iniciativa de la Dirección de Participación, Ética y Transparencia, a través del Comité de Ética, se han proyectado varias películas educativas para crear conciencia en todo el personal para el buen manejo ético, tales como: Película “Enfrentando a los Gigantes” y “Reto de Valientes”. Evidencia: código de Ética actualizado y en la página, resolución del ministro aprobada.</p> <p>Con el Comité de ética se logró identificar varios casos en los que se tomaron las medidas necesarias que pudieron prevenir conflictos de este tipo. También el Comité de ética recibe y da seguimiento a las sugerencias depositadas en los buzones para estos fines, también con la resolución aprobada por el ministro se fortalece nuestro código de ética y se trabaja cada día más transparente y</p>	
---	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>comprometido. Evidencia: Fotos de casos y correo de seguimientos</p> <p>Hemos realizado reuniones con los directivos con miras a reformular los TDR para revisar el plan estratégico en términos normativos nos encontramos creando varios documentos: Reglamentos, resoluciones, entre otros. Cada área se reúne para evaluar sus objetivos con el personal correspondiente y se realiza la reunión de monitoreo ampliada, los Viceministros se reúnen con el Ministro y a la vez los Viceministros con su personal. En adición, se llevan a cabo reuniones de: las direcciones transversales (Consultativa y de apoyo), metas presidenciales, reunión de indicadores y reunión ejecutiva para monitorear los avances de las operaciones por parte de la Dirección de Gabinete.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencia a dichas reuniones, fotos de las reuniones, minutas de dichas reuniones y resumen ejecutivo de todas las reuniones.</p>	
--	--	--

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

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

<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la</p>	<p>Partiendo de la Ley orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores, No. 630-16 de fecha 28 de julio de 2016 y su reglamento, estamos trabajando con una estructura organizativa que está aprobada por el MAP hasta el nivel de direcciones. Evidencia: Ley No. 630-16 de fecha 28 de julio de 2016 y su reglamento, así como la resolución del MAP aprobando la estructura. Evidencia: Estructura aprobada por MAP en la página a través de las resoluciones: 03-17 que aprueba la estructura organizativa de la Cancillería, resolución 02-18 que aprueba el Manual de Funciones de la Cancillería y Manuales de Procesos de la Dirección Administrativa (14), Dirección Financiera (6), Dirección de Recursos Humanos (9), de la Dirección de Comunicaciones (8) y de la División de Candidatura y Acreditaciones de la Dirección de Organismos Internacionales (1)</p> <p>Hemos identificado y fijado las prioridades relacionados con la estructura organizativa, por lo que se han trabajado los reglamentos y resoluciones a esos fines, de igual manera se ha hecho lo propio con el desempeño y la gestión de la institución. Evidencias: Reglamentos y resoluciones emitidos para la estructura y la gestión.</p> <p>Tenemos indicadores de gestión gubernamental y de metas presidenciales</p>	
---	--	--

<p>organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>que permiten dar seguimiento a los proyectos relacionados. En el POA institucional se establecen también los entregables de las tareas establecidas en dicho Plan. Evidencias: Informes de entregables, Plan Operativo Anual (indicadores) e informes de las metas presidenciales, reunión de direcciones transversales.</p> <p>El ministro designo la creación del Comité de Emergencia, desde la creación del Comité de Emergencia (mayo 2019) al 16 de Julio 2019 ha realizado 3 jornadas de trabajos y se ha impartido entrenamientos para los brigadistas en riesgos y desastres naturales. A su vez, se creó el Comité de Riesgos para velar el cumplimiento de la NOBACI (Normas Básicas de Control Interno), se creó el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo para velar el cumplimiento del reglamento 522-06 de Seguridad y Salud el trabajo, Contamos con un cuadro de mando integral con matriz de seguimiento del POA. Evidencia: Designación de creación de los Comité, minutas de dicha reuniones, fotos de los talleres impartidos, lista de asistencia</p> <p>Hemos implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República con un resultado del 97% de</p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>cumplimiento. Evidencia: listado reuniones y correos convocatoria para trabajos, resultados del 2do cuatrimestre del 2019 y seguimientos de la NOBACI.</p> <p>Mi Consulado RD es un sistema que se ha implementado primeramente en el Consulado de Nueva York para programar citas en línea, solicitar los servicios consulares, establecer turnos y demás. Se ha realizado la gestión para adquirir un sistema de Legalización y Apostilla en Línea con la colaboración de la Cancillería de Colombia, Se ha adjudicado un Sistema para la Administración de Recursos Administrativos, Financieros y de Recursos Humanos para la Cancillería (ERP), Nuevos Servidores de Infraestructura de TIC, Nuevo Sistema de Control de asistencia biométrica, Migración de toda la línea de IP Telefónica de Cisco NNA a otra. En adición, el Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios, realiza videoconferencias para monitorear, establecer mecanismos de comunicación, Consultas y brindar seguimiento a los trabajos que se realizan a través de los Consulados Dominicanos en el Exterior.</p> <p>Evidencias: Minutas de las videoconferencias, grabaciones de</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>reuniones, fotos, avances del proyecto ERP, nuevos teléfonos IP, avances del proyecto de implementación del sistema de legalización y apostilla en línea, pantalla del sistema “Mi Consulado RD”</p> <p>El Vice ministerio de Asuntos Consulares y Migratorios, finalizó el proceso de simplificación de trámites, con la asesoría del Ministerio de Administración Pública. Se levantaron los procesos de la División de Visados, de pasaportes y de la Dirección de Legalizaciones y Apostilla. Evidencia: flujogramas de procesos realizados, levantamiento de procesos de las unidades organizativas.</p> <p>Contamos con un registro de entrada y salida de documentos, en el que las correspondencias son fichadas al ser recibidas y archivadas de forma digital. Semanalmente se remiten boletines digitales de los avances alcanzados, circulares internas, capsulas informativas que se envían esporádicamente. La Dirección Jurídica y el Departamento de Relaciones con México y Centroamérica y la misión permanente del RD ante la Organización de los Estados Americanos (OEA) realizan informes mensuales informativo de temas de interés de sus respectivas áreas. Evidencia: Correspondencias enviadas o recibidas, correos institucionales, correos electrónicos remitidos por Comunicaciones Internas, Boletines</p>	
---	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Digitales (semanal) y las capsulas informativas.</p> <p>Se realizan reuniones en las que se toman en cuenta las ideas relevantes y estas pudieran ser implementadas. También se envían informaciones de interés y retroalimentación para todo el personal del Ministerio. Evidencias: Minutas de reuniones, listados de asistencia, correos masivos y boletines</p> <p>A través de diferentes vías como boletines digitales, se informa a todo el personal las visitas oficiales del Ministro a diferentes países y los logros de dichas visitas, la firma de acuerdos y tratados, así como información relevante de todo el Ministerio. Evidencia: Boletines, correos, circulares, memos, pagina web y otros.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Los directivos de la institución están participando de manera presencial y con otros tipos de apoyo para la reformulación del plan estratégico, así como en la elaboración de los nuevos reglamentos. Se ha realizado un taller de Competencias Laborales dirigido a los directores (Recursos Humanos, Directores y Encargado) con el objetivo</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>de sensibilizarnos como Cancillería en los conceptos de las competencias laborales para una mejor evaluación de los acuerdos de desempeño. Evidencias: Minutas de reuniones, listado de asistencia, fotos.</p> <p>Se ha promovido una cultura de confianza con la capacitación en temas de género, como “La nueva masculinidad” y “equidad de género”, también está programada una jornada de salud masculina y femenina de prevención de cáncer mama y próstata. Evidencia: fotos y manuales de la actividad y lista de asistencia de la misma.</p> <p>Se envían circulares internas por correos electrónicos, circulares que se remite a las misiones en el exterior para consultas en temas específicos de vinculación con las áreas. Evidencias: Correos electrónicos enviados, circulares emitidas a los consulados.</p> <p>Se realizan capacitaciones para mejorar la competencia y el desempeño de los colaboradores. Se realizan entrenamientos para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA). A través de las reuniones de Monitoreo y Seguimiento de todas las áreas de la institución, se le brinda apoyo y se escuchan las inquietudes o dificultades de las áreas en busca de una solución</p>	
--	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>inmediata. Evidencia: Minuta, listado de asistencia, foto, entrenamiento del POA, resumen ejecutivo de dichas reuniones.</p> <p>Evaluamos el desempeño del personal resultados con lo cual se retroalimenta al personal sobre su desempeño. Evidencia: Evaluaciones de desempeño por resultados y competencia.</p> <p>Se anima, fomenta y potencia a algunos empleados, empoderándolos en los casos de las misiones dominicanas acreditadas en exterior. Hemos elaborado un listado de suplentes de todos los directores del MIREX para la NOBACI. En cada viaje al exterior del ministro, la MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva) delega el Canciller en funciones durante su ausencia. Evidencia: Documento informativo (oficio), listado de suplentes de cada director, Comunicación de Canciller en funciones.</p> <p>Se anima, fomenta y potencia a algunos empleados, empoderándolos en los casos de las misiones dominicanas acreditadas en exterior. Hemos elaborado un listado de suplentes de todos los directores del MIREX para la NOBACI. En cada viaje al exterior del ministro, la MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva) delega el Canciller en funciones durante su ausencia. Evidencia: Documento informativo</p>	
---	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>(oficio), listado de suplentes de cada director, Comunicación de Canciller en funciones.</p> <p>Cuando ha sido necesario se llevan a cabo reuniones utilizando lluvias de ideas donde se toman en cuenta aquellas opiniones o comentarios de relevancia para la realización de las acciones planteadas, por ejemplo, el Proyecto Sobre Remozamiento, Logística y Seguridad Interna (parqueos). Evidencia: Matriz de mejora con las ideas que fueron socializada, y seguimiento a dichas mejoras en las diferente áreas.</p> <p>Se ha reconocido al personal a nivel interno como a las misiones dominicanas en el exterior por el cumplimiento del POA, así como el reconocimiento con motivo al trabajo del personal del MIREX en la Asamblea General de la OEA y la CELAC, así como por el lanzamiento del Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Recomendaciones del Sistema de Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos. Se ha realizado un incentivo por los buenos resultados de las evaluaciones de desempeño Evidencia: Placas, comunicación de felicitación, invitación y fotos, listado de los empleados que calificaron por sus resultados al incentivo.</p>	
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se conceden permisos para estudio, por temas de salud, licencias de maternidad, por causa de fallecimiento de familia, en caso de matrimonio, cobertura de los gastos de funerarios en caso de fallecimiento de uno de los empleados en beneficio de sus familiares, también son beneficiados con los planes del INAVI. Se llevan cabo jornadas de salud (chequeos médicos, vacunación...) Ayuda a empleados con condiciones de salud (dos casos de cáncer). Evidencia: Fotos y lista de asistencia a dichas jornada de salud y de gestiones para licencia de maternidad entre otros.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Realizamos un análisis FODA durante la elaboración del PEI 2015-2020, Hicimos consultas a nivel nacional en diferentes regiones del país donde involucramos a la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales, con el objetivo de recibir información para elaborar un Plan Nacional de Derechos Humanos. Hemos establecido buzones de sugerencias de manera estratégica para que los grupos de interés (ciudadanos y colaboradores) puedan comunicar sus necesidades o interés. Evidencias:</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Proyecto Plan, Convocatoria, fotos, invitaciones, foto de los buzones de sugerencia.</p> <p>Realizamos el Plan Estratégico y el Reglamento 142-17 de la Ley Orgánica 630-16 con personal interno, Consultoría jurídica del poder ejecutivo y el Ministerio de Administración Pública. Evidencia: PEI, Reglamento y Ley.</p> <p>Nos regimos por la Ley 20-30 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), las Metas Presidenciales, La Ley 41-08 de Función Pública, la Ley 630-16 y su reglamento de aplicación 142-17 Evidencia: Reuniones Metas Ampliadas, Informe de Metas Presidenciales, Leyes y reglamentos.</p> <p>Nuestras metas están alineadas con las metas presidenciales y nuestro POA está alineado con el presupuesto.</p> <p>Evidencia: informe de metas, informes presupuestarios, Informe de entregable plan operativo.</p> <p>Estamos trabajando de la mano con la Contraloría Gral. De la Republica con la NOBACI, Con el MEPyD en el proyecto de cooperación nacional, el proyecto “Plan Nacional de Derechos Humanos”, Con el MAP para la elaboración de la Estructura organizativa, Carta Compromiso, Auto diagnóstico, SISMAP, otros. A su vez, estamos trabajando con la Oficina Nacionales de</p>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Estadísticas (ONE) para el Inventario de Operaciones Estadísticas (IOE) de la Cancillería. En adición, estamos trabajando con el Consejo Nacional de Competitividad en el programa de SIMPLIFICA-RD e Inventario Regulatorio. Más aun, estamos trabajando con la Dirección General de Aduanas (DGA) para la implementación de la Ventanilla Única del Comercio Exterior (VUCE). Evidencia: Carta de Compromiso Completada y el SISMAP Finalizado, avances de la implementación del Sistema VUCE, levantamiento de inventario estadísticos y flujo narrativo del proceso estadístico, Inventario regulatorio de MIREX e informe final de Simplifica RD.</p> <p>Mantenemos relaciones con autoridades tales como: Consultoría jurídica del poder ejecutivo y el Ministerio de Administración Pública para la revisión del Reglamento 142-17 de la Ley Orgánica 630-16, y estamos trabajando los nuevos reglamentos. Evidencia: Reglamento Finalizado y publicado en la Página.</p> <p>Tenemos alianzas con: Defensoría del Pueblo, Organización Internacional de las Migraciones, CEI-RD, VUCE (DGA), ACNUR e UNICEF. Evidencia: Fotos HUB CAMARA 2019 realizada en centro</p>	
--	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>de convenciones Mirex, Boletín informativo. Página web.</p> <p>Participamos en las actividades de los museos de toda Latinoamérica (ICOM), club rotario, Cámara Americana de Comercio, Cámara Británica de Comercio, FAES (Fundación para el Análisis y Estudios Sociales) y El Colegio de Abogados. Evidencia: fotos de actividades.</p> <p>Nuestra Dirección de Comunicación realiza un Plan de Comunicación, donde explica como impacto cada actividad del ministerio en los medios de comunicación. Contamos con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano 2013 y está trabajada y elaborada la nueva Carta Compromiso 2019. A partir de la Ley 630-16 se creó la Dirección Participación Ética y Transparencia, entre sus funciones esta tener contacto permanente con la Sociedad Civil. Evidencias: Plan de Comunicación, Carta Compromiso, Campaña SIMORED, Ley 630-16.</p> <p>Estamos trabajando en la creación de la nueva Carta Compromiso 2019 con la colaboración del Ministerio de Administración Pública, promovemos nuestros servicios por la Pagina Web en la</p>	
--	---	--

