



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

FECHA:

2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>En el Ministerio de Relaciones Exteriores desarrollamos nuestra Misión, Visión y Valores, contenidas en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico 2021-2024, Resolución aprobatoria No. 02-2021. -Constancia taller de socialización del PEI y la misión/visión y valores. <p>A través del PEI se ha establecido un marco de valores que incluye la eficacia, transparencia, solidaridad, lealtad y tolerancia, así como en el código de ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico 2021-2024, resolución 02-2021 que aprueba el (PEI) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional en su misión visión y valores está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo, (END) a su vez está vinculado, a los (ODS) y a la Plan del Sector Publico Plurianual (PNPSP)</p> <p>Evidencia:</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>-Plan Estratégico Institucional, matriz de alineación del PEI con ODS, END y PNPSP)</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Misión visión y Valores del (MIREX) está recién actualizadas en nuestro plan estratégico institucional (PEI) 2021-2024, esta se difunde a través de nuestra página WEB y nuestro Share Point, donde todos los colaboradores pueden visualizarla.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Agenda/video del taller de planificación en el cual fue socializado el PEI y la misión/visión y valores.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios</p>	<p>En nuestro Comité de Ética se consideran las potenciales áreas, donde puedan darse conflictos de intereses para orientar a los posibles actores. Nuestra Misión, Visión y Valore esta actualiza en el (PEI) 2021-2024. A su vez ha sido totalmente actualizada nuestra infraestructura tecnológica a fines de proteger los datos de (MIREX), así como la actualización de las políticas del (TIC), también se realizó la migración a un nuevo correo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>institucional y se dispone de Intranet acorde a los tiempos. Evidencia: -Código de Ética, resolución del ministro aprobada 04-17, Enlace portal: https://www.mirex.gob.do/transparencia, Fotos del Nuevo Data Center Mirex. Nuevas Políticas actualizadas de Direccion de Tecnología de la información y Comunicación.</p> <p>El Comité de Ética recibe y da seguimiento a las denuncias depositadas en los buzones para estos fines, también con la resolución 04-17 aprobada por el ministro se fortalece nuestro código de ética y se trabaja cada día más transparente y comprometido. Ofrecemos un canal en la línea 311 para las denuncias que pudieran realizar.</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Evidencia: -Informe anual del 2021 de los casos registrados, reporte trimestral de la línea 311, fotos de las denuncias, correo de seguimientos, acta de apertura de los buzones de denuncias</p> <p>Se realiza a través de capacitaciones permanente; desde la dirección de RR-HH se emiten capsulas informativas fomentando la confianza mutua la lealtad y el respeto. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Capacitaciones realizadas orientadas a los temas relacionados, Capsulas informativas, Normas del Buen liderazgo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):	<p>Partiendo de la Ley orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores, No. 630-16 de fecha 28 de julio de 2016 y su reglamento de aplicación 142-17, estamos trabajando con una estructura organizativa que está aprobada por el MAP hasta el nivel de Viceministerio, Directivos, Encargados, Divisiones y Secciones y la Resolución 02-18 del Manual de Funciones y el Manual de Cargos mediante la resolución 05-19.</p> <p>Evidencia: -Ley No. 630-16 de fecha 28 de julio de 2016 y su reglamento 142-17, Resolución 02-18 del Manual de Funciones y el Manual de Cargos mediante la resolución 05-19.</p> <p>Tenemos indicadores de gestión gubernamental y de iniciativas presidenciales que permiten dar seguimiento a los proyectos relacionados; En el POA 2021 institucional se establecen también los entregables de los</p>	
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>productos establecidos en dicho Plan de cada proyecto. Evidencias: -Informes de los Indicadores de la Gestión, Plan Operativo Anual, Informes de las iniciativas presidenciales, Ayudas a memoria de -Monitoreo y Evaluación (Indicadores).</p> <p>El Ministro de Relaciones Exteriores a través de la resolución 05-20 establece la unidad de igualdad de género, adscrita a la dirección de Planificación y Desarrollo.</p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Evidencia: - Resolución 05-20</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se realiza a través del seguimiento a la planificación institucional el mismo está compuesto por reporte semanales, reportes mensuales de iniciativas presidenciales, reuniones trimestrales (PEI y POA)</p> <p>Evidencia: -Reportes, minutas Fotos de reuniones</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se actualizo el autodiagnóstico CAF al 2020, a su vez se trabaja en un nuevo sistema de gestion a la calidad, donde se actualizan los manuales de procesos o procedimiento al nuevo formato SGC (ISO 9001 2015)</p>	<p>No tenemos un Sistema de Gestión de la Calidad; a su vez, no tenemos certificación en ninguna norma de Gestión de Calidad de los procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos un plan de comunicación acorde a los tiempos donde se difunde noticias de interés a través de las distintas redes sociales, así como en la página web del ministerio y su intranet. Capsulas informativas por parte de RR-HH</p> <p>Evidencia: -Plan de comunicación, fotos de las distintas revista Mirex cerca. Web: https://www.mirex.gob.do/mirex-cerca/3/index.html#page/1 , capsulas informativas.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se visualiza una nueva infraestructura tecnológica donde las distintas direcciones cuenta con sistema de carpeta compartida a fines que las distintas unidades y o equipos de trabajo pueda trabajar de manera fluida.</p> <p>Evidencia: -Fotos, carpeta compartida</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos un plan de comunicación acorde a los tiempos donde se difunde noticias de interés a través de las distintas redes sociales, así como en la página web del Ministerio y su intranet. A su vez desde la dirección de RR-HH se envían capsula informativas, e información de interés.</p> <p>Evidencia: -Plan de comunicación, fotos de las distintas revistas Mirex cerca. Web: Capsula Informativas https://www.mirex.gob.do/mirex-cerca/3/index.html#page/1</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se realizan reuniones en las que se toman en cuenta las ideas relevantes y estas pudieran ser implementadas. Hemos elaborado un formulario de detección de necesidades para identificar las mejoras de las áreas. También se envían informaciones de interés y retroalimentación para todo el personal del Ministerio.</p> <p>Evidencias: -Minutas de reuniones, listados de asistencia, correos masivos, formulario de detección de necesidades y boletines</p> <p>A través de diferentes vías de comunicación, se informa a todo el personal las visitas oficiales del ministro y viceministros a diferentes países y los logros de dichas visitas, la firma de acuerdos y tratados, así como información relevante de todo el ministerio.</p> <p>Evidencia: -Correos, fotos circulares, página gubernamental, redes sociales, revista MIREX cerca.</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Los directivos de la institución están participando de manera presencial y con otros tipos de apoyo para la reformulación del plan estratégico 2021-2024, así como en la elaboración de los Plan Operativos Anuales (POA) 2021. Se ha impartido a los directivos y enlaces de los Viceministerios el taller de la Formulación del Plan Estratégico 2021-2024, Talleres de la Formulación del POA 2021, Talleres de Formulación de Acuerdos de Evaluación del Desempeños Institucional 2021, Taller del Sistema de las Iniciativas Presidenciales, Taller de Inducción para funcionarios designados en las oficinas del Instituto de los Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX) incluyendo temas relacionados al Código de Ética del MIREX.</p> <p>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.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las</p>	<p>Evidencia: -fotos y lista de asistencia de esta.