



Ministerio de Relaciones Exteriores
República Dominicana

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

| Ministerio de Relaciones Exteriores |

FECHA:

| 23 de junio de 2022 |

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.

DOCUMENTO EXTERNO

SGC-MAP

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.

DOCUMENTO EXTERNO

SGC-MAP

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</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores programó la revisión y actualización de su Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2021-2024, como se evidencia en el nuevo Marco Estratégico Institucional 2021-2024, pág. 23 acápites 3.1. Ejes Estratégicos y Estructura del PEI y 3.2. Ejes, Objetivos y Resultados esperados del Plan Estratégico Institucional, elaborado en cumplimiento con las disposiciones establecidas en las leyes No.498-06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, y la No.1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 y los planes plurianuales correspondientes.</p> <p>La misión, visión y valores son el resultado de los principios rectores en materia de Relaciones</p>	

DOCUMENTO EXTERNO

SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Exteriores establecidas por el derecho internacional y las normativas nacionales vigentes, en función de su naturaleza, y los mismos fueron revisados por la Comisión Ejecutiva designada por el Canciller y el apoyo de las diferentes áreas que conforman el MIREX.</p> <p>EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, fue socializado de manera presencial y se ejecutó una campaña de difusión virtual de la misión, visión y los valores.</p> <p>Normativa vigente</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. -Ley Orgánica No. 630-16 del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones y del Servicio Exterior. -Ley Núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, promulgada en fecha 25 de enero de 2012. -Ley No. 52-99 sobre Orientación y servicios a los Dominicanos Residentes en el Exterior, promulgada el 26 de mayo de 1999. -Reglamento No. 142-17, del 28 de abril de 2017, de la ley orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior. -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. <p>Evidencia:</p>	

DOCUMENTO EXTERNO

SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Resolución aprobatoria No. 02-2021. -Constancia taller de socialización del PEI y la misión/visión y valores</p> <p>El Ministro conformó una Comisión Ejecutiva, que con el apoyo de las diferentes áreas que conforman la institución desarrollaron las acciones para la formulación del PEI. El Ministro a su vez, lideró el lanzamiento del PEI como primer acto de socialización realizado de manera presencial y virtual, donde se ejecutó una campaña de difusión tanto en sede como en las misiones en el exterior, así mismo se difundió a través de la página WEB, redes sociales e INTRANET, garantizando la ejecución de los objetivos establecidos. MIREX está comprometido en ejecutar la política exterior como vector de bienestar y progreso para los dominicanos, y a través de los valores, la misión y visión plasmados en el PEI, reflejamos el respeto por los derechos humanos y fundamentales garantizados por la constitución, que funcionan como directrices esenciales para el éxito del pacto social entre los ciudadanos y el Estado,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (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>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024; -Programa de Gobierno. En el marco estratégico del MIREX se proyecta la ejecución de los lineamientos de la política exterior trazada por el Presidente de la República y en consonancia con lo establecido en el programa “Una política exterior para el Gobierno del Cambio”, evidenciado en el Marco Estratégico Institucional 2021-2024, pag.23 acápites 3.1. Ejes Estratégicos y Estructura del PEI y 3.2. Ejes, Objetivos y Resultados esperados del Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con