	<p>sección de Transparencia, línea 311, SIMORED, contamos con el website para servicios consulares, legalizaciones, pasaportes, apostillas, otros.</p> <p>Evidencia: Carta de compromiso finalizada; datos actualizados en página del Mirex en cuanto a información de legalizaciones y apostilla entre otros.</p>	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 	<p>Este año se han establecido 5 reuniones: Reunión de staff semanal, Reunión de Evaluación del POA, reunión ejecutiva, reunión de indicadores de le gestión, reunión de las metas presidenciales y la reunión de las Direcciones de las áreas transversales. Evidencia: lista de asistencia, fotos, resumen ejecutivo de dicha reunión, agenda de la reunión y minutas de estas reuniones.</p> <p>El Análisis es realizado por la Dirección de gabinete con el apoyo de la Dirección de Planificación y Desarrollo. A su vez, se ha desarrollado una aplicación donde se recopilan las informaciones de todo el ministerio (todos los documentos</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con</p>	<p>legales, datos estadísticos del sistema financiero de la Republica Dominicana, datos estadísticos de Comercio Exterior, datos estadísticos sobre el turismo, Resultados de la encuesta del clima laboral de MIREX, avances de las operaciones de todo el ministerio...etc.). Se estableció el mecanismo de informe quincenal, mensual y trimestral. Evidencia: Minuta de reunión, aplicación del Microsoft Power BI, fotos de presentación de la aplicación y lista de asistencia.</p> <p>En las 5 reuniones mencionadas anteriormente se están recibiendo estas informaciones. Evidencia: Minuta de reunión, aplicación del Microsoft Power BI, fotos de presentación de la aplicación y lista de asistencia.</p> <p>Se realizan reuniones de evaluación del POA trimestral, reunión de indicadores de la gestión para monitorear mensualmente los resultados, reunión de metas presidenciales ampliada para brindar seguimiento mensualmente a los resultados. En adición, evaluamos el desempeño del personal resultados con lo cual se retroalimenta al personal sobre su desempeño. Evidencias: minutas, fotos, evaluación de desempeño, lista de asistencia.</p> <p>Se realizó un análisis FODA y dicho análisis se encuentra en el plan</p>	
--	--	--

CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	estratégico 2015-2020. Muchos de los objetivos establecidos en el POA 2015-2019 mitigan las debilidades encontradas en el análisis FODA en busca de fortalecer la institucionalidad para una Cancillería de los nuevos tiempos. Evidencia: Plan Estratégico 2015-2020, Avances de los POA 2015-2019.	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 	<p>Se ha tomado en cuenta los grupos de interés de todas las unidades organizativas del MIREX incluyendo el Servicio Exterior. Evidencia: Agenda del plan estratégico, fotos.</p> <p>Se realizaron 971 encuestas de satisfacción del servicio que se brinda a través de la Dirección de Legalización de Documentos. Se realizó dicho informe del resultado donde se pudieron identificar las mejoras para brindar un servicio con excelencia.</p> <p>Evidencia: Informe de los resultados de las encuestas de satisfacción de legalización de documentos.</p>	<p>No tenemos aprobado los indicadores del plan estratégico a, corto, mediano y largo plazo, de la misión y la visión. Tampoco hemos identificado el mapa de riesgos del MIREX.</p>

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se brindaron todas las facilidades requeridas para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización, involucrando a los funcionarios con rangos diplomáticos de la Cancillería, empleados de áreas de mayor impacto de la Cancillería e involucrando al Cuerpo Diplomático y Consular del servicio exterior. Como resultado, se estableció el Plan Estratégico 2015-2020. Evidencia: PEI 2015-2020.</p> <p>Este año estaremos finalizando la entrega formal del Manual de Cargos que actualmente se encuentra a un 95% de avances. En el 2018 se estableció la resolución 02-18 sobre el Manual de Funciones de la Cancillería. A su vez, en la Ley Orgánica del MIREX, se establecieron las funciones para los Viceministerios, Direcciones, Departamentos, Divisiones y Secciones de toda la Cancillería. Evidencia: Manual de Cargos, resolución 02-18, Ley 630-16</p> <p>Se elaboró el Manual de Lineamientos de Recursos Humanos donde se establecieron las políticas para la responsabilidad social, integrándola a la estrategia y la planificación. Evidencia: Manual de Lineamientos de Recursos Humanos.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 	<p>La formulación de los POA (Plan Operativo Anual) se hace vinculado al Plan Estratégico Institucional. Se establecen los objetivos y las prioridades de cada periodo. Evidencia: POA 2018-2019, PEI 2015-2020.</p> <p>Se la gestión de acuerdo por desempeño para todos los empleados, impartiendo las capacitaciones requeridas, acuerdos de desempeño y las evaluaciones correspondientes a los objetivos estratégicos, tareas y planes de la organización. Evidencias: Acuerdos de desempeño, Resultado de Evaluación del Desempeño</p> <p>Estos planes lo tenemos en el POA 2017-2018. Evidencias: los POA de todas las unidades organizativas del MIREX.</p> <p>Las unidades responsables establecen sus propios objetivos de tareas o proyectos que van a realizar durante el año para contribuir con el desarrollo del Plan Estratégico, siendo revisados por la Dirección de Planificación y Desarrollo. La comunicación efectiva se realiza de manera particular.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Capacitaciones del POA, POA 2018-2019.</p> <p>En las 5 reuniones mencionadas anteriormente se están recibiendo estas informaciones. Evidencia: Minutas, informe ejecutivo, fotos, lista de asistencia.</p> <p>Ya hemos elaborado la Carta de Compromiso que nos servirá para medir la calidad del servicio brindado al usuario. Evidencia: Carta compromiso.</p> <p>Para estos fines, este año se está implementando la reunión ejecutiva para presentar los obstáculos y las necesidades de cada unidad organizativa. Evidencia: las ayuda a memoria de la reunión, los acuerdos que se llevaron a cabo y la lista de asistencia.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Hemos instalado nuevos servidores, ampliado la capacidad de la infraestructura tecnológica y se han migrado todos los teléfonos IP a una plataforma más eficiente. A través del INESDYC, se están impartiendo cursos virtuales a todos los colaboradores de la</p>	