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se envían circulares internas por correos electrónicos (Capsulas Informativas), Boletines Digital (Dirección de Comunicaciones), circulares generales que se remite a las misiones en el exterior y en la Cancillería para consultas en temas específicos de vinculación con las áreas, (POA) (PEI)</p> <p>Evidencias: -Correos electrónicos enviados, circulares emitidas a los consulados. Reuniones para la realización de plan estratégico institucional, minutas. Reuniones de seguimiento plan operativo anual.</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 Iniciativas Presidenciales y de Indicadores de la Gestión (SISMAP), 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 inmediata.</p> <p>Evidencia: Minuta, listado de asistencia, foto, entrenamiento del POA, entrenamiento del PEI (2021-2024), resumen ejecutivo de dichas reuniones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que el MIREX mantiene a los colaboradores y los equipos de trabajo retroalimentados a través de las evaluaciones de desempeño de diferentes capacitaciones acorde con los requerimientos de los cargos desempeñados, desarrollando las competencias requeridas en la actualidad Evidencia: Evidencias: Formulario de evaluación de desempeño, circular para la elaboración de Acuerdos de Desempeño formulario de detección de necesidades.</p> <p>Se elaboro Plan de Capacitación del 2021 del MIREX, Ofertas Académicas del INESDYC 2021, Becas de Cooperación Evidencia: -Remisión de las Becas a los empleados, Plan de Capacitación, Ofertas Académicas, listado de participantes, fotos, minutas, certificados, actos de graduación, Diplomado para funcionarios designados en el Servicio Exterior.</p> <p>Se han gestionado incentivos por los buenos resultados de las evaluaciones de desempeño, incentivo por rendimiento individual, Incentivo colectivo por cumplimiento de indicadores, Evidencia: Listado de los empleados que calificaron por sus resultados al incentivo. Circula 0023618, guía sobre remuneraciones, incentivos</p>	<p>No se evidencia reconocimiento tanto individuales como trabajo en equipo por parte de RR-HH.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	compensación y beneficios de los servidores públicos sujeto a la ley 41-08 de función público.	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se realizó un análisis FODA durante la elaboración del PEI 2021-2024, se hicieron consultas a nivel nacional en diferentes regiones del país donde se involucró a la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales, con el objetivo de recibir información para elaborar un Plan Nacional de Derechos Humanos. Como miembro del Plan Nacional de las Exportaciones, se creó una mesa de trabajo interinstitucional entre el sector público y sector privado (PRODOMINICANA, Ministerio de Turismo, ADOEXPO, ASONAHORES, ADOZONA...etc.). Hemos establecido buzones internos (para empleados), buzones externos (usuarios) y buzones de Denuncias (Ética) de manera estratégica para que los grupos de interés (ciudadanos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>colaboradores) puedan comunicar sus necesidades o interés.</p> <p>Evidencias: -Plan Nacional al Fomento de las Exportaciones, Proyecto Plan de Derechos Humanos, Convocatoria, fotos, invitaciones, foto de los buzones</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. A su vez tenemos un departamento de diplomacia Urbana y Parlamentaria.</p> <p>Evidencia: -Reglamento Finalizado y publicado en la Página. Foto de actividades, minutas.</p> <p>Nos regimos por la Ley 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), las Iniciativas Presidenciales, La Ley 41-08 de Función Pública, la Ley 630-16 y su reglamento de aplicación 142-17, a su vez el Plan Estratégico Institucional en su misión visión y valores está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo, (END) a su vez está vinculado, a los (ODS) y a la Plan del Sector Publico Plurianual (PNPSP), incorporación de la nueva unidad de género en Mirex.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencia: Reporte de vinculación de POA 2021; Resolución 05-20, que establece la unidad de igualdad de género</p> <p>Nuestras metas están alineadas con las iniciativas presidenciales y nuestro POA está alineado con el presupuesto y el plan estratégico institucional.</p> <p>Evidencia: Informe de metas, informes presupuestarios, Informe de entregable plan operativo. (POA) (PEI)</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, plan Plurianual, revisión de la PEI”, Con el MAP para la Revisión de la Estructura organizativa del MIREX, Carta Compromiso, Auto diagnóstico, SISMAP, otros. A su vez, estamos trabajando con la Oficina Nacionales de Estadísticas (ONE) para el Inventario de Operaciones Estadísticas (IOE) de la Cancillería.</p> <p>Evidencia: Carta de Compromiso Completada Matriz NOBACI.</p> <p>Participamos en las actividades de los museos de toda Latinoamérica (ICOM), club rotario, Cámara Americana de Comercio, Cámara</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Británica de Comercio, FAES (Fundación para el Análisis y Estudios Sociales) 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 2019 está trabajada y elaborada la nueva Carta 2021. 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. Contamos con el website para servicios consulares, legalizaciones, pasaportes, apostillas Evidencias: Plan de Comunicación, Carta Compromiso. Fotos</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Como parte del proceso de formulación del Plan Estratégico, se realizó un análisis del contexto organización y análisis FODA, con la participación de los principales directivos y personal designado para estos fines Evidencias: -Minutas levantadas de las distintas reuniones y talleres, a su vez lista de asistencia y fotos. -Constancia de creación Comisión ejecutiva Convocada por el (MAE).</p> <p>Se encuentran identificados en el PEI 2021-2024 los principales grupos de interés vinculados a la función del MIREX y se han determinado acciones dirigidas a los mismos. Evidencia: PEI 2021-2024 POA 2021 y reportes de seguimiento al POA.</p> <p>Como parte del diagnóstico para la formulación del PEI se revisó las normativas aplicables a la institución, las cuales se citan en distintos instrumentos de gestión. Evidencias: -FODA en el PEI. -Normativas identificadas en manuales y procedimientos. -Marco legal en página web institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se realizó un análisis FODA y dicho análisis se encuentra en el plan estratégico 2021-2024. Muchos de los objetivos establecidos en el POA 2021-2024 mitigan las debilidades encontradas en el análisis FODA en busca de fortalecer la institucionalidad y modernización de la Cancillería. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024, Avances de los POA 2020-2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La misión ha sido traducida en objetivos y resultados estratégicos de largo plazo alineados a la END y metas presidenciales, y en productos y actividades de corto plazo. Evidencia: -Plan estratégico 2021-2024 -POA 2021 -Reportes de seguimiento al POA.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de estrategias involucrando los grupos de interés. Evidencia: -Agenda del plan estratégico, fotos. -Plan de derechos humanos -Reuniones de comisiones y consejos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se elaboró un plan de Nacional de derechos humano, a su vez hay una matriz de gestion ambiental, en ese mismo orden se el Canciller instruyo a la DPyD a aplicar la resolución 05-20 que estable la unidad de igualdad de género</p> <p>Evidencia: -Plan Nacional de Derechos Humano, Resolución 05-20, Matriz de Gestión Ambiental</p> <p>Se elabora la planificación vinculada al presupuesto, se toma en cuenta la descripción de los recursos para el plan de compra.</p> <p>Evidencia: -Taller de planificación 2022 -POA, presupuesto anual, Plan de Compra -Constancia de reuniones de formulación del POA y presupuesto. Constancia de evaluación de los procesos de planificación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Tenemos el plan estratégico institucional a 4 años, el mismo cuenta con cuatro ejes estratégico estableciendo el marco temporal con los planes operativos anuales, también tenemos nuestro mapa de proceso; se trabaja en base a una estructura organizativa con 5</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Viceministerio con 16 áreas transversales. Evidencia: -Plan estratégico, Reporte de (POA) -Mapa de Proceso)</p> <p>Estos planes lo tenemos en el POA 2021-2022. 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 de manera trimestral con todas las unidades del MIREX. La comunicación efectiva se realiza de manera particular Evidencia: -Capacitaciones del POA; POA 2021-2022.