



Ministerio de Relaciones Exteriores
República Dominicana

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Marleni Ferreras
Coordinador

Evaluador (es)

Raúl Veloz
Rocelín Guzman
Mercedes Mejía
Leina Aiumi Then
Sheilly Núñez
Gladys Rojas

Agosto 2021

Santo Domingo, R.D.



CONTENIDO

	Pág. No.
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL	4
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN.....	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.1.5 BASE LEGAL	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
1.1.6 SERVICIOS.....	6
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.	9
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.	9
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	10
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	10
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	11
2.2.1.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	11
2.2.1.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	11
2.2.1.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	11
2.2.1.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	11
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.	12
4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.....	12

RESUMEN EJECUTIVO

Completar la Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, ayuda 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 hacia la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

En consonancia con los planteamientos del modelo, en el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios y veintiocho subcriterios, apoyados en una serie de ejemplos de buenas prácticas como referencia para la identificación de los puntos fuertes, constatados con las evidencias de cumplimiento correspondientes.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y oportunidades de mejoras. Además, se elabora el plan de mejora contentivo de las acciones a ejecutar dirigidas a fortalecer la gestión y avanzar hacia la excelencia organizacional.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1 MISIÓN

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

1.1.2 VISIÓN

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

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- 2 **Transparencia:** Actuamos con integridad y honestidad en el manejo de los recursos institucionales, apegados al marco normativo de la administración pública y de los mecanismos de control para la rendición de cuentas.
- 3 **Eficacia:** Hacemos un uso eficiente de nuestras capacidades humanas, materiales, tecnológicas y financieras para dotar al país de un ejercicio diplomático y consular efectivo que permita atender los desafíos del cambiante entorno mundial.
- 4 **Equidad:** Tratamos a todos con un sentido de justicia y dignidad, de acuerdo con los derechos fundamentales, respetando las características particulares de cada persona. Reconocemos la diversidad de ideas, opiniones y prácticas, dentro del ordenamiento jurídico del país, como fundamento de la democracia y la convivencia pacífica.
- 5 **Sostenibilidad:** Estamos comprometidos con los intereses nacionales e institucionales, aportando lo mejor de nuestro equipo para el logro de los objetivos de desarrollo del país.

1.1.5 BASE LEGAL

Conforme a las disposiciones de la Ley 630-16, Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior (MIREX) del 28 de julio 2016, su reglamento de aplicación Núm. 142-17

de la Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior de fecha 28 de abril de 2017 y Resolución Núm. 03-2017 de fecha 08 de agosto de 2017 refrendada por el Ministerio de Administración Pública la cual en su artículo núm. 2 aprueba y completa la estructura de las áreas que integran el Ministerio de Relaciones Exteriores.

- ✓ Constitución de la República Dominicana. Votada y Proclamada en fecha 13 de junio de 2015; G.O. No. 10805 del 10 de julio de 2015, la cual establece los lineamientos generales de las relaciones internacionales del país.
- ✓ Ley Orgánica No. 630-16 del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones y del Servicio Exterior; que establece los principios y objetivos de la política exterior del país, así como la conformación, atribuciones y funciones del MIREX.
- ✓ Ley Núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, promulgada en fecha 25 de enero de 2012, la cual plantea la visión de nación a largo plazo y los objetivos y metas de desarrollo del país.
- ✓ Ley No. 52-99 sobre Orientación y servicios a los Dominicanos Residentes en el Exterior, promulgada el 26 de mayo de 1999. Esta ley tiene por objeto brindar orientación y los servicios a los dominicanos que residen en el exterior.
- ✓ Reglamento No. 142-17, del 28 de abril de 2017, de la ley orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior, que define las competencias, funciones, estructura interna y organizativa del MIREX y sus dependencias.
- ✓ Reglamento No. 303-17 del Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX).
- ✓ Decreto No. 46-19, del 24 de enero de 2019, que establece el reglamento de la Carrera Diplomática establecida en la ley No. 630-16.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS

SERVICIOS	MODALIDAD DE PRESTACION	DEMANDA DEL CIUDADANO*
1 Asistencia a nacionales en situaciones de vulnerabilidad (maltratos, mendicidad, falta de recursos, enfermos entre otros).	Presencial	Débil
2 Traslado de cadáveres de nacionales.		
3 Atención a nacionales detenidos en el exterior		
4 Informe y asesoría legal pescadores nacionales e ilegales.		
5 Localización a un nacional en el exterior.		
6 Asistencia y retorno menores en vulnerabilidad. (Maltratos, retenidos, mendicidad, falta de recursos... entre otros)		
7 Intermediación entre padres y/o tutores.		
8 Pase/Cruce Fronterizo	Presencial	Mediano
9 Legalización de Firmas y Apostilla de Documentos	Presencial	Fuerte
10 Expedición de pasaportes Diplomáticos u Oficiales.	Presencial	Mediano
11 Tramitación de visado oficiales		
12 Expedición de Visas	Presencial	Fuerte
13 Facilidad de entrada y salida al país sin visa	Presencial	Débil
14 Acreditación diplomática y consular	Presencial	Mediano
15 Certificación diplomática y consular		

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

EJE ESTRATÉGICO n.º 1: Relaciones internacionales dinámicas en el marco de una política exterior cohesionada.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1: Fortalecer las relaciones con los distintos países del mundo a través de la aplicación de las normativas vigentes y en coherencia con la política exterior.

- **Resultado 1.1.1:** Fortalecidas las relaciones bilaterales con los distintos países de las regiones del mundo a través de las normas vigentes.
- **Resultado 1.1.2:** Diseño e implementación de estrategia país para gestión de las fronteras y las relaciones con países colindantes.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2: Posicionada la República Dominicana en los organismos internacionales y en los mecanismos de integración en función del interés nacional.

- **Resultado 1.2.1:** Política exterior multilateral dinamizada en los diversos organismos internacionales y mecanismos de integración.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.3: Contribuir al Desarrollo Económico y Social del País a través de la promoción proactiva del Comercio Exterior, la Inversión Extranjera y la Cooperación Internacional.

- **Resultado 1.3.1:** Articulada una estrategia para la promoción del comercio exterior e inversión en beneficio de los distintos sectores de la economía nacional.
- **Resultado 1.3.2:** Posicionada la República Dominicana en los diferentes esquemas de integración regional y procesos de negociación internacional, desde la perspectiva económica y comercial.
- **Resultado 1.3.3:** Ampliada la cooperación internacional no reembolsable y de formación técnica.
- **Resultado 1.3.4:** Fomentado el arte y la cultura para el desarrollo local e internacional.

EJE ESTRATÉGICO II: Protección de los dominicanos en el exterior y fomento de nuestra cultura.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1: Fortalecer los servicios para la protección de los derechos de la población dominicana y extranjera en materia consular y migratoria.

- **Resultado 2.1.1:** Consolidados los servicios de asistencia consular y migratoria para dominicanos, dominicanas y extranjeros.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2: Contribuir a mejorar la calidad de vida de la diáspora, a través de la garantía de sus derechos, promoción de la identidad, sentido de pertenencia y vinculación con la República Dominicana y sus procesos de desarrollo.

Resultado 2.2.1: Dominicanos y dominicanas en el exterior caracterizado, fortalecidos en su identidad, capacidades y vinculación.

EJE ESTRATÉGICO n.º 3: Fomento de los valores democráticos y de derechos humanos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1: Promover la garantía y respeto a los Valores Democráticos y Derechos Humanos en República Dominicana y ante la Comunidad Internacional.

- **Resultado 3.1.1:** Apoyar el desarrollo y la ejecución de una política en derechos humanos y de fomento de los valores democráticos, coherente con los cambios en temas emergentes y que propicie un desarrollo integral de la población dominicana.
- **Resultado 3.1.2:** Documentadas las disposiciones del país ante eventos internacionales asociados a derechos humanos y valores democráticos.

EJE ESTRATÉGICO n.º 4: Fortalecimiento institucional y profesionalización del servicio exterior.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.1: Coordinar la ejecución de la política exterior trazada por el Presidente de la República, en cumplimiento de las normas jurídicas del país y en coherencia con los planes y objetivos nacionales.

- **Resultado 4.1.1:** Desarrollada una política exterior alineada con la política del Gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo y las normativas vigentes.
- **Resultado 4.1.2:** Revisadas y actualizadas las normativas, disposiciones jurídicas, estudios y consultas del MIREX en materia Diplomática y Consular.