	<p>Cancillería y del Servicio Exterior. La Dirección de Recursos Humanos ha instalado un aula de cómputos para la capacitación, encuesta del clima laboral, entre otros. Evidencias: foto del salón de cómputos de RRHH, plataforma digital de INESDYC para aula virtual, nuevos servidores instaladores en el TIC.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>En las 5 reuniones mencionadas anteriormente se están recibiendo estas informaciones. Evidencia: Minuta de reunión, aplicación del Microsoft Power BI, fotos de presentación de la aplicación y lista de asistencia.</p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Proyecto de SharePoint, Gestión Documental (Cancillería México), Apostilla y Legalización en Línea (Cancillería Colombia), Sistema adquirido para la Administración de Recursos Administrativos y Financieros (ERP), Salones de Videoconferencias, Servidores de TIC, Nuevo edificio de TIC, Remozamiento de los Parques para la Cancillería, Remozamiento de la entrada de recepción de INESDYC, Sistema de Control de entrada y salida biométrico, Avances en la construcción de la Cafetería, Remozamiento de todo el sistema de aire acondicionado de la Cancillería. Evidencia: Fotos, planos.</p>	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Adquisición del Sistema de Administración de Recursos Administrativos y Financieros (ERP), Aplicación desarrollada de Power BI para análisis de las informaciones, las 5 reuniones establecidas para monitorear y brindar apoyo (mencionadas anteriormente), implementación de la NOBACI (Normas Básicas de Control Interno), Implementación del SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Pública). Evidencia: Resultados de los proyectos, Aplicación de Microsoft BI, Sistema ERP en funcionamiento.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Nuestras metas están alineadas con las metas presidenciales y nuestro POA está alineado con el presupuesto. Evidencia: informe de metas, informes presupuestarios, Informe de entregable plan operativo.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Para todo el proyecto de innovación, hemos establecido los enlaces de cada área crítica para garantizar que los cambios se puedan realizar de ambas vías. Evidencia: Designación de Comités, Comisiones de trabajo</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Dirección Ceremonial de Estado y Protocolo y la Dirección de Recursos Humanos envían convocatorias de reuniones, talleres, conferencias y todo tipo de información a todo el personal mediante el uso del correo electrónico</p>	

	<p>institucional. Por esta misma vía, se establecen intercambios de información. En adición, se creó la cuenta de buzondesugerencia@mirex.gob.do para cualquier queja, sugerencia, reclamación o denuncia que cualquier colaborador o ciudadano pueda tener. Evidencia: Correos enviados.</p>	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Mensualmente damos seguimiento a las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, las mismas se presentan en el plan operativo anual de la Dirección de Recursos Humanos el cual esta enlazado con el Plan estratégico de la Institución y las metas presidenciales. Se realizan encuestas del clima laboral conjuntamente con el MAP. A su vez, hemos realizado una encuesta</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>interna del clima laboral enfocado en los grupos de interés del SECAP (Sistema de Encuesta Clima Labora de la Administración Pública). Evidencias: Reporte de metas, Plan operativo, Resultados de la encuesta realizada por el MAP, Resultados de la encuesta realizada por el MIREX.</p> <p>Permitimos la flexibilidad en el horario en caso de estudios, en sus funciones también tales como la División de Mayordomía, División de Mantenimiento, Departamento de Eventos, Dirección Ceremonial de Estado y Protocolo, Centro de Convenciones, División de Correspondencia, Dirección de Cumbres y foros políticos, Dirección Jurídica o cualquier eventualidad de importancia del servidor, se conceden permisos de maternidad, paternidad, por salud del servidor o un familiar, contamos con 3 servidores con discapacidad laborando en la institución, dos de ellos le falta un brazo y uno trabaja en el área de servicios generales, el otro en el servicio exterior, el tercero. Evidencia: correos de solicitudes maternidad, permiso por estudios, horarios diurnos y vespertinos de las diferentes unidades organizativas mencionadas anteriormente.</p>	
---	---	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Recientemente hemos realizado concursos públicos para las siguientes posiciones: Web Master, Encargado/a División Administración Base de Datos, Administrador/a Proyectos TIC's, Analista Seguridad de Infraestructura, Analista Seguridad de Redes, Encargado del Departamento de Planificación, Planes y Proyectos, Soporte técnico TIC. A su vez, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Carrera Diplomática de MIREX, se ha agotado un proceso de ingreso para la Carrera Diplomática. Evidencia: Avisos de los concursos realizados, propuesta enviada del personal de ingreso para el periodo de prueba.</p>	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Hemos logrado la aprobación de la escala salarial del MIREX. Anualmente nuestros servidores son beneficiados con bonos de compra en fechas especiales: día de la Secretaria, antes del regreso a clase, navidad, además de otorgar un sueldo 14 llamado (horas extraordinarias). A su vez, se ha realizado la gestión del bono por el desempeño laboral de los colaboradores del MIREX que le corresponda (cumpla con las condiciones). En adición, se ha logrado un bono adicional por buenas calificaciones en los indicadores de la institución. Evidencias: Lista de entregas de bonos de las fechas</p>	

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>mencionadas anteriormente, lista del bono por desempeño de los colaboradores, resolución del MAP del 2018 donde se aprobaron estas recompensas monetarias para los colaboradores del MIREX.</p> <p>Anualmente evaluamos el desempeño por resultados, del resultado de estas evaluaciones realizamos un reporte con las diferentes necesidades que son presentadas por los Viceministros, Directores y/o Encargados de áreas ya sean para capacitación, remuneración y/o reconocimiento. Evidencias: Reporte anual de las evaluaciones del desempeño, reporte de resultado, pago de bonos por desempeño.</p> <p>Estamos en un proceso de revisión con el MAP (Ministerio de Administración Publica) respecto al Manual de Cargos del Ministerio adecuándolo a los cambios que se han dado en la nueva Ley Orgánica 630-16. Evidencias: Ley Orgánica, Resolución del MAP, y borradores del Manual de Cargos</p> <p>Hemos instalado nuevos servidores, ampliado la capacidad de la infraestructura tecnológica y se han migrado todos los teléfonos IP a una plataforma más eficiente. A través del INESDYC, se están impartiendo cursos virtuales a todos los colaboradores de la Cancillería y del Servicio Exterior. La</p>	
--	--	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Dirección de Recursos Humanos ha instalado un aula de cómputos para la capacitación, encuesta del clima laboral, entre otros. Evidencias: foto del salón de cómputos de RRHH, plataforma digital de INESDYC para aula virtual, nuevos servidores instalados en el TIC.</p> <p>La Cancillería toma en cuenta todos estos criterios para la selección de su personal. En adición, la cancillería cuenta con la Dirección de Derechos Humanos y con un cargo en funciones para la unidad de igualdad de género. Evidencias: La nómina de MIREX abarca más del 50% de mujeres laborando, personal con discapacidad, vasto personal por encima de los 65 años.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Cada año hacemos la detección de necesidades de capacitación enviando un formulario elaborado para estos fines, para poder fortalecer el desempeño laboral y desarrollar nuevas habilidades en los servidores de las diferentes áreas de la institución, coordinamos capacitaciones con el INESDYC en</p>	

	temas relacionados a la naturaleza de la institución. La Dirección de Recursos Humanos ha realizado talleres de sensibilización sobre las competencias laborales dirigida a los Directores. Evidencias: Tabulación detección de necesidades, convocatorias de los cursos, lista de asistencia, taller realizado de sensibilización.	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Con los resultados de la Evaluación del Desempeño y la detección de necesidades, hemos elaborado un plan de capacitación anual cubriendo con esto las necesidades actuales y futuras. Evidencias: Plan de Capacitación 2019	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Los planes de formación se realizan cada año, acorde a las necesidades que se presentan a través de las Evaluaciones del Desempeño y del levantamiento de información que realiza la División de Capacitación y Desarrollo mediante el formulario de detección de necesidades, alineado al Plan Estratégico de la Institución. Evidencia: Evidencia: Evaluación de desempeño y formulario de detección de necesidades.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	La Dirección de Recursos Humanos impartió un taller de “Pensamiento Directivo” dirigido al Grupo Ocupacional V que fue impartido por Barna Business School. Evidencia: Fotos, Lista de asistencia, presentación del taller.	

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos imparte las inducciones generales a los nuevos colaboradores. Evidencia: fotos, lista de asistencia, presentación del taller.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Realizamos internamente traslados administrativos para reubicar el personal en las áreas que pueda desarrollar sus habilidades y competencias, se aprueban las comisiones de servicios al personal de Carrera en cumplimiento a la Ley 41-08 de función Pública. Evidencias: Oficios de traslados, comisión de servicio y acciones personal.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Recibimos becas para: cursos, diplomados, maestrías de estudios internacionales presenciales y semi-presenciales (on-line) durante el año, enviadas por diferentes Misiones Diplomáticas de otras naciones aprovechadas por nuestros servidores. Evidencias: Becas recibidas.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Realizamos formaciones del Régimen Ético y Disciplinario amparado en la Ley 41-08 de Función Pública. Asumimos la presidencia protempore de la Comisión Técnica de Género y Salud (CTGC) junto al Ministerio de Salud Pública y al Ministerio de la Mujer, en el marco de esta actividad realizaremos diferentes capacitaciones. Hemos estado realizando cursos para la gestión de riesgos, plan de emergencia, plan de</p>	

	desastres naturales Evidencias: Foto, Levantamiento de la Defensa Civil, Reporte del Cuerpo de Bomberos, Comunicación de la CTGC, Boletines informativos en la página.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Estamos elaborando un plan de acción para concientizar a los Encargados de áreas sobre la importancia de apoyar e incentivar la participación del personal en las capacitaciones, midiendo a través de un formulario que le pasaremos a cada Encargado para medir el impacto de las formaciones dadas. Evidencias: Plan de Capacitación.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Para el cuerpo militar de seguridad de la Cancillería, se ha promovido incluir a las mujeres y se han desarrollado los planes para los fines. Evidencias: Nómina del cuerpo de seguridad de MIREX.	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se han establecido mesas de trabajo en el marco de Derechos Humanos, Consejo de Seguridad (ONU), Organismos Especializados, Organización de los Estados Americanos (OEA). Evidencias: Informe de las mesas de trabajo, listado de asistencia, fotos...etc.	

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Hemos instalado 3 buzones de denuncias, quejas y sugerencias en áreas estratégicas del MIREX en busca de aportación de ideas y propuestas. Evidencia: Fotos de los buzones, acta de apertura de los buzones.</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Las diferentes áreas se reúnen para establecer los planes, estrategias y metas a desarrollar durante el año que son plasmadas en el plan estratégico institucional y en el plan operativo de cada área. Se ha designado la creación de los siguientes Comité: Comisión Mixta de Salud y Seguridad en el trabajo, Comité de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Comité de Riesgos, Comité de Ética, Comité de Calidad, Comité de Emergencia y Evacuación, Comité de Elaboración y Revisión de la Memoria Institucional, Comité de Elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: Plan Operativo (POA) 2019-2020, oficio de designación, formulario de conformación de los Comité, minutas, listado de asistencia, fotos...etc.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Este consenso se lleva a cabo a través del Acuerdo de desempeño que se realiza todos los años. Evidencia: Acuerdos de desempeño firmados por ambas partes.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se han realizado dos encuestas del clima labora en el MIREX, una encuesta a lo interno de la Cancillería y la otra</p>	

	<p>encuesta fue realizada por el MAP (Ministerio de la Administración Pública) a través del SECAP (Sistema de Encuesta del Clima de la Administración Pública).</p> <p>Evidencias: Informe final de ambas encuestas.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Esta oportunidad se puede llevar a cabo a través del Acuerdo de desempeño que se realiza todos los años. En adición, se pueda registrar las opiniones de los empleados a través de la Encuesta del Clima Laboral. Evidencia: Acuerdos de desempeño firmados por ambas partes, Informe final de ambas encuestas.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos con el apoyo de ARS Palic realiza jornadas de salud con el objetivo de prevenir enfermedades como son: Jornadas latidos, Jornada oftalmológica, Jornada infantil Jornada de limpieza de las playas, Jornadas Masculinas, Charlas de Prevención Cáncer de Mamas, Operativos de Papanicolaou, desparasitación. Se realizó una jornada de Sensibilización de plan de emergencia y evacuación a través de la Defensa Civil.</p> <p>Evidencias: Comunicación informando de las diferentes actividades, afiches, lista de asistencia, fotos de las jornadas.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los</p>	<p>Permitimos la flexibilidad en el horario en caso de estudios, en sus funciones también tales como la División de Mayordomía, División de</p>	