</p> <p>Desde la Dirección de Gabinete y la Dirección de Planificación y Desarrollo Se realizan reunión de seguimiento trimestral a los planes operativos anuales de las distintas unidades del MIREX donde se monitorea y se mide los avances alcanzada en el trimestre: Evidencia: -Minutas, Fotos, Ayuda a Memoria</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>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 Dirección de Recursos Humanos ha instalado un aula de cómputos para la capacitación.</p> <p>Evidencias: -foto del salón de cómputos de RRHH, plataforma digital de INESDYC para aula virtual, nuevos servidores instalados en el TIC.</p> <p>Proyecto de SharePoint, Gestión Apostilla y Legalización en Línea (Cancillería Colombia), Salones de Videoconferencias, Servidores de TIC, Nuevo edificio de TIC, Remozamiento de la dirección de tecnología. La Dirección de Recursos Humanos ha instalado un aula de cómputos para la capacitación, encuesta del clima laboral, Sistema de Control de entrada y salida biométrico.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>-Fotos, share Point. Sala de Computo, Nuevo Data Center.</p> <p>Proyecto de SharePoint, el MIREX cuenta con su intranet interno donde los colaboradores puede ver y mantenerse actualizado de manera eficiente, Gestión Documental (Cancillería México), Apostilla y Legalización en Línea, Salones de Videoconferencias, Servidores de TIC, Nuevo edificio de TIC e INESDYC, Sistema de Control de entrada y salida biométrico</p> <p>Evidencia: -Fotos, Pag,Web MIREX.</p> <p>Se realizan encuesta de satisfacción al ciudadano al fin de recibir retroalimentación de los ciudadanos para aplicar mejoras a los servicios del MIREX, Se evidencia que el MIREX ha implementado sistemas que han permitido la gestión del cambio organizacional. Algunos de los sistemas implementados son: CAF, NOBACI, Plan de mejora institucional</p> <p>Evidencia: -Informe de Encuesta, Informe Plan de Mejora.</p> <p>Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto del MIREX, se elabora la planificación vinculada al presupuesto, se toma en cuenta la descripción de los recursos para el plan de compra el cual se hace la publicación de forma trimestral, la previsión de fondo se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	realiza por medio a la programación de la cuota compromiso. Evidencia: -Plan de Presupuesto, Plan de Compra Informe de POA	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	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 iniciativas presidenciales. Se realizan encuestas del clima laboral juntamente con el MAP. Se realiza plan de anual de las necesidades de RR-HH Evidencia: -POA de RR-HH	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas visionarias tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales, Evidencia: -Manual de reclutamiento, manual de evaluación de desempeño</p> <p>Están actualizadas las políticas de recursos humanos, donde se toman en cuenta los principios de equidad, merito e igualdad de oportunidades entre otros. Evidencia: Politica de RR-HH, Políticas de Reclutamiento y Selección y Evaluación de desempeño</p> <p>Las personas son nombradas de acuerdo con su competencia tomando en cuenta su formación académica y habilidades para el puesto que sea nombrado. Evidencia: Políticas de Reclutamiento</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas visionarias tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales sin discriminación. Evidencia: Políticas de Evaluación de desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Anualmente evaluamos el desempeño por resultados de los empleados; del resultado de estas evaluaciones realizamos un reporte con las diferentes necesidades que son presentadas por los viceministros, directores y/o Encargados de áreas.</p> <p>Evidencias: Reporte anual de las evaluaciones del desempeño.</p> <p>Se está trabajando con la nueva resolución 05-20 que establece la unidad de igualdad de género, a su vez tenemos una escala salarial aprobada donde no se discrimina género.</p> <p>Evidencia: Resolución 05-20 Escala Salarial aprobada</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal,</p>	<p>Tenemos unas políticas de evaluación donde se toman en cuenta las habilidades de la persona: Evidencia: Políticas de Evaluación del Desempeño</p> <p>El Plan de Capacitación Anual Institucional es producto del análisis y discusión de los resultados de las evaluaciones de desempeño de los servidores y el proceso de DNC. Dicho Plan contempla las necesidades actuales y futuras Evidencia: Plan de capacitación, Políticas de Reclutamiento.</p> <p>El Plan de Capacitación Anual Institucional es producto del análisis y discusión de los resultados de las evaluaciones de desempeño de los servidores y el proceso de DNC. Dicho Plan contempla las necesidades actuales y futuras. Trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. El mismo busca impactar todos los Grupos Ocupacionales. Todos alineados al PEI y al POA. Evidencia: Plan de capacitación, Formulario de Evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo al personal directivo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>de este Ministerio a través de las distintas capacitaciones</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación, Lista de Asistencia</p> <p>Se apoya a los nuevos colaboradores desde las distintas unidades se le guía en el proceso de aprendizaje hasta que logran completar</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.</p> <p>Evidencias: Oficios de traslados, comisión de servicio y acciones personal.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Desde el YNESDIC se evidencia plataforma moderna de aprendizaje a distancia, a su vez se trabaja con INAP donde se aplica la formación a distancia:</p> <p>Evidencias: Plan de formación INESDYC, y RR-HH</p> <p>Realizamos formaciones del Régimen Ético y Disciplinario amparado en la Ley 41-08 de Función Pública. Se recibirá la secretaría pro tempore en la XXVII Cumbre Iberoamericana, “Objetivo 2030. Iberoamérica frente al reto del coronavirus”, es el lema del cónclave</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>iberoamericano. En el marco de esta actividad realizaremos diferentes capacitaciones. Hemos estado realizando cursos para la gestión de riesgos, plan de emergencia, plan de desastre naturales Evidencias: Foto, Levantamiento de la Defensa Civil, boletines informativos.</p>	<p>No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores del Mirex</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El MIREX cuenta con diversas mesas de trabajo en el marco de derechos Humanos, Consejo de Seguridad (ONU), Organismos especializados, Organización de los Estados Americanos (OEA) donde los empleados de las distintas unidades realizan sus debidos aportes Evidencia: -fotos, comunicación vía Outlook circulares dirigidas a Cancillería Todos, son remitidas única y exclusivamente por correo electrónico, ahorrando papel, tiempo y garantizando el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>enfoque en el trabajo. Se han realizado actividades orientadas al bienestar: -Eventos: Día de Reviviendo el Día del Compañerismo, Día Internacional de la Mujer, Cabina de la Felicidad, Taller Virtual “El Real Cariño”, e Invitación al Taller Interacción y Trato Digno a Personas con Discapacidad desde un Enfoque de Derechos.</p> <p>Hemos instalado 3 buzones de denuncias, quejas y sugerencias en áreas estratégicas del MIREX en busca de aportación de ideas y propuestas. Correos a todo el personal fomentando el aporte por parte de los empleados del MIREX</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los</p>	<p>Evidencia: Fotos de Buzones de Sugerencia, Correo por parte de RR-HH; Exprésate donde se fomenta que los colaboradores aporten ideas y sugerencias.</p> <p>Las diferentes áreas se reúnen para establecer los planes, estrategias y metas a desarrollar durante el año, son plasmadas en el plan estratégico institucional y en el plan operativo de cada área.</p> <p>Evidencia: Informe de POA de RR-H</p> <p>Este consenso se lleva a cabo a través del Plan Operativo Anual (POA) y los Acuerdos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Desempeño Anuales entre otros medios de monitoreo, seguimiento y control. Se elaboran los acuerdos principio de año y se evalúan de desempeño a final del año.</p> <p>Evidencia: Reporte de Poa, Evaluaciones de desempeño</p> <p>En ese mismo orden, el MIREX implementó con acompañamiento del MAP el SECAP (Sistema de Encuesta de Clima Laboral de la Administración Pública:</p> <p>Evidencia: Encuesta SECAP.