lo dispuesto en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), y a su vez están vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional, matriz de alineación estratégica del PEI con ODS, END y PNPSP El Ministerio de Relaciones Exteriores dispuso un plan de difusión de la misión, visión y valores socializado tanto en sede como en las misiones en el exterior, a través de la página WEB, redes sociales e INTRANET, garantizando la ejecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Se realizó un taller de socialización de los lineamientos para la formulación del Plan Operativo, el Plan Anual de Compras y el Presupuesto institucional correspondiente al año 202, con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 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>participación presencial y virtual de todos los colaboradores del MIREX.</p> <p>Evidencia: -Agenda/video del taller de planificación en el cual fue socializado el PEI y la misión/visión y valores El MIREX programa la revisión periódica de la misión, visión y valores con los actores de procesos y oferentes de servicios, y tomando en cuenta los resultados de encuestas realizadas a nuestros ciudadanos. Asimismo, la dirección de Planificación y Desarrollo realizó talleres de seguimiento a la ejecución del POA correspondiente al primer trimestre y de socialización de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia: -Convocatoria y asistencia talleres; -Resultado encuestas. -Políticas de tecnologías -Sistema de gestión documental </p> <p> El Ministerio de Relaciones Exteriores programó la implementación de un sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y el Cumplimiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Regulatorio con la finalidad de optimizar los procesos de la institución y los servicios que ofrece, enfocado en la satisfacción de los usuarios, la transparencia y el cumplimiento normativo, en el mismo se ha implementados los requisitos establecidos por la normativa y sensibilizado a los colaboradores para prevenir el soborno y la corrupción.</p> <p>Evidencia: -Convocatoria de taller, discurso canciller, -Listado participantes. -Capsulas informativas informando Beneficios de implementar un Sistema de Gestión Antisoborno y Cumplimiento Normativo] [El MIREX dispuso acciones en materia de ética, inteligencia emocional, actividades de integración y talleres de Derechos Humanos impulsando los mecanismos de promoción y defensa de la dignidad y los derechos fundamentales.</p> <p>Evidencia: -Convocatorias y lista de asistencia a charlas y talleres. -imágenes comunicación interna -Capsulas informativas]</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<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</p>	<p>Se programó en el año 2020 la revisión de la estructura organizativa del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), la cual fue elaborada conforme a las disposiciones de la Ley núm. 630-16, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior y su Reglamento de Aplicación, y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), para lo cual se realizó una reunión con el equipo técnico designado para estos fines, donde se propuso la aplicación de la normativa vigente en la materia y las buenas prácticas identificadas en la administración pública. Asimismo, se ha avanzado en la revisión y análisis de dos (2) viceministerios conforme a la matriz de Cumplimiento de Normativas y los objetivos de la institución. A la fecha, se encuentra elaborada una propuesta que responde a una primera fase de revisión de la estructura, la cual se encuentra en proceso de consenso previo a la remisión al MAP para fines de ser refrendada.</p> <p>Evidencia: -Ley 630-16; -Convocatoria, asistencia y minuta de reunión; -Reporte de revisión y matrices evaluadas. -Borrador de estructura actual</p> <p>Se programó la elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), en coordinación con todas las unidades del Ministerio, tanto en sede como en</p>	