<p>trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Mantenimiento, Departamento de Eventos, Dirección Ceremonial de Estado y Protocolo, Centro de Convenciones, División de Correspondencia, Dirección de Cumbres y foros políticos, Dirección Jurídica o cualquier eventualidad de importancia del servidor, se conceden permisos de maternidad, paternidad, por salud del servidor o un familiar, contamos con 3 servidores con discapacidad laborando en la institución, dos de ellos le falta un brazo y uno trabaja en el área de servicios generales, el otro en el servicio exterior, el tercero. Evidencia: correos de solicitudes maternidad, permiso por estudios, horarios diurnos y vespertinos de las diferentes unidades organizativas mencionadas anteriormente.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La Cancillería toma en cuenta y da facilidad a su personal desfavorecido y con discapacidad (ver comentarios anteriormente sobre empleados con discapacidad). Evidencia: Ascensor para discapacitados, rampas para sillas de ruedas, Parqueo de discapacitados, baños en diversas áreas para empleados con discapacidad.</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y</p>	<p>Cada año la Dirección de Recursos Humanos realiza operativos de prevención de enfermedades, actividades especiales para los hijos de</p>	

deportivas, centradas en la salud y bienestar).	nuestros servidores, las cuales contribuyen a proporcionarles a los mismos un beneficio no monetario. Evidencias: Fotos de los diferentes operativos médicos, y jornada creciendo en salud (para hijos de empleados) y listado de asistencia.	
---	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Actualmente tenemos un acuerdo de cooperación con CIELO RD para los ciudadanos dominicanos en el Exterior. Evidencia: Negociaciones del CEI-RD. informes de pólizas vendidas del Seguro Cielo RD, informe mensual y anual. Evidencia: alianzas entre PALIC y MIREX. Evidencia: Banco Atlántico, acuerdo sobre préstamos personales a través de MIREX. Evidencia: Acuerdo de difusión del Merengue con el Ministerio de Cultura.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Hemos realizado un Manual Operativo para “PLAN DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE 2018” aprobado el 29-12-2017. Evidencia: informe de	

	avances del Plan de Protección al Medio Ambiente y dicho plan.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Tenemos un acuerdo de cooperación del fomento de las exportaciones a través de las oficinas comerciales con el CEI-RD. Evidencia: acuerdo firmado.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Los acuerdos que se llevan a cabo en la Dirección General de Derechos Humanos, se monitorean a través de un POA creado para dicha gestión. Evidencias: Proyecto de Subvención AECID	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Recientemente firmamos un acuerdo con el Ministerio de Turismo para promover el turismo en las misiones diplomáticas, consulares y oficinas comerciales, propuesta aprobada y firmada del premio Oscar de la Renta, Acuerdo firmado interinstitucional para promover el fomento de la exportación en el país. Evidencia: Acuerdo firmado para promover el turismo, Decreto del premio Oscar de la Renta, acuerdo firmado con PRODOMICANA y Decreto de la difusión del Merengue.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Las responsabilidades están establecidas en los acuerdos formalizados por parte del MIREX. Evidencia: Acuerdo firmado para promover el turismo, Decreto del premio Oscar de la Renta, acuerdo firmado con PRODOMICANA y Decreto de la difusión del Merengue.	

<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Actualmente estamos empleando jornaleros, contratistas y también estamos abierto a posibilidades de traslado de personal de otros ministerios para nuevo ingreso o traslado de personal del personal de MIREX a otros ministerios. Evidencia: Traslado del personal de otros ministerios, traslados del personal hacia otros ministerios, nómina de jornaleros y contratistas.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Evidencia: Reuniones de benchlearning entre el Viceministro Hugo y PRODOMINICANA respecto a la actividad para empresarios e invitados en el MIREX durante el mes de mayo 2018. Listado de acuerdo interinstitucionales de cooperación en las diversas materias. Viaje para México de parte de la comisión delegada para la gestión documental y Viaje para Colombia de parte de la comisión delegada para el servicio de apostilla y legalización.</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Los proveedores seleccionados a través del SIGEEF y el Portal del Estado Dominicano cumplen con los criterios de responsabilidad social. También tenemos el Comité de Compras que vela para que estos proveedores cumplan con estas responsabilidades. Evidencia: contrataciones públicas con aquellos proveedores que cumplen con responsabilidad social.</p>	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Actualmente estas informaciones la tenemos publicadas en el portal gubernamental. Evidencia: organigrama publicado, ley 630-16, listado de los funcionarios con sus competencias.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Hemos instalado 3 buzones de sugerencias para que los ciudadanos puedan expresar sus necesidades. Evidencia: Acto de apertura de los buzones de sugerencia, fotos de los buzones, resultados obtenidos de las acciones tomadas para responder estas sugerencias.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se realizaron 971 encuestas de Satisfacción al Ciudadano. Se tienen instalados buzones de sugerencias, con esto involucramos a los ciudadanos y/o clientes para el desarrollo de los estándares de calidad. A través de la línea 311 de: denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias se están recibiendo informaciones positivas y negativas de los ciudadanos. Evidencias: informe mensual de la OPTIC, carta compromiso, tabulación de los datos obtenidos de los buzones de sugerencias.</p>	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se tienen instalados buzones de sugerencias, con esto involucramos a los ciudadanos y/o clientes para el desarrollo de los estándares de calidad. Tabulación de los datos obtenidos de las quejas/denuncias y sugerencia que se han depositado. Evidencias: buzones de sugerencias.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>LA OAI mantiene actualizada y publicada en el portal de transparencia, toda la información que concierne a la Ley 200-04 de Acceso a la Información Pública, para dar fiel cumplimiento a la misma. Evidencias: las declaraciones juradas por parte de los funcionarios, inventario de Almacén y Suministro, situación financiera del ministerio (ejecución presupuestaria, informe de Activos Fijos, estadísticas de los ingresos y documentos apostillas y legalizados, relación de cuentas por pagar, licitaciones de compras mayores, nómina de todo el personal...entre otros).</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>En diciembre 2017 se elaboró un plan de protección al Medio Ambiente donde la Dirección de Ciencias, Tecnología y Medio Ambiente es el coordinar de este plan. Evidencia: Plan de protección de medio ambiente, 1er informe de los resultados de este plan.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles,</p>	<p>Contamos con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano 2013 y está</p>	

incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	trabajada y elaborada la nueva Carta Compromiso 2019. Evidencia: Publicación de la Carta de Compromiso, Acto de firma y acuerdo, fotos del evento, convocatoria del evento.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Hemos instalado 3 buzones de sugerencias para que los ciudadanos puedan expresar sus necesidades. Evidencia: Acto de apertura de los buzones de sugerencia, fotos de los buzones, resultados obtenidos de las acciones tomadas para responder estas sugerencias.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Cada POA tendrá un presupuesto en base a la necesidad de cada unidad organizativa. Evidencia: reporte de losativos fijos.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se establecido una unidad, para la norma de controles de los recursos. Evidencia: reporte de la Contraloría, Estado de situación, foto.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Según las evaluaciones realizados por *DIGEIG* hemos sido calificado con un 100%. En el portal de transparencia se encuentra la sección financiera donde podemos ver la nómina, y trimestralmente se publica las recaudaciones de los impuestos	

	pagados en el Área de Legalizaciones y Apostilla. Evidencia: ver en pagina Nuestro portal con toda la información actualizada.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Recientemente hemos elaborado una planificación de los eventos con un mes de antelación de las actividades en el exterior. Evidencia: Planificación de las agendas de las actividades.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Nos encontramos en la fase de implementación del nuevo sistema ERP para el manejo de los recursos administrativos y financieros de todo el ministerio. Evidencia: Minuta de reuniones, fotos, solicitud de compra aprobada, levantamiento de procesos realizado para el ERP.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se han delegado las responsabilidades a las diferentes áreas financieras como son: departamento de Contabilidad, departamento de Ejecución Presupuestaria y la División de activo fijos. Evidencia: reporte de activo fijo.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Para cada inversión se realiza perfiles del proyecto, un análisis situacional, justificación del proyecto. Evidencia: Perfil de proyecto de CRM, ERP, Apostilla y Legalización Online, Sistema de Gestión documental, Museo, Remozamiento de la Cancillería.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se manejan con un presupuesto ejecutado basado en todos los relacionados	

	os gastos del MIREX. Evidencia: reporte de los viáticos, boletos aéreos.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 	<p>Evidencia: Reunión de Metas Presidenciales (Hemos realizado 12 reuniones).</p> <p>Evidencia: Minutas de algunas reuniones.</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional 2018 Pagina web.</p> <p>5 reuniones para contralar, tomar decisiones, y velar por el cumplimiento de los objetivos. Evidencia: Reunión de Metas presidenciales, Reunión del POA, Reunión de Staff, Reunión de Indicadores de la Gestión, Reunión Ejecutiva. Minuta y lista de asistencia de algunas de estas reuniones.</p> <p>Evidencia: Correos enviados por Comunicación Interna, Boletín Informativo de Comunicaciones y actividades realizada semanalmente, Capsula Informativa de RRHH, Las Redes Sociales y el portal de MIREX.</p> <p>Este año estaremos finalizando la entrega formal del Manual de Cargos que actualmente se encuentra a un 95% de avances. En el 2018 se estableció la</p>	

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>resolución 02-18 sobre el Manual de Funciones de la Cancillería, a su vez se realizó los acuerdos por desempeño para todos los empleados, impartiendo las capacitaciones requeridas, acuerdos de desempeño y las evaluaciones correspondientes a los objetivos estratégicos, tareas y planes de la organización. Evidencia: Manual de Cargos, resolución 02-18, Ley 630-16, Acuerdos de desempeño, Resultado de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Reuniones para contralar, tomar decisiones, y velar por el cumplimiento de los objetivos. Evidencia: Reunión de Metas presidenciales, Reunión del POA, Reunión de Staff, Reunión de Indicadores de la Gestión, Reunión Ejecutiva.</p> <p>Actualmente la Dirección de Recursos Humanos custodia todos los expedientes de los empleados activos, inactivos y del Servicio Exterior. A su vez, cada expediente se mantiene actualizado (talleres, diplomados, cursos etc.). Evidencia: Expedientes archivados en RRHH y almacenados en el Departamento de Archivo.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<p>Actualmente tenemos una plataforma para el sistema consular instalado en España. Evidencia: Información confirmada TIC.</p> <p>Actualmente tenemos instalado software y Hardware de seguridad de la información. Evidencia: Firewall, Antivirus Symantec, Active Directory (acceso de usuarios). Evidencia: Confirmada Tecnología.</p> <p>-----</p> <p>Estamos implementando la herramienta de Microsoft de SharePoint para estos fines. Evidencia; SharePoint. Evidencia: SharePoint y Portal Gubernamental. Capsulas informativas y Boletines Informativos, La plataforma que recientemente se lanzó en INESDYC para el cuerpo diplomático. Evidencia: La plataforma que recientemente se lanzó en INESDYC para el cuerpo diplomático. Evidencia: Uso del correo institucional. Evidencia: Ver informe del software de administración donde muestra el uso eficiente de las redes.</p>	<p>No estamos realizando un análisis de ROI en los proyectos de TIC sino que se envía una justificación técnica de la razón de la inversión y todo esto es debido a que el MIREX ha dado un gran salto a tener componente tecnológico.</p>
--	---	--