</p> <p>Se evidencia la atención permanente a las necesidades del personal en cuanto a seguridad Laboral y salud. Estamos en fase de actualización del comité mixto de seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>Evidencia Propuesta y actualización del comité, Consultorio médico, foto de ultimas Charlas de Salud</p> <p>La DRRHH en el marco de los Programa de Prevención y Promoción de la Salud, realiza jornadas con el objetivo de prevenir enfermedades enfocadas en temas cardiovasculares, oftalmología, infantiles, prevención de cáncer femenino y masculino, así como operativos de enfermedades ginecológicas, desparasitación, entre otras. A</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>su vez se permite a los colaboradores realizar teletrabajo cuando las condiciones lo permiten, se cumple con las licencias por maternidad y paternidad acorde a lo que permite la ley 41-08</p> <p>Evidencia: Charla de Salud fotos, licencia por paternidad y maternidad.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La Cancillería toma en cuenta y da facilidad a su personal desfavorecido y con discapacidad, se han realizado charla para concientizar el personal sobre las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia: charla Trato digno a persona con discapacidad desde un informe de derecho</p> <p>Cada año la DRRHH realiza operativos de prevención de enfermedades, actividades especiales para los hijos de nuestros servidores, las cuales contribuyen a proporcionales a los mismos beneficios no monetarios.</p> <p>Evidencias: Fotos de los diferentes operativos médicos, y jornada creciendo en salud (para hijos de empleados) y listado de asistencia.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Como parte del proceso de planificación estratégica de la institución se elaboró un mapa de actores claves. Las direcciones del Viceministerio de Política Exterior Multilateral tienen como practica la identificación y solicitud de designación de puntos focales de las instituciones nacionales para el abordaje de las temáticas que se trabajan en los organismos internacionales y mecanismos de integración.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones de solicitud de puntos focales, Mapa de actores PEI.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentra en proceso de firmar un Acuerdo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo para la implementación de un Sistema de Gestión Documental que promueve la reducción del uso de papel en la institución.</p> <p>Evidencia: Documentos de Acuerdo, publicaciones de prensa.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se cuenta con una Matriz de Seguimiento al Plan Nacional de Derechos Humanos en la cual las instituciones reportan trimestralmente sus avances sobre las acciones bajo su responsabilidad en dicho plan. Así mismo, a través de una plataforma en línea se da seguimiento al Acuerdo de Lima con las instituciones nacionales que forman parte de este. Se cuenta con una plataforma para presentar las recomendaciones de Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos llamada Sistema de Monitoreo de Recomendaciones (SIMORED). Evidencia: Matriz de seguimiento DDHH, reporte de la plataforma del Acuerdo de Lima, reporte SIMORED.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En 2020, se han desarrollado alianzas con el sector privado para el desarrollo de acciones como el Diplomado en Negociación Climática con apoyo de la Fundación Popular y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo a través del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular coordinado por la Dirección de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente. Evidencias: Fotos, lista de participantes.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando</p>	<p>En MIREX al momento de realizar un proceso de licitación con cualquier proveedor del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	estado, el pliego de compra es totalmente apegados a la ley vigente de compra y contrataciones públicas Ley 340-06. Evidencia: Reporte Trimestral de compra y contrataciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>En la página web del MIREX se puede encontrar información sobre su marco legal, funcionarios, estructura y servicios. La institución cumple con las normativas de transparencia contando con una valoración de 95 en este. El INDEX cuenta con una página web en el cual se pueden consultar información sobre su estructura, contactos y servicios.</p> <p>Evidencia: Página web MIREX e INDEX.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>En el marco de la Cumbre de las Américas, se han organizado un Diálogo con la Sociedad Civil con el fin de conocer sus apreciaciones sobre los temas de agenda de dicha cumbre. Con los usuarios se trabajan a través de whatsapp y correo electrónico se conocen las sugerencias y necesidades de ellos usuarios de servicios de legalizaciones. Se ha desarrollado Diálogos con la Diáspora' grupos focales con los dominicanos en el exterior para conocer sus necesidades e ideas de proyectos a desarrollar por el INDEX. buzón de sugerencias, a su vez se realiza encuesta de satisfacción donde se recibes quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Informe de la actividad, convocatorias, videos, reporte de quejas y sugerencias.</p> <p>La institución cuenta con cuatro buzones de sugerencias, uno interno que maneja la Dirección de Recursos Humanos, otro Ética y Transparencia y otros dos externos para usuarios/clientes. Se cuenta con la línea 311, correo electrónico y atención vía WhatsApp. A su vez tenemos encuesta de satisfacción al ciudadano</p> <p>Evidencias: Fotos, reportes, evidencias de apertura de buzones. Reporte de encuesta.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	El MIREX cuenta con la Carta Compromiso de Atención al Ciudadano, la cual fue evaluada en este año obteniendo una calificación de 85 %. Evidencias: Carta Compromiso, Informe de evaluación.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Cada POA tendrá un presupuesto en base a la necesidad de cada unidad organizativa. A su vez el POA está enlazado con nuestro Plan estratégico institucional (PEI) y vinculado con el presupuesto</p> <p>Evidencia: Reporte de los Avances de POA, reporte de Presupuesto</p> <p>Se cuenta con una unidad de control interno de la Contraloría. El presupuesto es elaborado con metas física y objetivo vinculado con el POA,</p> <p>Evidencia: reporte de la Contraloría, Estado de situación, foto.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Ver en página web: nuestro portal con toda la información a actualizada.</p> <p>Se Evidencia que el MIREX tiene procesos, procedimientos y políticas para el manejo y control de los datos, entre esos mecanismos de difusión está la información en cascada. Todos los canales o herramientas de comunicación interna generan constantemente información, sin embargo, cuando se trata de tareas y objetivos en particular, se asegura que todo colaborador tenga un usuario para ofrecer y recibir información por el correo electrónico institucional.</p> <p>Evidencia: Reporte del SIGEF, Licitaciones, Comparación de precios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se cuenta sistema de planificación de control presupuestario, no se tiene presupuesto plurianual, ni por proyectos
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el 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, Manual de Funciones	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El área de correspondencia cuenta con un sistema para el registro de las comunicaciones recibidas y remitidas por la institución. La Dirección de Organismos Internacionales utiliza una herramienta en SharePoint para gestión de candidaturas. Así mismo, las direcciones tienen carpetas compartidas en las que se almacenan documentos de interés.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Sistema de Gestion Documental, SharePoint, fotos carpetas.</p> <p>En el 2021, se actualizo el sistema de correo institucional para eficientizar este servicio. Se cuenta con una Memoria Institucional 2020. Evidencias: Memoria Institucional 2020</p> <p>En el 2021, se actualizo el sistema de correo institucional para eficientizar este servicio. A su vez se puso en servicio nuestro intranet, se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, que en su implementación se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación. Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional considerando las partes interesadas. Evidencia: Plan de comunicación interna y externa, Nuevo Share Point</p> <p>Se recibe información externa a través de la línea 311, tenemos el correo cartacomprimiso@mirex.gob.do donde la persona puede enviar cualquier queja o sugerencia a su vez contamos con la encuesta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>de satisfacción al ciudadano de manera recurrente. Evidencia: Reporte de encuesta Reporte línea 311</p> <p>La Dirección de TIC monitoria informaciones de las redes del MIREX, a su vez se han actualizado los correos de todos servidores a una red más eficiente y con mayores niveles de seguridad y confiabilidad, se ha establecido el intranet del MIREX como uno de los mayores avances tecnológicos del ministerio. Evidencia: Fotos, Share Point</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se ha reemplazado los correos de todos servidores a una red más eficiente y con mayores niveles de seguridad y confiabilidad, se ha establecido el intranet del MIREX como uno de los mayores avances tecnológicos del ministerio. Evidencia: Fotos, Share Point</p> <p>Reuniones para tomar decisiones, y velar por el cumplimiento de los objetivos. Se han establecidos canales internos de comunicación a través correo, tales Mirex cerca entre otras Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Reunión del POA, revista MIREX cerca, Capsula Informativas, información relevante en la Página Web. Intranet</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos notifica mediante comunicación escrita a los responsables de las áreas de Seguridad, y Tecnología para controlar el acceso de los colaboradores a la información en caso de que sea desvinculado. Así mismo se procede a bloquear el usuario y resguardada la información.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En el MIREX contamos con sistema de gestion consular, sistema de gestion de visas, a su vez se está trabajando en la dirección de tecnología un nuevo sistema más actualizado desarrollado con programadores de MIREX estos sistemas están conectado con el (PEI)</p> <p>Evidencia: Foto, Borrador sistema consular</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se lanzo agosto 2020 el nuevo sistema de apostilla y legalización en línea, su impacto ha sido muy favorable: se está aplicando encuesta de satisfacción de manera recurrente y su tasa de valoración positiva esta sobre el 90. Evidencia: Resultado de valoración de encuesta de satisfacción</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones</p>	<p>Se evidencia que la dirección de tecnología en su POA está trabajando en la fase de contratación en nuevo equipo Business Intelligence para analizar toda la información generada por lo sistema para la toma estratégica de decisiones. A su vez se lanzó la nueva intranet del MIREX Evidencia: POA TIC</p> <p>Se visualiza un nuevo intranet, estamos a fase de firma de acuerdo con el PNUD del nuevo sistema de Gestion Documental Evidencia; fotos minutas de intranet, acuerdo con el PNUD.</p> <p>Se evidencia el nuevo sistema de legalización y apostilla, sistema de regulación migratoria en apoyo comunidad venezolana, a través de nuevo intranet se puede tener acceso al formulario en línea y se está elaborando una nueva APPMIREX</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Evidencia: fotos, los sistemas</p> <p>Tenemos un departamento de seguridad en la información dedicado a velar por la seguridad de nuestra infraestructura tecnológica, Evidencia: Políticas de TIC MIREX</p>	<p>No se evidencia una gestión de residuos por parte de la (TIC) a su vez no se evidencia usuarios con algún tipo de discapacidad.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se ha planificado en el Plan Estratégico Institucional elaborar e implementar un plan de mantenimiento, se cuenta con los recursos humanos necesarios para su implementación. Evidencias: PEI 2021-2024</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Manual de organización y funciones/División de planta física y División de mantenimiento -Constancia de acciones de mantenimiento y readecuación de la planta física, realizadas. - Política de gestión de las TICs</p> <p>Se construyo un moderno parqueo, tiene facilidad de acceso y cuenta con ascensor para personas con algún tipo de capacidad. Evidencia: Fotos del 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. 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, los activos que ya están obsoletos o desechados los mismo son descargados a Bienes Nacionales.</p> <p>Se evidencia que tenemos en el centro de convenciones lo cuales está a disposición de la ciudadanía en general y el cuerpo diplomático y consular para realizar actividades tales como cumbres, foros, ferias. Evidencia:</p>	<p>Algunas oficinas no cuentan con las debidas condiciones de trabajo, los aires acondicionado no funcionan correctamente y fallan de manera recurrente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Fotos	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>En el ministerio tenemos la división de transportación la cual le da mantenimiento preventivo a la flotilla de vehículos del ministerio garantizando su buen funcionamiento. A su vez se cuenta con plan de mantenimiento a las platas eléctricas y las redes de servicios</p> <p>Evidencia: Plan de Mantenimiento</p> <p>Se evidencia buena accesibilidad a través de rampas en el área de legalización, a su vez el parqueo cuenta con buen acceso.</p> <p>Evidencia: Fotos de la Rampas entradas</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se han establecido lineamientos para la gestión de los procesos a partir del cual, fueron Identificados los procesos estratégicos, clave y de soporte en el Mapa de Procesos de la Institución.</p> <p>Evidencia: Procedimiento gestión de los procesos Mapa de proceso.</p> <p>Se han establecido lineamientos para la gestión de los procesos a partir del cual, fueron Identificados los procesos estratégicos, clave y de soporte en el Mapa de Procesos de la Institución. Adicionalmente, se desarrollan proyectos de automatización de trámites a través de la DTIC.</p> <p>Evidencia: Procedimiento gestión de los procesos Mapa de proceso. Constancia de sistemas informativos en proceso de desarrollo. App MIREX</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</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.</p> <p>Evidencia: Informe del diagnóstico y levantamiento de Procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño,</p>	<p>Matriz de la mejora del Levantamiento de Procesos, Manuales de Procesos.</p> <p>Dentro de los levantamientos de procesos se colocan las responsabilidades correspondientes a cada área y a cada posición dentro del proceso completo Evidencia: Levantamiento de Procesos, Manuales de Procesos.</p> <p>Se evidencia contantes mejoras a través de la actualización de los distintos manuales de procesos tales como la dirección financiera, Dirección de RR-HH, Políticas de TIC. Evidencia: Manuales actualizados</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</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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023</p> <p>Dentro de la infraestructura tecnológica del ministerio contamos con servidores de datos que permiten el manejo en la nube de la información que se necesita mantener resguardada, además contamos con un intranet que permite que la información sensible pueda estar donde se necesite</p> <p>Evidencia: Capturas de pantalla de intranet, fotos de infraestructura tecnológica.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se reciben desde la línea 311 reclamos y sugerencia de los clientes, tales se canalizan con las áreas correspondiente, también se le da seguimiento a las quejas y comentarios remitidas en las encuesta de satisfacción y se buscan mejoras:</p> <p>Evidencia: Reporte de encuesta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se trabaja en nuevo sistema de gestión consular App MIREX, mejora de sistema de apostilla en línea Evidencia: Informe de Nuevo sistema, appmirex</p> <p>Se evidencia a través de encuesta de satisfacción que son involucrados ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos, se realizan encuesta de satisfacción donde más del 50% de opiniones son brindadas por mujeres y menos del 40% por hombres. Evidencia: Encuesta de satisfacción al ciudadano.</p> <p>En el horario de trabajo se atienden los requerimientos de los ciudadanos de manera ágil y efectiva, además se pueden iniciar procesos de servicios mediante solicitudes y/o consultas en horas no laborables usando los medios virtuales disponibles. 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</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se realizará una revisión en el mes de agosto 2021 al manual de organización y funciones próximamente donde se intercambiaría información con el MAP hasta lograr la actualización y aprobación final. Evidencia: Borrador Manual de funciones del MIREX	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se está trabajando con Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación de la República Dominicana para cruzar información con Banco de Reservas y le Ministerio de Hacienda sobre el pago online de los servicios de Apostilla y legalización en línea. A su vez el sistema el MIREX para estos fines usa 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 Evidencia: Plataforma de pago Legalizaciones y Apostilla.	