- **Resultado 4.1.3:** Implementación adecuada de las inmunidades y privilegios otorgados al cuerpo diplomático y organismos internacionales acreditados ante el gobierno dominicano.
- **Resultado 4.1.4:** Fortalecido el Sistema de Carrera Diplomática y su aplicación, y profesionalización del servicio exterior.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2: Gestionar el desarrollo institucional del MIREX y sus órganos desconcentrados, asegurando el uso eficiente y transparente de los recursos.

- **Resultado 4.2.1:** Modelo de gestión humana eficiente, que garantice la correcta implementación de los distintos subsistemas.
- **Resultado 4.2.2:** Articulada la planificación y presupuestos para garantizar la disponibilidad de los recursos.
- **Resultado 4.2.3:** Gestionados de manera efectiva los procesos, la infraestructura, la información y la comunicación institucional.
- **Resultado 4.2.4:** Actualizadas las tecnologías de la información y comunicación de soporte a los procesos y servicios institucionales.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.3: Evaluar y socializar los planes, resultados e impactos de la política exterior dominicana conforme al principio de transparencia de la administración pública.

- **Resultado 4.3.1:** Fomentados los mecanismos para la gestión del conocimiento en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.
- **Resultado 4.3.2:** Realizados los estudios e investigaciones de resultados e impacto de la política exterior en el desarrollo del país.
- **Resultado 4.3.3:** Establecido un observatorio de la política exterior de la República Dominicana.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- a) El desarrollo de la misión, visión y valores del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y su articulación estratégica con la planificación global e institucional. Asimismo, se destaca

el liderazgo de las principales autoridades del ministerio en el proceso de formulación y socialización, así como, la desagregación de la estrategia en planes operativos de corto plazo.

- b) Implementación de la estrategia a través de los planes operativos y expansión de la misma en a nivel de las misiones en el exterior, asegurando la incorporación de sus aportes al logro de los objetivos institucionales.
- c) El nivel de automatización de los tramites institucionales para la prestación de servicios en línea y hacer más eficiente los procesos. Se destaca los sistemas de legalizaciones y apostilla, de gestión de visas y el rol del MIREX en el sistema VUCE, Simplifica RD. Con esto, se destaca el reconocimiento al MIREX otorgado por la OGTIC, con motivo del Uso de las TICs y gobierno abierto.
- d) Comunicación dinámica con ciudadanos para atender los requerimientos de información relativas a los servicios institucionales y en el marco de la Ley de libre acceso a la información.
- e) De acuerdo a la naturaleza e la organización, la gestión de las alianzas nacionales, internacionales y público – privadas es un tema de alto interés institucional. Se planifican, ejecutan y monitorean las alianzas periódicamente, y se generan planes y estrategias de actuación para el fortalecimiento de las mismas.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1.1 LIDERAZGO

- a) No se ha completado la socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos con grupos de interés externos. Campaña en proceso de diseño.

2.1.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- b) No se cuenta con herramienta tecnológica que facilite la gestión de los procesos de planificación y seguimiento para la sede del MIREX y las misiones en el exterior.

2.1.1.3 PERSONAS

- c) No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores del MIREX.

2.1.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- d) Algunas oficinas no cuentan con las debidas condiciones de trabajo para mejorar el ambiente laboral del personal.

2.1.5.1 PROCESOS

- e) No se han desarrollado procesos de certificación con normas internacionales, como ISO 9001.
- f) No se ha concluido la documentación de los procesos institucionales.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- a) No se evidencian que contamos con indicadores de cumplimiento donde se evidencie la relación con el género y la diversidad.

2.2.1.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- b) No se evidencia ningún tipo de reconocimiento individual ni de equipo.

2.2.1.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- c) No se evidencia la implementación de programas de sostenibilidad, incluyendo compra de productos reutilizables o de energía renovables.
- d) No se evidencia proyecto de apoyo en actividades filantrópicas.

2.2.1.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- e) No se ha recibido en el último año el informe de auditoría de Cámara de Cuentas o Contraloría General de la Republica con recomendaciones de acciones a implementar para mejorar la gestión.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

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

El modelo CAF ofrece ejemplos de buenas prácticas que pueden ser adoptados desde las distintas áreas del MIREX, con miras hacia la mejora continua.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.