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Actualmente la Dirección TIC ha desarrollado proyectos y algunos se encuentran en ejecución para mejorar y revolucionar todos los servicios brindados por el MIREX.</p> <p>Actualmente la Dirección TIC está desarrollando el sistema de apostilla en línea. Evidencia: foto y captura de pantalla.</p> <p>La Dirección de TIC se encarga de mantener actualizado y cumplir con los requerimientos del indicador gubernamental ITICGE. Evidencia: portal SISTICGE.dominicana.gob.do.</p> <p>Contamos con un sistema de digitalización de documentos que reduce el uso de papel, nuestro sistema de iluminación es LED, el cual reduce el uso de electricidad y de componentes químicos. También produce un bajo nivel de calor. Evidencia: fotos de bombillos LED, Certificado para firma Digital.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 	<p>Evidencia: Transporte de los autobuses, Vía accesible de transporte público tanto de autobús como de carros, construcción de un comedor para los empleado.</p> <p>Se está elaborando un proyecto de remozamiento donde se toma en cuenta las necesidades de los empleados tales como: la instalación del comedor, y se realizado un Área para la Lactancia, Acceso para discapacitados, Parques con facilidades, Dispensario Médico.</p> <p>Evidencia: Proyecto de Remozamiento está en proceso.</p> <p>Contamos con procedimientos de mantenimientos preventivos y mantenimientos correctivos para los distintos mantenimientos de la Institución. También tenemos programación de mantenimiento anual. Dichos mantenimientos son registrados en la mesa de servicios. Por otro lado, en base al mantenimiento preventivo de los equipos, aseguramos la calidad de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de plantas eléctricas, cada ciento cincuenta (150) horas, conforme lo recomienda el fabricante. • Mantenimiento de los ductos de los aires acondicionados cada tres (3) 	
---	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>meses, • Mantenimiento de alfombras cada tres (3) meses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de equipos activos según el uso de los mismos <p>Actualmente se está elaborando el contrato dentro del proyecto de remozamiento que contempla un cambio en las instalaciones eléctricas de alta tensión y media tensión. Evidencia: Contrato y/o ejecución del mismo.</p> <p>Evidencia: las calles asfaltadas dentro del MIREX, los militares para facilitar.</p> <p>En el Mirex contamos con una rampa de acceso para discapacitados.</p> <p>Evidencia: Foto, Ruta de transporte público de la Ave. Independencia, parqueo.</p> <p>En cuanto a los activos, en MIREX le damos cumplimiento a la política de Bienes Nacionales, por lo que cada activo fijo tiene un sello lo que hace su identificación sea más rápida.</p> <p>Evidencia: Hemos colocado un sistema de identificación de huellas en la puerta principal y en los pasillos, lo que garantiza la seguridad en la institución y sus activos, además existe una política de cerrar las oficinas al terminar la jornada de trabajo.</p> <p>El Banco de Reservas, el Centro de Convenciones, Todos los salones del MIREX, acceso peatonal del área consular, la disponibilidad de la</p>	
---	---	--

	Biblioteca en INESDYC, la escuela del INESDYC. Evidencia: Lista visitas para préstamo de libros y otro recurso de la biblioteca.	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>Se han Identificado los procesos Claves de Forma Continua, los mismos están descritos y documentados en el Mapa de Procesos de la Institución anexos.</p> <p>Evidencia: Mapa de proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la Política Exterior Diplomática. - Representación Internacional. - Firma de Convenios y Tratados. - Promoción Cultural. - Servicios Consulares. - Gestiones Migratorias. - Servicios de Legalización. - Servicios de Pasaportes. - Negociaciones Comerciales. - Integración Económica. Cooperación Internacional 	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Se han identificado los responsables y sus responsabilidades:</p> <p>Viceministerios de Política Exterior Bilateral y Multilateral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Política Exterior Diplomática. • Representación Internacional. • Firma de Convenios y Tratados. • Promoción Cultural. <p>Viceministerio Asuntos Consulares y Migratorios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Consulares. • Gestiones Migratorias. • Servicios de Pasaportes. • Servicios de Legalización. <p>Viceministerio Asuntos Económicos y Cooperación Internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociaciones Comerciales • Integración Económica • Cooperación Internacional • Viceministerio de Dominicanos en el Exterior. <p>Evidencia: mapa de Proceso.</p>	
<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Hemos realizado un levantamiento y diagnóstico de los procesos Administrativos, Financieros, Recursos Humanos, Viceministerio de Política Exterior Bilateral, Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios, Viceministerio de Política Exterior Multilateral. Evidencia: Informe del diagnóstico y levantamiento</p>	

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>de Procesos. Matriz de la mejora del Levantamiento de Procesos, Manuales de Procesos, Flujogramas de Procesos, Formularios.</p> <p>El Plan Operativo Anual está alineado al Plan Estratégico, al Plan Plurianual, al PACC (Plan Anual de Compras y Contrataciones), al Presupuesto del MIREX, al END 2020 (Estrategia Nacional de Desarrollo). Evidencia: POA 2019, PEI 2015-2020, PACC, Presupuesto 2020.</p> <p>Se tienen disponibles buzones de sugerencias, se han realizado el levantamiento de identificación de mejoras en las siguientes áreas: Dirección Administrativa (14), Dirección Financiera (7), Dirección de Recursos Humanos (9) y de la Dirección de Comunicaciones (2). Realizamos 971 encuesta de satisfacción a los ciudadanos que utilizan el servicio de Legalización y Apostilla de la Dirección de Legalización de Documentos. Evidencia: fotos de buzones, levantamiento de identificación de mejoras en cada una de las unidades organizativas mencionadas anteriormente, informe final con sus mejoras de la encuesta de satisfacción al usuario.</p>	
--	---	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Se cuenta con la planificación presupuestaria integrada en el POA, en donde se contempla el presupuesto de las acciones y operaciones planificadas. Evidencia: Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras de 2019.</p> <p>Se ha trabajado con la firma auditora Deloitte, contratada por el MAP para la simplificación de los tramites. Dichas simplificaciones de trámites realizadas en el MIREX abarco la Dirección de Servicios Consulares y la Dirección de Legalización de Documentos. Evidencias: Flujograma de procesos simplificados, levantamiento de procesos de cada una de las unidades mencionadas anteriormente.</p> <p>Se ha elaborado la Carta Compromiso al Ciudadano donde se establecen los compromisos de MIREX, los atributos de la calidad, los indicadores de medición de los servicios a brindar...entre otros. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2019.</p> <p>Se realiza un informe sobre el impacto del uso de las TIC en la organización. Evidencia: informe del impacto del uso de las TIC. El Viceministerio de Asuntos Consulares ha participado en diferentes países en la observación de buenas prácticas relativas a la inserción de personas retornadas voluntaria e involuntariamente. La Dirección de</p>	
--	---	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Derechos Humanos ha implementado el SIMORED. Para el proyecto creación del Museo para la Cancillería (México), proyecto de adquisición de una aplicación para el Departamento de Archivo (México) y para el proyecto de legalización y apostilla en línea (Colombia), se realizaron viajes internacionales para efectuar un benchmarking y benchlearning en estos aspectos. Evidencia: Casos trabajados en la Dirección de Derechos Humanos, Informes de los viajes oficiales realizados.</p> <p>Hemos asistido a los seminarios de la Semana de la Calidad coordinada por el MAP donde hemos aprendido de las mejores prácticas de otros países a nivel nacional e internacional enfocado en la innovación. Evidencia: Listado de asistencia, fotos, convocatoria de la Semana de la Calidad 2017, 2018, 2019, 2020.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>En los procesos de gestión documental de las áreas de servicios de correspondencia y legalizaciones de documentos se llevan estadísticas de atención al ciudadano y uso de los sistemas implementados. A su vez, están identificados en los Manuales de</p>	

	<p>Procesos. Evidencia: Estadísticas de las correspondencias y legalizaciones, Manuales Operativos de Procesos de: Dirección Administrativa (14), Dirección Financiera (7), Dirección de Recursos Humanos (9) y de la Dirección de Comunicaciones (2).</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Se elaboró la Carta de Compromiso al Ciudadano y la encuesta al ciudadano, a su vez, el Comité de Ética procedió a abrir los buzones de sugerencias localizados en las áreas de legalizaciones y recepción, luego realizaron la tabulación de la información, para dar el trámite y seguimiento correspondiente. A través de la línea 311 de: denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias se están reciben informaciones positivas y negativas de los ciudadanos. Evidencias: informe mensual de la OPTIC, Carta Compromiso 2018-2019, tabulación de los datos obtenidos de los buzones de sugerencias.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se realizaron 971 encuestas de Satisfacción al Ciudadano. Se tienen instalados buzones de sugerencias, con esto involucramos a los ciudadanos y a los clientes para el desarrollo de los estándares de calidad. A través de la línea 311 de: denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias se reciben informaciones positivas y negativas de los ciudadanos. Evidencias: informe mensual de la</p>	

	OPTIC, borrador carta compromiso, tabulación de los datos obtenidos de los buzones de sugerencias. Evidencias: informe mensual de la OPTIC. Carta de compromiso terminada foto de buzones y quejas del mismo y seguimiento a las quejas.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se realizaron 971 encuestas de Satisfacción al Ciudadano. Se tienen instalados buzones de sugerencias, con esto involucramos a los ciudadanos y/o clientes para el desarrollo de los estándares de calidad. A través de la línea 311 de: denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias se están reciben informaciones positivas y negativas de los ciudadanos. Evidencias: informe mensual de la OPTIC, carta compromiso, tabulación de los datos obtenidos de los buzones de sugerencias.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se elaboró la encuesta con un cuestionario que permitió identificar las necesidades de los ciudadanos, respecto a los servicios que ofrece el MIREX Evidencias: Resultado de las encuestas para la Carta Compromiso al Ciudadano.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se cuenta con los portales: de transparencia, Institucional y consular. Dichos portales contienen información actualizada sobre los servicios, procesos	

	y cambios que se generan. Evidencia: ver en la página dicho portal.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	En el horario de trabajo se atienden los requerimientos de los ciudadanos de manera ágil y efectiva, además se pueden iniciar procesos de servicios mediante solicitudes y/o consultas en horas no laborables usando los medios virtuales disponibles. También se pueden consultar los horarios de los servicios en nuestra página de transparencia, así como los costos de los servicios. Evidencia: ver Portal del MIREX.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En reunión con la Sra. Ernestina Herrera, Encargada de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) se pudo visualizar que se le dan respuestas a las quejas que se reciben por parte de los ciudadanos. Evidencia: copia de algunas de estas quejas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Esta cadena de prestación de los servicios es llevada a cabo por el comité de Compras y Contrataciones conforme lo establece la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, presidido por el director administrativo. Evidencia: algunas gestiones prueba el proceso que se utiliza para esta gestión.	