3) Crea 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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que en las distintas direcciones se tiene carpetas compartidas donde se puede trabajar procesos comunes entre unidades. Evidencia: carpetas compartidas</p> <p>En el Viceministerio de Política Exterior multilateral cuenta con base de datos de diferentes organizaciones pública y de ONG. Evidencia: Base de dato Multilateral</p> <p>Se evidencia que el MIREX trabaja de mano con la Dirección de migración, así como en la provincia fronterizas a través de la oficina fronteriza. Evidencia: Plan de regularización de venezolanos, POA de Frontera y Límites.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>En la formulación del Plan Nacional de Normalización de los Venezolanos, se busca dar respuesta a una problemática del estatus migratorio, se acogió recibir su documento de viaje (pasaporte) vencido, entendiendo la situación en la que se encuentran. 2. El acuerdo de declaración conjunta con la República de Haití a fines de puntualizar en las problemáticas de interés bilateral. 3. Los canales de comunicación se mantienen actualizados de las informaciones en temas de servicios e iniciativas de la institución, manteniendo una apertura con el usuario. 4. Documentación con análisis crítico por parte del VACM a fines de buscar soluciones oportunas de las solicitudes. 5. Servicios de Apostilla y Legalización de documentos se mantiene de forma presencial para inducir al usuario con dificultades de acceder a la nueva modalidad en línea, con equipo que le acompaña durante el proceso. 6. La Dirección de Protección a Nacionales recibe las solicitudes de dominicanos en situación de vulnerabilidad en cualquier parte del mundo, se reciben los solicitantes para escucharles y dar respuesta a los casos. Durante el dialogo de Venezuela (2017-2018) se pudieron mostrar algunos de estos atributos. Durante las cumbres que presidió el ministerio de la CELAC-UE (2016) y el SICA PPT (2017). Evidencia: Reuniones del dialogo de Venezuela. Los 6 meses de reuniones, atenciones,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa, requisitos del Plan de Normalización, redes sociales del MIREX, estadísticas del flujo de personas en la Dirección de Apostillas y Legalización de Documentos, matriz de casos trabajados en la Dirección de Protección a Nacionales.</p> <p>Se aplica una encuesta de satisfacción al ciudadano de manera recurrente donde medimos los niveles de satisfacción amabilidad atención oportuna, calidad en el servicio.</p> <p>Evidencia: Reporte de Encuesta</p> <p>Se recibe la opinión de los ciudadanos a través de la línea 311, a su vez en la encuesta de satisfacción comentan sus quejas y proponen mejoras que son tomadas en cuenta.</p> <p>Evidencia: Reporte de encuesta línea 311.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>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), a su vez tenemos a través de la página web tenemos el portal de transparencia donde los ciudadanos pueden visualizar la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	información. Evidencia: Portal de transparencia Mirex Evidencia: Encuesta de Satisfacción	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 	<p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción</p> <p>El MIREX se encuentra ubicado en varias rutas de transporte público con facilidad de acceso. Contamos con acceso para usuarios con movilidad reducida, incluyendo los baños. Los servicios de Apostilla y Legalización se pueden realizar en línea a cualquier hora, el horario de labor es de (8am a 4pm), se está gestionando una ampliación de un nuevo turno de trabajo, para dar respuesta a las solicitudes recibidas partir de las 4pm. La División de Correspondencia de la Dirección Administrativa que labora de 8am a 6pm. Los costos de los servicios se encuentran en nuestra página web y a disposición de los usuarios. Evidencia: Fotos de la rampa en la Dirección de Apostilla. Los Planos del MIREX donde se muestra las facilidades a los discapacitados, fotos del Centro de Convenciones, horarios del área consular,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>costos de los servicios en la página web, comunicado de Recursos Humanos indicando el horario laboral de dichas áreas, planos de los parqueos del MIREX.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción, nuestros servicios son de manera online Evidencia: Encuesta de Satisfacción</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se les da prioridad a personas con necesidades especiales en los diferentes servicios que ofrece el ministerio. En la asistencia y protección a los dominicanos en el exterior se trabajan tanto con niños, niñas y adolescentes como con adultos y envejecientes. Evidencia: Asistencia preferencial a los ciudadanos para la Legalización de Documentos, la División de Correspondencia, Casos trabajados por la Dirección de Protección a Nacionales</p> <p>Se puso en funcionamiento sistema de apostilla online en agosto 2020, se trabaja con una actualización a dicho sistema, tenemos el nuevo intranet del ministerio, trabajamos en una appmirex. Evidencia: Borradores, fotos appmirex.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Los tiempos de respuesta están comprometidos en la carta compromiso al ciudadano; encuesta de satisfacción se valora por encima del 90% la agilidad en el servicio. Evidencia: Resultados de la encuesta, Carta Compromiso.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se está trabajando con una nueva infraestructura tecnológica y vamos en la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	primera fase de share point el plan es los próximo 2 años la Cancillería este totalmente digitalizada. Evidencia: Intranet, Nuevo sistema de gestion consular.	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Evidencia: Encuentra de satisfacción</p> <p>Se le da repuesto acorde a lo comprometido en la carta compromiso. Evidencia: Carta compromiso</p> <p>Se le da seguimiento a los resultados de la encuesta; los plazos se cumplen en tiempo récord una apostilla se da repuesta en menos de 30 minutos el plazo es de 24 horas. Evidencia: Reporte de quejas y soluciones de misma, reporte de tiempo de apostilla</p> <p>Fue evaluada este año el cumplimiento los estándares comprometidos en la carta compromiso quedamos en 85% en el cumplimiento. Evidencia: Reporte de SISMAP.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Evidencia: Correo institucional y su uso, Redes Sociales y su uso e impacto, página web MIREX</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 2021-2024 y Carta Compromiso al Ciudadano, reporte de POA</p> <p>Tenemos la oficina de libre acceso a la información pública, apegado a la ley.</p> <p>Evidencia: Ley 200-04 de Libre Acceso a la información pública</p> <p>Tenemos varios horarios establecidos que abarcan desde las 8 am hasta las 10 pm.</p> <p>Evidencia: Listado de horarios disponibles por departamento</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso</p> <p>Evidencia: Portal web MIREX</p> <p>Evidencia: ver en el portal de las informaciones publicadas del MIREX</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción al ciudadano donde se evalúa el grado de valoración, así como los comentarios y sugerencia de mejoras y servicios que se toman en cuenta al momento de aplicarle mejoras a los servicios que se brinda en MIREX, tales como en la segunda versión del sistema de legalización y apostilla: Evidencia: Resultado de encuesta</p> <p>Se reciben sugerencia a través de la línea 311 y de las encuestas recibidas Evidencia: Sugerencia y repuesta, reporte de encuesta de satisfacción</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por</p>	<p>Se evidencia un sistema de apostilla y legalización totalmente en línea acorde a los tiempos; brindando repuesta más rápido y eficiente, a diferencia de cuando se trabajaba de manera manual Evidencia: tiempo de repuesta apostilla.</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</p>	<p>No contamos con indicadores de cumplimiento donde se evidencie la relación con el género y la diversidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	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.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se reciben sugerencia sobre los servicios que el MIREX brinda a la ciudadanía a través de la línea 311, se realizan encuesta de satisfacción de manera recurrente como forma de evaluar la prestación de los servicios recibidos.</p> <p>Evidencia: Reporte línea 311, encuesta de satisfacción</p> <p>Evidencia: cumplimos con la ley de transparencia y de libre acceso a la información pública; ver portal de transparencia del MIREX</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La satisfacción global de los grupos de interés se evidencia por medio de reconocimientos locales e internacionales a la institución y sus directivos (medios de comunicación, redes sociales) Evidencias: Boletín informativo, redes sociales del MIREX, Asistencia a los actos por parte del ministro.</p> <p>Nuestro Plan Estratégico 2021-2024 está formulado y sustentado en valores que refuerzan el compromiso misional de toda la organización y sus empleados. Se han realizado charlas sobre el régimen ético y disciplinario del servidor público encaminadas a formar a los empleados en ética y valores. Las direcciones toman decisiones mediante las herramientas que permiten evaluar y analizar los procesos de gestión, las áreas cuentan con planes operativos anuales (POA) que responden al Plan Estratégico de la institución. 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.