<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Este proceso es coordinado con la supervisión de la DGCCP, donde participan proveedores privados como Tóner Depot internacional, Catering Marilo, agencia de viajes Services Travel, Nelly Rent-A-Car entre otros. Se coordinó la Sala Amiga de la Familia Lactante a través de la Dirección de Recursos Humanos en alianza con el Ministerio de Salud y del Ministerio de la Mujer. El Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios ha realizado alianzas para unificar procesos mancomunados tales como: Casos de menores (alianza con CONANI), Casos Migratorios (alianza con la Policía Nacional, Ministerio de Defensa, Dirección General de Migración), Casos residuos peligrosos y de desechos sólidos (alianza con el Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales)...entre otros.</p> <p>Evidencia: Casos trabajos con los socios claves.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El sistema que utiliza la Cancillería para estos fines es el sistema aprobado del Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones de acuerdo al decreto 350-17.</p> <p>Evidencia: Uso del Sistema para estos fines.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de</p>	<p>Ver respuestas de sub criterios de 5.2.2 y 5.2.3 y 5.2.4.</p>	

una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El sistema que utiliza la Cancillería para estos fines es el sistema aprobado del Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones de acuerdo al decreto 350-17. Evidencia: Uso del Sistema para estos fines.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Actualmente el Centro de Convenciones de la Cancillería y el INESDYC son entidades disponibles del ministerio que se utiliza para estos fines. Evidencia: actividades inter-organizacionales realizadas, fotos, calendario de los eventos...etc.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Realizamos reuniones de las unidades o consultativas, asesoras y de apoyo para estos fines. Evidencia: Convocatoria de las reuniones, fotos, videos, informe ejecutivo...etc.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

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

<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Durante el dialogo de Venezuela (2017-2018) se pudieron mostrar algunos de estos atributos. Durante las cumbres que presidio el ministerio de la CELAC-UE (2016) y el SICA PPT (2017). Evidencia: Reuniones del dialogo de Venezuela. Los 6 meses de reuniones, atenciones, transporte, hospedaje (Comisión de Dinamarca) del SICA PPT. Diariamente la Dirección de Legalización de Documentos, demuestra estos atributos a través de su servicio de Legalización y Apostilla. Evidencia: ver fotos en boletines informativos, noticias de prensa, encuesta de satisfacción al usuario de la Dirección de Legalización de Documentos.</p> <p>A través de las 971 encuestas que se realizaron en la Dirección de Legalización de Documentos a los ciudadanos, podemos ver su participación en los resultados donde establecen mejoras, sugerencias, reclamaciones, recomendaciones y todo lo que concierne al proceso de legalización y apostilla. Evidencia: Informe final de la encuesta de satisfacción al ciudadano del servicio de legalización y apostilla.</p> <p>El MIREX se encuentra ubicado en varias rutas de transporte público con facilidad de acceso. El Centro de Convenciones tiene acceso para usuarios con</p>	
--	--	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes,</p>	<p>discapacidad. Los horarios establecidos en la Dirección de Legalización y apostilla (8am a 4pm) y la División de Correspondencia de la Dirección Administrativa que labora de 8am a 6pm. Los costos de los servicios ya lo tenemos establecidos en la página web y a disposición de los usuarios. Evidencia: Los Planos del MIREX donde se muestra las facilidades a los discapacitados, fotos del Centro de Convenciones, Horarios del área consular, print screen de los costos en la página web, comunicado de Recursos Humanos indicando el horario laboral de dichas áreas, planos de los parqueos del MIREX.</p> <p>Las publicaciones del funcionamiento del Servicio Exterior fueron documentadas en el Reglamento de los funcionarios designados en el Servicio Exterior, los informes de los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS, Agenda 2030) y el SICA PPT (2017). Los talleres de la Ley Orgánica 630-16 realizada a todo el personal, talleres de la Ley de Función Pública 41-08. Evidencias: Publicaciones realizadas en Twitter e Instagram, listado de asistencia, convocatoria, presentación de la reunión, programa del taller.</p> <p>Entregamos documentos legalizados y apostillados con una entrega entre 05 a 30 minutos sin margen de error.</p>	
---	---	--

<p>enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Orientamos a todos los usuarios en materia de legalización y apostilla y en sentido general sobre los procesos de asuntos migratorios. A su vez, orientamos a los ciudadanos con cualquier tema relacionado con la historia Dominicana sobre la Cancillería, Tesis y pasantes que requieran alguna información. En el marco de la pasantía universitaria, para estudiantes de Relaciones Internacionales y carreras afines, todas las áreas sustantivas y las áreas transversales y de apoyo, realizan prácticas profesionales conjuntamente con los funcionarios de este ministerio.</p> <p>Evidencia: firma de asistencia para usuarios de la biblioteca y de pasantes, Estadísticas de los documentos legalizados y apostillados, Certificación del desempeño realizados por los pasantes, las citas realizadas para Asuntos Migratorios. Registro de entrada de los usuarios y los formularios de consulta</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Se les da prioridad a personas con necesidades especiales en los diferentes servicios que ofrece el ministerio.</p> <p>Evidencia: Asistencia preferencial a los ciudadanos para la Legalización de Documentos, las diversas recepciones del ministerio, la División de Correspondencia...entre otros.</p>	

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Contamos con una biblioteca con vasta información tanto de libros como de revistas, películas, multimedios, periódicos. A su vez, tenemos un área para facilitar la lectura. Evidencia: Inventario de la Biblioteca, Fotos del espacio habilitado para lectores.</p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Disponemos de los correos institucionales, disponibles para los usuarios y el correo Institucional de la RAI (Responsable del Acceso a la Informaciones). A su vez, tenemos a través del portal institucional del MIREX, el portal Único de Solicitud de Acceso a la información pública (SAIP) y tenemos una ventanilla de Chat para la atención de los usuarios en el portal gubernamental. Evidencia. Vista del portal, Correos institucionales.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>A través de las 971 encuestas que se realizaron en la Dirección de Legalización de Documentos a los ciudadanos, podemos ver su participación en los resultados donde establecen mejoras, sugerencias, reclamaciones, recomendaciones y todo lo que concierne al proceso de legalización y apostilla. Evidencia: Informe final de la encuesta de satisfacción al ciudadano del servicio de legalización y apostilla.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>A través de las 971 encuestas que se realizaron en la Dirección de</p>	

	<p>Legalización de Documentos a los ciudadanos, podemos ver su participación en los resultados donde establecen mejoras, sugerencias, reclamaciones, recomendaciones y todo lo que concierne al proceso de legalización y apostilla. Evidencia: Informe final de la encuesta de satisfacción al ciudadano del servicio de legalización y apostilla.</p>	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>A través de las 971 encuestas que se realizaron en la Dirección de Legalización de Documentos a los ciudadanos, podemos ver su participación en los resultados donde establecen mejoras, sugerencias, reclamaciones, recomendaciones y todo lo que concierne al proceso de legalización y apostilla. Evidencia: Informe final de la encuesta de satisfacción al ciudadano del servicio de legalización y apostilla.</p> <p>Todas las sugerencias fueron enviadas a las áreas correspondientes, se establecieron planes de acción para corregir las debilidades y hemos ejecutado alguna de ellas. Evidencia:</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Listado de sugerencias recibidas, ejecución de estas sugerencias.</p> <p>Al depositar los documentos para legalizar o apostillar, diariamente se utiliza un sistema de turnos que se genera a través del sistema consular. A su vez, tenemos en nuestras instalaciones pantalla planas para la difusión de informaciones de interés para los ciudadanos. Estamos en un proceso de implementación del Sistema de Legalización y Apostilla en Línea con cooperación de la Cancillería de Colombia. Asistencia al Ciudadano a través de un Chat en línea por el portal del ministerio. Evidencia: Print Screen del Sistema Consular y la generación de Turnos, print screen del portal gubernamental, print screen del sistema de legalización y apostilla.</p> <p>A través de las 971 encuestas que se realizaron en la Dirección de Legalización de Documentos a los ciudadanos, podemos ver su participación en los resultados donde establecen mejoras, sugerencias, reclamaciones, recomendaciones y todo lo que concierne al proceso de legalización y apostilla. Evidencia: Informe final de la encuesta de satisfacción al ciudadano del servicio de legalización y apostilla.</p>	
--	--	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>A través del Portal Transaccional de la Dirección de Compras y Contrataciones, contamos con un chat de asistencia para los proveedores, veedores y los oferentes. En este chat, hacemos revisiones de las necesidades y se comunica cualquier cambio requerido. Evidencia: Asistencias brindadas a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones.</p>	
---	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Tenemos varios horarios establecidos que abarcan desde las 8 am hasta las 10 pm. Evidencia: Listado de horarios disponibles por departamento.</p> <p>El tiempo promedio para la Legalización de Documentos es de 10 a 15 minutos. Evidencia: Estadísticas de los usuarios atendidos en el 2018, el tiempo de espera y el tiempo que duro para ser atendido.</p> <p>Evidencia: Print screen de los costos publicados en el portal del MIREX. Ver en el portal.</p> <p>Evidencia: ver en el portal de las informaciones publicadas del MIREX.</p>	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Evidencia: Correo institucional y su uso, Redes Sociales y su uso e impacto.</p> <p>Evidencia: Ver portal y redes de Mirex de la disponibilidad de la información 24 horas al día y en las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Disponible en nuestro Plan Estratégico 2015-2020 y Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Desde agosto 2016 no se registrado ningún caso.</p> <p>Se trabaja de manera eficaz con la información que se publican, para que el público general este bien informado de acuerdo con la ley de libre acceso a la información pública. Evidencia: Tiempo de publicación de las informaciones en las redes sociales, portal gubernamental.</p>	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 	<p>Todas las sugerencias fueron enviadas a las áreas correspondientes, se establecieron planes de acción para corregir las debilidades y hemos ejecutado alguna de ellas.</p> <p>Evidencia: Listado de sugerencias recibidas, ejecución de estas sugerencias, Tiempo de respuestas de a estas sugerencias.</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>No hemos registrado ningún expediente devuelto por error del ministerio en materia de Legalización de Documentos. Evidencia: Estadísticas trimestrales de Legalización y Apostilla.</p> <p>Como parte de los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), elaboramos una matriz de la Dirección Jurídica con su metodología que consiste en Conocimiento del sistema o área a verificar las normativas legales, Planeación de la verificación, Ejecución de la verificación de cumplimiento de normativas legales, Resultados de la Auditoria de Sistemas; a su vez, en la elaboración de los requerimientos legales, establecimos el esquema de Trabajo y las Políticas del mismo. Evidencia: Matriz Requerimientos Legales con Anexo y Concepto.</p>	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>La satisfacción global de los grupos de interés se evidencia por medio de reconocimientos locales e internacionales</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>a la institución y sus directivos (medios de comunicación, redes sociales...)</p> <p>Evidencias: Boletín informativo, redes sociales del MIREX, Asistencia a los actos por parte del Ministro.</p> <p>Nuestro Plan Estratégico 2015-2020 está formulado y sustentado en valores que refuerzan el compromiso misional de toda la organización y sus empleados. Se han realizado charlas sobre el régimen ético y disciplinario del servidor público encaminadas a formar a los empleados en ética y valores. Las direcciones toman decisiones mediante las herramientas que permiten evaluar y analizar los procesos de gestión, las áreas cuentan con planes operativos anuales (POA) que responden al Plan Estratégico de la institución.</p> <p>Evidencia: Ver plan operativo POA, Misión Visión y valores en el portal. Las direcciones toman decisiones mediante las herramientas que permiten evaluar y analizar los procesos de gestión, las áreas cuentan con planes operativos anuales (POA) que responden al Plan Estratégico de la institución. Evidencia: Ver plan operativo POA, Reuniones de Evolución del POA, Misión, Visión y valores en el portal gubernamental del MIREX.</p> <p>Hemos establecido buzones de sugerencia en diversas áreas del Ministerio tales como la Dirección de Legalización de Documentos, Dirección de Recursos Humanos, Dirección</p>	
--	---	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Administrativa...entre otros. Hemos trabajado con países en tema de cooperación internacional enfocado en mejora de los procesos para el Servicio de Legalización y Apostilla de Documentos. A su vez, hemos establecido los canales de interacción con los usuarios en nuestra pagina web y a través de las telecomunicaciones. Evidencia: Minutas de Reuniones con Cooperación Gobierno Colombia, Fotos, Plataforma del Servicio en Línea de Apostilla y Legalización, Línea abierta para asistencia en temas de Apostilla y Legalización, Chat en línea para manejo de la información, Fórum de MIREX .</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se realizan charlas informativas para todo el personal. Existen Direcciones que llevan a cabo cursos, charlas, talleres y seminarios para generar capacidades. Se cuenta con un Instituto de Formación Diplomática y Consular. Evidencia: Información a través de correo interno y boletines informativos. Se han establecido criterios para la verificación de las actividades de mejorar</p> <p>Se han llevado a cabo premios por cumplimiento del POA. Taller de socialización del Código de Ética, Jornada de Sensibilización sobre el proceso electoral para la conformación de la Comisión de ética pública. Evidencia: placa de Reconocimiento, talleres, fotos y demás.</p>	
---	--	--