</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 Administrativa...entre otros. Hemos trabajado con países en tema de cooperación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>internacional enfocado en mejora de los procesos para el Servicio de Legalización y Apostilla de Documentos. A su vez, hemos establecido los canales de interacción con los usuarios en nuestra página web y a través de las redes sociales. 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 311 para manejo de la información.</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>Taller de socialización del Código de Ética, Jornada de Sensibilización sobre el proceso electoral para la conformación de la Comisión de ética pública, encuesta SECAP Evidencia: talleres, fotos y demás, resultado de la encuesta.</p> <p>Se han realizado actividades de responsabilidad social dentro del ministerio las cuales incluyen actividades de reciclaje de desechos sólidos, cuidado de la tierra y los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	océanos, donación de sangre entre otros. Evidencia: capturas de pantalla de correo institucional, Capsulas informativas.	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>se lanzó una nueva intranet moderna acorde a los tiempos, se trabaja en la nueva appMIREX. Evidencia: APP MIREX, nuevo intranet</p> <p>A fin de adaptarse a los nuevos tiempos y las nuevas circunstancias se ha digitalizado la prestación de los servicios; a su vez de parte del ministerio se evidencia nuevo servicio de intranet. Correo institucional actualizado, se trabaja con diversos proyectos de mejoras en TIC. Evidencia: capturas de pantalla de sistema de legalización y apostilla en línea, nuevos servicios de intranet</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de satisfacción</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <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>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Evidencia: Capacitación para directores bajo el lema: Pensamiento Directivo, fotos, listado de asistencia y demás, Acuerdos de Desempeño firmados del ministerio, Reunión de evaluación de POA Fotos, lista asistencia</p> <p>Se está realizando un rediseño de los procesos de la Dirección de Recursos Humanos, dirección de Tecnología de la información y comunicaciones hemos iniciado los trabajos en el Viceministerio para asuntos consulares</p> <p>Evidencia: Rediseño de los procesos en la Dirección de Recursos Humanos, levantamiento de procesos e identificación de mejora, Los Manuales de procesos de las unidades organizativas de las direcciones</p> <p>Se trabaja con el Manual de Cargos y se ha adoptado un cambio cultural de la evaluación de Desempeño por factores a una evaluación de desempeño por resultados. Evidencia: Manual de Cargo, Talleres de la nueva metodología de la evaluación de desempeño, Listado de asistencia, Convocatoria de estos talleres.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación de RR-HH, YNESDIC,</p> <p>Actualmente estamos realizando reuniones de POA ampliada. Evidencia: uso de la plataforma nueva de NOBACI, Satisfacción al Ciudadano, Transparencia, Juramento de la comisión de ética del CNF, Juramento de la comisión de ética del INESDYC, el uso de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>nueva plataforma de SISMAP, iTICge, Comisión de Ética y transparencia del DGP, la emisión del código de ética mediante la resolución 004-17. Evidencia: nuevo código de ética en el portal, Plataformas para el seguimiento de los indicadores (NOBACI, iTICge, SISMAP, SISGOB, Portal Transaccional</p> <p>Evidencia: uso de la plataforma nueva de intranet, carta compromiso y satisfacción al Ciudadano, Transparencia, ,TICge, Comisión de Ética y transparencia, código de ética mediante la resolución 004-17. Evidencia: código de ética en el portal, Plataformas para el seguimiento de los indicadores (NOBACI, iTICge, SISMAP, SISGOB, Portal Transaccional, foto intranet.</p>	<p>No se evidencia ningún reconocimiento a los esfuerzos individuales y de equipo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Recientemente se realizó una encuesta del clima laboral a una gran parte de los colaboradores. Contamos con parqueos de la cancillería con capacidad de 531 parqueos.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta del clima laboral. Fotos de parqueos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</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 Evidencia: Estadística del porcentaje de mujeres y hombres en las diversas posiciones de trabajo. Se trabaja con un plan de remozamiento y mantenimiento de la distinta área a fin de mejorar las condiciones de trabajo y ambientales de todos los colaboradores del ministerio. Evidencia: Plan de Remozamiento y mejoras</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las 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 Dirección de Recursos Humanos realiza un levantamiento para determinar cuáles son los cursos que el personal desea ser formado. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Formulario de detección de necesidades, Plan de Capacitación anual. Plan de capacitación de YNESDIC.</p> <p>Actualmente se está motivando al personal a través del correo institucional mediante las capsulas informativas. Evidencia: Boletín Informativo, capsulas informativas</p> <p>Se cuenta con el INESDYC quien tiene a cargo la formación del personal del MIREX y de otras instituciones del Estado y/o del sector privado, imparte Maestría en Diplomacia y Servicio Consular. Evidencia: Ver Plan de Formación del YNESDIC.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</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>En los levantamientos de procedimiento o proceso realizados en las áreas se realiza un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>informe de mejora donde todas las áreas aportan. Evidencia. Matriz de mejora calidad</p> <p>En las aperturas de los buzones, obtenemos quejas y/o sugerencia. Evidencia: Acta de apertura de buzones</p> <p>Ver correos de campaña realizada por RRHH sobre donación de sangre Evidencia: capturas de pantalla correo institucional, Capsula informativas sobre protección a la tierra entre otras.</p> <p>Se realizan diversos cursos desde el área de seguridad, dirección de protocolo, transportación entre otras áreas que trata directamente con el público que asiste a la institución. Evidencia: Cursos impartidos.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Hemos implementado la evaluación de desempeño por resultado.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Resultado de las evaluaciones del desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>-85% del personal fue evaluado en el 2020.</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: Presupuesto para formación, ver lista de asistencia de actividades de formación, lista de asistencia a las diversas formaciones.</p> <p>Durante el taller de planificación se realizó un reconocimiento a los equipos de trabajo. Evidencia: -PPT taller de planificación.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por</p>	<p>El Mirex en cumplimiento con el interés expresado por el Presidente Luis Abinader en proteger los dominicanos en cualquier lugar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de</p>	<p>que se encuentren y ante la situación de seguridad que experimentaron ante la situación de inseguridad en la hermana República de Haití luego del magnicidio del Presidente haitiano Jovenel Moise ejecuto un plan de evacuación de emergencia para los dominicanos residente en Haití, se coordinó enviar un vuelo para traer los Dominicano y trasladar algunos diplomáticos debidamente acreditados.</p> <p>Evidencia: Fotos. Redes sociales</p> <p>Se evidencia un nivel de cumplimiento de los procesos de compras y contrataciones sobre el 90%, según el índice de Compras Públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte del Sistema de Seguimiento y Medición de la Gestión Pública – MIREX. <p>Se evidencia que en la Dirección de Protección a Nacionales se ofrece asistencia a dominicanos y dominicanas en el exterior que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de casos tramitados a través de la Dirección de Protección a Nacionales. -Facilidades del Centro de Convenciones para eventos y actividades externos al MIREX. <p>Desde el Viceministerio de Asuntos Económicos y Cooperación Internacional se promueven acciones para atraer inversión e</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>incrementar las exportaciones, en beneficio de los sectores productivos. Asimismo, se gestionan proyectos de cooperación internacional para el desarrollo social y medioambiental, de seguridad nacional, entre otros.</p> <p>Evidencia: -Plan de exportación -Plan operativos del VAECI -Informe semestral de avance en la ejecución de los planes VAECI. - Acuerdos de Cooperación de internacionales.</p> <p>El MIREX ha definido todo un eje en su plan estratégico institucional relativo al fomento de los valores democráticos y de derechos humanos, dado el rol que asume en los organismos internacionales.</p> <p>Evidencia: -Plan de trata -Plan de derechos humanos -Informe de derechos humanos</p> <p>El MIREX ha establecido acciones el POA de la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medioambiente en el cual se definen las acciones sobre asuntos de cambio climático, dado el rol que asume en los organismos internacionales.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>-POA y reporte de seguimiento de la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medioambiente.</p> <p>Evidencia: Matriz de gestión ambiental Se han planificado y se aplican periódicamente encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios institucionales. A su vez, no se reportan quejas este año a través del sistema 311.</p> <p>Evidencia: Informe encuesta de satisfacción de los usuarios sobre servicios institucionales. -Índice de transparencia institucional sobre el 90% -Reporte sobre respuesta a los ciudadanos a través del chat y redes sociales. - Buzones de sugerencias y quejas</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

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</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de acciones de sensibilización al personal sobre asuntos de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia: -Información divulgada a través del correo institucional y redes sociales.</p>	<p>No se evidencia actividades realizadas en relación con proveedores con perfil de responsabilidad social</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>-Disposición de transporte institucional para empleados, contribuyendo a disminuir el consumo de energía/combustible y los efectos en el medio ambiente</p> <p>En el orden de la misión organizacional, es natural que los diferentes funcionarios del MIREX sostengan encuentros y reuniones frecuentes con altos funcionarios tanto del país, como en el exterior.</p> <p>Evidencia: página web institucional www.mirex.gob.do -Constancia de reuniones diplomáticas en el exterior -Constancia de reuniones con la participación del Presidente de la Republica y mandatarios de otros países.</p> <p>Se evidencia plan de comunicación tanto interna como externa donde se planifica, ejecuta y mide el contenido compartido en las redes sociales, así como los comentarios enviado por los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: -Plan de comunicación - Impacto del MIREX en las redes sociales (nivel de expansión) - Nivel en que las publicaciones del MIREX se reproducen, siguen y comparten por los seguidores en redes sociales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>El MIREX, como responsable de Coordinar la Comisión Nacional de Derechos Humanos, promueve activamente la aplicación de los principios de derechos humanos dentro y fuera del MIREX.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de personal con discapacidad - Política de compensación y beneficios con acciones especiales para el personal de menor ingreso 	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p>	<p>Se ha planificado acciones para este propósito, desde el PEI2021-2024, eje 4 hasta el Plan Operativo de la Dirección de Estudios y Análisis Estratégico, así como, se evidencia el desarrollo de dichas acciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -POA – DEAE 2021. - Convocatorias a webinar - Convocatoria conferencia con Embajadores destacados - Revista MIREX cerca <p>La Dirección de Recursos Humanos planifica, organiza y lleva a cabo diferentes jornadas y charlas de salud durante el año, que benefician</p>	<p>No se evidencia el desarrollo de proyecto de apoyo en actividades filantrópicas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>a los servidores de la institución ya que nos preocupamos por educarlos para que tengan una vida más saludable y puedan prever cualquier tipo de enfermedad.</p> <p>Evidencia: Fotos, Lista de asistencia</p> <p>Se evidencia el desarrollo de acciones de sensibilización al personal sobre asuntos de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Información divulgada a través del correo institucional y redes sociales.</p>	<p>No se evidencia que se ha definido una estrategia sobre el tema o que se presenten informes periódicos de seguimiento.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia en los registros del Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios estadísticas sobre:</p> <p>Evidencia en el informe semestral del MIREX:</p> <p>-Cantidad de servicios de legalización y apostilla</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>-Cantidad de visas otorgadas a nivel mundial -Cantidad de asistencias ofrecidas a dominicanos y dominicanas en el exterior. -Cantidad de dominicanos y dominicanas impactados por los programas de capacitación del INDEX. -Resultado de la encuesta de evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios de servicios institucionales, 86.7%</p> <p>Se evidencia que, desde el Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios se desarrollan acciones que impactan significativamente en la población. Evidencia: -Informe sobre el Plan de normalización de ciudadanos venezolanos. -Informe semestral: Servicios de asistencia y protección a dominicanos en el exterior. -Informe sobre Plan de Trata.</p> <p>Reconocimiento otorgado al MIREX por Índice de Uso de las TICs y Gobierno Abierto. Evidencia: Publicación noticia en revista Infomirex. MIREX en el lugar 42 de 277 instituciones en el ITICGE, con un 88.58% de cumplimiento http://sisticge.dominicana.gob.do/.</p> <p>Informes de grado de cumplimiento los acuerdos de colaboración de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Viceministerios con las demás instituciones y/u Organizaciones</p> <p>Evidencia: - Informe semestral de rendición de cuentas, con que incluye acciones realizadas en el marco de las alianzas entre: INDEX con INFOTEP, con Ministerio de la Mujer y con la Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos.</p> <p>Se está realizando en esto momentos una auditoria por parte de cámara de cuenta de la republica estamos en espera del informe.</p> <p>Evidencia: Informe de auditoría, pendiente.</p> <p>En el marco de la meta de gobierno dirigida a modernizar la cancillería y profesionalizar el servicio exterior, se trabaja en nuevas automatizaciones de procesos, entre ellas: Sistema para gestión de las misiones y TRANSDOC para gestión documental. Asimismo, la forma de conectar con los dominicanos en el exterior a través de un servicio web desarrollado para este propósito.</p> <p>Evidencias: -Acuerdo TRANSDOC -Constancia de diseño de nuevo sistema para gestión de las misiones en el exterior. -Página web INDEX -Informe sobre nómina de personal (con información sobre ahorro en este concepto del presupuesto).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	IDEM. Evidencia: Encuesta de satisfacción de los usuarios de servicios institucionales, para un 86.7% de satisfacción a julio 2021. -Mensaje de los dominicanos y dominicanas en el exterior a través de redes sociales	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:	En el marco de la meta de gobierno dirigida a modernizar la cancillería y profesionalizar el servicio exterior, se trabaja en nuevas automatizaciones de procesos, entre ellas: Sistema para gestión de las misiones y TRANSDOC para gestión documental. Asimismo, la forma de conectar con los dominicanos en el exterior a través de un servicio web desarrollado para este propósito. Evidencias: -Acuerdo TRANSDOC -Constancia de diseño de nuevo sistema para gestión de las misiones en el exterior. -Página web INDEX	
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>-Informe sobre nómina de personal (con información sobre ahorro en este concepto del presupuesto).</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de mejoras implementadas por la encuesta de clima laboral. Evidencia: Informe de mejoras contempladas en el plan de mejora a partir de la Guía de Autodiagnóstico CAF.</p> <p>Se evidencian acciones de benchlearning con la Dirección General de Pasaportes, para conocer el sistema informático para gestión de la planificación. Evidencia: -Convocatoria, lista de participantes, fotos</p> <p>Informes de grado de cumplimiento los acuerdos de colaboración de los Viceministerios con las demás instituciones y/u Organizaciones Evidencia: - Informe semestral de rendición de cuentas, con que incluye acciones realizadas en el marco de las alianzas entre: INDEX con INFOTEP, con Ministerio de la Mujer y con la Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Reconocimiento otorgado al MIREX por Índice de Uso de las TICs y Gobierno Abierto. Evidencia: Publicación noticia en revista Infomirex. -Plataformas de servicio en línea (sistema de apostilla en línea) -Informe sobre nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios institucionales, 86.7%.</p> <p>Se evidencia que se cuenta con un procedimiento de auditoría interna aprobado y que se aplican acciones de revisión y validación del logro de las operaciones establecidas en la planificación al momento de generar los informes semestrales. Del mismo modo, se aplica auditoría a los procesos administrativos y financieros por parte de la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la Republica. Evidencia: -Informe semestral POA -Informes mensuales UAI-CGR.</p> <p>Reconocimiento otorgado al MIREX por Índice de Uso de las TICs y Gobierno Abierto. Evidencia: Publicación noticia en revista Infomirex.</p>	<p>No se ha realizado ni aplicado un plan de auditoría interna a los procesos institucionales.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia que el MIREX ha elevado los niveles de eficiencia y transparencia en el uso de los recursos presupuestarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Evidencia: -Informe sobre análisis de la nómina institucional. -Informe de ejecución presupuestaria e índice IGP. -Ahorro presupuesto 2021 Al final del año 2020, se alcanzó la ejecución del 90% del presupuesto y a su vez, se logró el 91% de los productos y actividades programadas. Evidencia: Informe de ejecución presupuestaria Informe anual del POA.</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.