6. La responsabilidad social de la organización.	Se han realizado actividades de responsabilidad social tanto en el Distrito Nacional como en algunas provincias del país. Evidencia: Campaña contra el Zika en Baní, los Girasoles (Santo Domingo), Barrio los Manguitos (Santo Domingo), Tshirt de la campana, Fotos de la campana, la jornada de limpieza de la playa de Guibia, fotos y pancartas de las campañas que se han realizado.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se cuenta con el POA, matriz en la cual se han definido los objetivos y la estrategia por área de trabajo, en ese sentido las áreas realizan reuniones periódicas para dar seguimiento a las actividades programadas y las no programadas. A su vez, hemos implementado la Gestión de Acuerdos por Desempeño de cada unidad organizativa. Evidencia: Capacitación para directores bajo el lema: Pensamiento Directivo, fotos, listado de asistencia y demás, Acuerdos de Desempeño firmados del ministerio</p> <p>Se está realizando un rediseño de los procesos de la Dirección Administrativa (14), Financiera (6), Recursos Humanos (9) y Comunicación (6). A su vez, hemos iniciado los trabajos en el Viceministerio</p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>de Política Exterior Bilateral. Evidencia: Rediseño de los procesos en la Dirección Administrativa, levantamiento de procesos e identificación de mejora, Los Manuales de procesos de las unidades organizativas de las direcciones.</p> <p>Hemos remitido el Manual de Cargos y se ha adoptado un cambio cultural de la evaluación de Desempeño por factores a una evaluación de desempeño por resultados. Evidencia: Manual de Cargo, Talleres de la nueva metodología de la evaluación de desempeño, Listado de asistencia, Convocatoria de estos talleres...</p> <p>Se han llevado a cabo premios por cumplimiento del POA. Evidencia: Acto de entrega de premiación.</p> <p>Actualmente estamos realizando reuniones de indicadores de la gestión. Evidencia: uso de la plataforma nueva de NOBACI, Satisfacción al Ciudadano, Transparencia, Creación de la Comisión de Ética Pública del MIREX, Juramento de la comisión de ética del CNF, Juramento de la comisión de ética del INESDYC, el uso de la nueva plataforma de SISMAP, iTICge, Comisión de Ética y transparencia del DGP, la emisión del código de ética mediante la resolución 004-17. Evidencia: nuevo código de ética en el portal, Plataformas para el seguimiento de</p>	
--	--	--

los indicadores (NOBACI, iTICge, SISMAP, SISGOB, Portal Transaccional).

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Recientemente se realizó una encuesta del clima laboral con más de 250 colaboradores. Se iniciaron los trabajos para el nuevo comedor del ministerio con capacidad de 200 personas. En enero 2019 se inauguraron los nuevos parqueos de la cancillería con capacidad de 531 parqueos. Evidencia: Resultados de la encuesta del clima laboral, Reunión de metas presidenciales donde se involucran la mayoría de las unidades organizativas, acto de inauguración de los parqueos, planos del comedor de la Cancillería.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos es flexible con el horario de los empleados. Evidencia: Formulario de permiso de los encargados de las áreas (estudio, casos particulares. Entre otros), Horario establecido en las diferentes áreas organizativas (turnos de trabajos matutino y vespertino).</p> <p>Evidencia: Estadística del porcentaje de mujeres y hombres en las diversas posiciones de trabajo.</p>	

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se realizó un acto de inauguración de la nueva edificación, que alojará las direcciones de Comunicación y de Tecnología, así como a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de Cancillería, comprende de 1, 522 metros cuadrados, con un costo de RD\$63 millones. El Despacho del Sr. Canciller fue remozado (2018) y la Cancillería completa fue embellecida con una nueva imagen (Estructura física y paisajismo). El INESDYC (Instituto de Educación Superior Especializado en Formación Diplomática y Consular) está remozando su área de recepción para los ciudadanos. En adición, se está remozando la Dirección Ceremonial de Estado y Protocolo. Evidencia: Avances de los trabajos realizados de remozamiento, fotos de parqueo, terminación de pintura, letreros del MIREX, Nuevo edificio TIC.</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Se cuenta con el INESDYC quien tiene a su cargo la formación del personal del MIREX y de otras instituciones del Estado y/o del sector privado, así mismo las áreas temáticas llevan a cabo cursos, talleres, seminarios y conferencias acordes con sus respectivas áreas temáticas. Además, la</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Dirección de Recursos Humanos realiza un levantamiento para determinar cuáles son los cursos que el personal desea ser formado. Evidencia: Formulario de detección de necesidades, Plan de Capacitación anual, inclusión de 13 nuevos funcionarios a la Carrera Diplomática.</p> <p>Actualmente se está motivando al personal a través del correo institucional mediante las capsulas informativas. Evidencia: Boletín Informativo, capsulas informativas.</p> <p>Actualmente se ofrecen becas internacionales, nacionales, cursos, maestrías, diplomados y talleres para estos fines. Evidencia: Las convocatorias del programa del diplomado y el listado de los facilitadores de estos cursos, Reunión y/o minuta del Comité de Becas.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Diariamente se registra en la base de datos, el listado de asistencia del personal a través del acceso biométrico. Evidencia: Estadísticas de asistencia laboral.</p> <p>Para la Dirección Administrativa, hemos identificado 92 mejoras, implicando a todo su personal de más de 200 personas, donde participaron en la propuesta de mejora, discusión de grupos de discusión interna y demás. Evidencia: Reuniones con las 13 áreas de dependencia de la</p>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los</p>	<p>Dirección Administrativa, 12 Manuales de Procesos, 98 mejoras establecido en la Matriz de Levantamiento de Procesos e Identificación de Mejoras, 26 Formularios de Procesos.</p> <p>Hemos implementando un nuevo esquema de evaluación de desempeño por resultado. Evidencia: Evolución del POA, Evaluación del Desempeño de los empleados.</p> <p>Hemos iniciado con propuestas de mejora en la Dirección Administrativa, Financiera, Recursos Humanos y Comunicación. Evidencia: Matriz de levantamiento de Procesos y Mejora de las unidades organizativas de las direcciones, Convocatoria de la reunión, fotos del levantamiento...etc.</p> <p>Recientemente se realizó un informe del uso de las TIC (correo institucional). Evidencia: Informe del uso de las redes sociales e impacto en la sociedad, Informe del uso del correo institucional.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación, fotos de los participantes.</p> <p>Actualmente tenemos 3 buzones de sugerencias instalados y cursos enfocados para mejorar el servicio al ciudadano. Evidencia: fotos de los buzones, acta de apertura de los buzones de sugerencia y</p>	
---	---	--

<p>ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>quejas, talleres impartidos relacionado con el Servicio al Cliente en el 2017.</p> <p>Hemos realizado la gestión para otorgar reconocimiento individual remunerado a través del Bono del Acuerdo de Desempeño y el Bono de Indicadores (resultados por encima del 85%).</p> <p>Evidencia: Presupuesto aprobado.</p> <p>En la primera apertura de los buzones, obtuvimos 10 quejas y/o sugerencia.</p> <p>Evidencia: Acta de apertura de buzones.</p> <p>Ver promoción y convocatoria realizada por RRHH en la marcha de la no violencia a la mujer. Evidencia: Fotos de los funcionarios en la marcha.</p>	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Buena publicidad en los medios de comunicación sobre las actividades e iniciativas del Ministerio. Evidencia: las redes sociales nuestro portal.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 	<p>El MIREX es una institución canalizadora de política económica trazada por los ministerios responsables de este tema, por lo que la responsabilidad de medir el impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional no está dentro de su ámbito de acción</p> <p>El MIREX es una institución canalizadora de la política que trata sobre Asuntos Medioambientales trazada por los ministerios responsables de este tema, por lo que la responsabilidad del enfoque ambiental no está dentro de su ámbito de acción.</p> <p>Cumpliendo con las directrices de austeridad decretadas por el Presidente de la República, se evidencia una reducción de consumo energético en nuestras instalaciones luego de establecer una política de ahorro de energía, mediante el apoyo de la Comisión Nacional de Energía (CNE). También para darle seguimiento a estas acciones la Dirección de Tecnología de la Información lleva las estadísticas de las impresiones de papel en los diferentes departamentos de la institución e iluminado de última generación. A su vez,</p>	<p>Crear un mecanismo de evaluación de la percepción de la institución y sus debilidades ante el público, posiblemente a través de la realización de encuestas.</p>
---	--	---

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>tenemos instalado en el techo de Centro de Convenciones del MIREX más de 100 paneles solares para uso de energía renovable. Evidencia: Compra de Luces LED para ahorro de energía, foto de los paneles solares.</p> <p>El MIREX es una institución canalizadora de la política del estado en lo que trata sobre la participación democrática trazada por el Presidente de la República responsable de este tema, por lo que la responsabilidad de medir este impacto en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional no está dentro de su ámbito de acción.</p> <p>La Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) calificó con una puntuación de 99% el portal institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto por su transparencia como por su contenido informativo. Evidencia: ver informe en la WEB. La Oficina de Acceso a la Información Pública pasará a formar parte de la Dirección de Participación, Ética y Transparencia. Ya fue publicado el código de ética del Ministerio. Evidencia: ver Nuevo código de Ética. La institución tiene una comisión de ética conformada la cual en acción a sus labores internas participa con la Comisión Nacional de Ética y Combate a la corrupción. Evidencia: informe de gestione del comité de ética.</p>	
--	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Evidencias: Oscar de la Renta, Difusión del Merengue, Feria de cultura en Canadá, Designación de salón de reunión de la OEA con el nombre de Juan Pablo Duarte. La presencia en los diferentes medios de comunicación, escritos, televisivos, radiales y digitales, varía dependiendo el ritmo de la agenda y las diferentes actividades del Ministerio, y el Canciller, así como, la importancia o trascendencia de los eventos. Desde el principio de esta actual gestión, procuramos tener presencia permanente en los medios e informar mediante ruedas de prensa y comunicados todas las acciones que se llevan a cabo desde el Ministerio a través de la persona del Canciller, como también con los demás viceministros. Evidencia: La Información fluye por las redes sociales, así como lo boletines informativos en el portal.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Se utilizan varios autobuses para transportar a una parte del personal del Ministerio.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 	<p>La Dirección de Participación, Ética y Transparencia creó una base de datos de las distintas organizaciones de la sociedad civil. Evidencia: Listado de las sociedades civiles relacionadas con el MIREX.</p> <p>En la mayoría de los casos el ministerio recibe una cobertura por parte de los medios de prácticamente un 85 a un 90%, siempre y cuando no surja un evento de mayor trascendencia que capte la atención de estos.</p> <p>El MIREX es el aliado más poderoso de la economía y de la industria nacional, ya que tiene en su agenda la constante impulsión de Acuerdos, Tratados y Convenios con los gobiernos de las naciones amigas en materias disímiles (v. g. energía renovable, gas natural, ecosistemas, inversión privada, industria aeronáutica, explotación minera, alta tecnología, etc.) Evidencia: Acuerdo realizaos a través del MIREX con diferente organismo internacionales.</p> <p>El Plan Estratégico 2015-2020 tiene un componente social entre los seis componentes de acción. Este punto se divide en: democracia, gobernabilidad,</p>	<p>No hay un programa ni proyecto para emplear a minorías étnicas, ni realizamos ningún tipo de ayuda con personas de desventaja.</p> <p>No hay un programa ni proyecto para emplear a minorías étnicas, ni realizamos ningún tipo de ayuda con personas de desventaja.</p>
--	---	---

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p>	<p>institucionalidad y transparencia, inclusión social, seguridad, derechos humanos y equidad de género. Hay programas sociales contemplados para los dominicanos que residen en el exterior, como es el caso de la asistencia legal y migratoria y Cielo RD. Evidencia: ver plan estratégico en portal y los beneficios de Cielo RD.</p> <p>Evidencias: Reunión encabezada por la RD con la Delegación Dominico-Haitiana al viajar a Marruecos para observar la administración aduanal y asuntos arancelarios, Visita oficial a la República de Kazajistán y participación en la Expo 2017, Ver Foro Internacional ODSS: Las mujeres y el logro de los objetivos ODS, Reunión XVII Reunión de Altos funcionarios (SOM) del Foro de Cooperación entre países de Asia del Este y América Latina (FOCALAE), Participación en el 1er Congreso Deportivo Dominico-Europeo, Participación de la Feria Promocional Ciudad Juan Bosch, Participación de la Feria Internacional del Libro Dominico-Hispano, participación en el Desarrollo de programas educativos de capacitación para las Comunidades Dominicanas en el Exterior, Actividad de Bazar de la asociación de damas diplomáticas de la República Dominicana.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos planifica, organiza y lleva a cabo diferentes</p>	
---	---	--

<p>(número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>jornadas y charlas de salud durante el año, que benefician a los servidores de la institución ya que nos preocupamos por educarlos para que tengan una vida más saludable y puedan prever cualquier tipo de enfermedad.</p> <p>Algunas de las charlas que se imparten durante el año: Primeros Auxilios, sana nutrición, cuidado de las mamas, manejo del estrés, entre otras. Evidencia: lista de asistencia e información se comparte por correo interno.</p> <p>Jornadas de Salud: Azúcar en equilibrio, Desparasitación de Adultos y Niños, Salud Latidos, actividad infantil “Aprendiendo Sanamente” donde ofrecemos consulta pediátrica, vacunación, limpieza bucal a los hijos de empleados. Jornada de Salud Visual, Bienestar para Ellas (Examen de Mamas y Papanicolaou) Salud Masculina (Examen de Próstata) Evidencia: ver lista de asistencias entre otros.</p>	<p>No hemos realizado una medición sobre nuestros resultados de cumplimiento de la responsabilidad social.</p>
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 	<p>Trimestralmente se emiten estadísticas de los servicios ofrecidos en la Cancillería. Evidencia: Reporte de Estadísticas de Documentos Apostillados y Reporte de Estadísticas de Visados en el Servicio Exterior, ver portal.</p> <p>Los servicios que ofrecemos se enmarcan en las gestiones de legalización y apostilla, emisión de pasaportes oficiales y diplomáticos (Aplica para aquellos funcionarios públicos que califiquen según la ley donde se establece uso del tipo de pasaporte). Además se llevan a cabo las gestiones al Cuerpo Diplomático Acreditado en el país a través de la Dirección de Protocolo del MIREX, así como nuestro reciente servicio de CIELO/RD. Evidencia: Ver los beneficios de Cielo RD en página Web.</p> <p>Se realizaron 971 encuestas de satisfacción del servicio que se brinda a través de la Dirección de Legalización de Documentos. Se realizó dicho informe del resultado donde se pudieron identificar las mejoras para brindar un servicio con excelencia. Evidencia: Informe de los resultados de las encuestas de satisfacción de legalización de documentos.</p> <p>El MIREX realiza Convenios de diferentes materias, tales como acuerdos institucionales de cooperación con</p>	

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>impacto en sus Recursos Humanos, pero además, acuerdo con organismos nacionales e internacionales de Cooperación, además de acuerdos de supresión de visado de manera bilateral. El cumplimiento de estos acuerdos se mide a través de los resultados o productos convenidos. Evidencia: Boletines informativos de dichos Acuerdos.</p> <p>odas nuestras órdenes de pagos están debidamente revisadas y aprobadas por los auditores de la Unidad de Control Interno (UCI) de la Contraloría General de la República. Siendo sus informes de cien por ciento (100%) sin hallazgos, dándole fiel cumplimiento a la Ley No. 10-07 sobre el Sistema Nacional de Control Interno y Contraloría General de la República. Otro punto importante, es el envío de los informes financieros semestrales a la DIGECOG, dándole cumplimiento a la Ley No. 126-01 sobre la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Evidencia: Reporte de la unidad de cuentas por pagar. Hemos realizado un informe de Cancillería Chile (Manuales Administrativo)-Evelyn, JJ Porto, Cancillería Perú (Dpto. Archivo) - Alemania, Cancillería México (Dpto. Archivo)-Alemania y Cancillería en Colombia (Gestión Consular)-Teo, Gerardo. Evidencia: Informes de benchmarking de otras Cancillerías.</p>	
--	---	--

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Con la implementación de los buzones, el MIREX busca establecer las necesidades de sus usuarios. Evidencia: Con el nuevo proyecto de SharePoint, Servicio de Apostilla Online, Diplomado Virtual al Cuerpo Diplomático acreditado en Washington, ERP (proyecto de automatización), Sistema de Control de Asistencia Digital a los empleados del MIREX, Remozamiento del parqueo y nuevo edificio TIC, Lanzamiento del nuevo servicio a través del CIELORD. Ver nuevo mecanismo de acceso al salón de los embajadores del AILA para el Cuerpo Diplomático y Consular.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>Se cuenta con la planificación presupuestaria integrada en el POA, en donde se contempla el presupuesto de las acciones y operaciones planificadas. Evidencia: Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras de 2019.</p> <p>Se han llevado a cabo capacitaciones para dar a conocer la nueva metodología de evaluación por resultados. Evidencia:</p>	<p>No hemos elaborado la matriz de riesgos del MIREX.</p>

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Listado de asistencia, Presentación de esta nueva metodología de evaluación.</p> <p>Evidencia: informe de la visita técnica a la Cancillería Chile (Servicio Exterior), informe de la visita técnica a la Cancillería Perú (Dpto. Archivo), Informe de la visita técnica a la Cancillería México (Dpto. Archivo), Informe a la Cancillería en Colombia sobre la Gestión Consular.</p> <p>Evidencia: Informe mensual de las siguientes unidades organizativas: División de Tratados Internacionales, División de Derecho Internacional Humanitario y Refugiados y de la División de Cooperación Jurídica Internacional.</p> <p>Actualmente la Dirección TIC ha desarrollado proyectos y algunos se encuentran en ejecución para mejorar y revolucionar todos los servicios brindados por el MIREX. Evidencia: Sistema de gestión consular, sistema de apostilla en línea, sistema de gestión empresarial, ERP.</p> <p>En el 2015 se realizó una premiación por cumplimiento del POA a la Dirección de Carrera Diplomática, entre otros.</p> <p>Evidencia: Evento realizado en el Salón</p>	<p>No hemos recibido ningún informe de los trabajos que se realiza diariamente una unidad permanente de auditoría interna por parte de la Contraloría General de la Republica. A su vez, no hemos recibido ningún informe por parte de la Cámara de Cuenta de la auditoría realizada.</p>
---	---	---

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>independencia del Ministerio de Defensa, entrega de placa, programa de acto de entrega de la premiación, fotos de la entrega. Evidencia: placa de reconocimiento.</p> <p>Los objetivos MIREX actualmente se están consumiendo del presupuesto de manera fluida y con transparencia.</p> <p>En el 2017 fuimos auditados por la Cámara de Cuentas por años anteriores. Diariamente somos auditados por la unidad de auditoria de la CGR en la Cancillería.</p> <p>Evidencia: Resultados de ambas auditorias.</p> <p>Se cuenta con la planificación presupuestaria integrada en el POA, en donde se contempla el presupuesto de las acciones y operaciones planificadas.</p> <p>Evidencia: Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras de 2019.</p>	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.