DOCUMENTO EXTERNO

SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <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>el exterior, y su cumplimiento es evaluado periódicamente por la Dirección de Planificación y Desarrollo. Asimismo, se evalúan mensualmente las Iniciativas Presidenciales y los indicadores de Gestión.</p> <p>Evidencias: -Informes de los Indicadores de la Gestión -Plan Operativo Anual -Informes de las iniciativas presidenciales -Monitoreo y Evaluación (Indicadores) -Plan estratégico Institucional -Lista de asistencia revisión POA trimestralmente El Ministerio de Relaciones Exteriores reafirma el compromiso con los propósitos y principios contenidos en la carta de las Naciones Unidas y la Declaración de los Derechos Humanos, lo cual queda evidenciado en el PEI 2021-2024 en su Eje número 3. Fomento de los valores democráticos y de derechos humanos. Asimismo, se aplicó una encuesta sobre los avances del Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2022, cuya ejecución es responsabilidad de un Comité Interinstitucional encabezado por el MIREX.</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>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el</p>	<p>Evidencia: - PEI 2021-2024; -Encuesta PNDH 2018-2022 -Resolución 05-20 que aprueba la creación de la unidad de genero del del MIREX Dentro de su programa de ejecutorias el Ministerio de Relaciones Exteriores ejecutó acciones enfocadas a mejorar los resultados institucionales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</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>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</p>	<p>en cada uno de los indicadores del Sistema de Seguimiento y Medición de la Gestión Pública, con promedio por encima del 90% en cada uno de los renglones, evidenciando que las acciones de monitoreo y evaluación desarrolladas fortalecieron en subsistema de planificación institucional y de gestión de riesgo.</p> <p>NOTA: INDICADOR NOBACI</p> <p>Evidencia: -Reportes Nobaci</p> <p>El MIREX se adhirió al plan por el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas actualizando el autodiagnóstico Marco Común de Evaluación (CAF) al 2020, para lo cual estableció un Plan de Mejora aplicando técnicas de gestión de calidad en los servicios ofertados a los usuarios, tanto en sede como en las Misiones en el Exterior. Asimismo, implementó en un nuevo sistema de gestión a la calidad, donde se actualizó manuales de procesos o procedimientos en las diferentes unidades de la institución en aras de satisfacer los requisitos y necesidades de los usuarios internos y externos del MIREX, y a su vez adaptándolos al nuevo formato SGC (ISO 9001 2015). Contamos con la segunda versión revisada y aprobada de la Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al 2021-2023.</p> <p>Evidencia:</p> <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores desplegó una intensa labor de información de cara al público tanto interno como externo a través de la página web institucional, redes sociales, notas y ruedas de prensa, así como, boletines informativos sobre la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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>política exterior, este último bajo la producción de la Dirección de Análisis y Estudios Estratégicos (DEAE). Del mismo modo, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos diseña y difunde información de interés para los colaboradores y funcionarios de la institución, generándose 2,500 trabajos de material gráfico y audiovisual de acorde con la política de comunicación del Ministerio.</p> <p>Evidencia: -Plan de comunicación, fotos de las distintas revistas MIREX cerca. Web: https://www.MIREX.gob.do/MIREX-cerca/3/index.html#page/1 , capsulas informativas</p> <p>El MIREX está enfocado a desarrollar la gestión pública moderna orientada a resultados en el marco de las políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según los objetivos institucionales, organizan tanto los procesos operativos o misionales como los de apoyo o soporte con el fin de proveer servicios de cara a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: -Fotos, carpeta compartida</p> <p>Se ejecutó el plan de comunicación programado para difundir noticias de interés y en tiempo real respecto al desempeño de la política exterior y artículos informativos sobre diferentes tópicos de interés institucional. Asimismo, se midió el alcance e impacto de cada publicación con los siguientes resultados para cada una de las cuentas: Twitter 142,969, Instagram 79,500 y Facebook 29,000.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>-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)	Areas 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>El Ministerio de Relaciones Exteriores ejecutó un levantamiento a fin de obtener para verificar el nivel de cumplimiento de los procesos estratégicos, claves y de apoyo a lo interno de la institución, todo esto con respecto a la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y establecer acciones que contribuyan al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Para la correcta ejecución de la auditoria se apoyó en los siguientes recursos (documentos): Mapa de Procesos del MIREX, Norma ISO 9001:2015, Procedimiento EM-PG-03 Auditorías Interna del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos, formatos, descriptivos de puestos y documentos relacionados.</p> <p>Asimismo, el MIREX se incorpora al proyecto piloto de la Certificación al Nivel de Excelencia que gestiona el Ministerio de Administración Pública (MAP), impulsando el reconocimiento social, la sincronización con las certificaciones ISO, la mejora continua, la competitividad y la calidad en la gestión integral de los servicios y procesos.</p> <p>Evidencias:</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>-Informe auditoría diagnóstica, para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 -Mapa de procesos. -Comunicación Certificación al Nivel de Excelencia (Sellos de Calidad) El MIREX a través del correo institucional y las demás vías de información, comunica de forma oportuna los cambios de estrategias y procesos a fin de mejorar el desempeño institucional alineado a los objetivos del gobierno central y a beneficio de nuestros colaboradores y usuarios. Evidencia: -Página institucional, 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)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <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>Reconociendo la importancia del trabajo en equipo para la consecución de los objetivos institucionales, en el MIREX se realizó una campaña de concientización y motivación entre los colaboradores, impulsando el trabajo en equipo, reconociendo que es la piedra angular de la unión, el progreso y la transformación. Asimismo, contribuye a la productividad, competitividad y creatividad. Y con la finalidad de dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los sistemas de gestión, de compras y contrataciones, así como de amenazas y riesgos a lo interno de la institución, contamos con Comités de Calidad, Compras y</p>	

DOCUMENTO EXTERNO

SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Contrataciones, de Emergencias y un innovador Comité de Cambio, con la finalidad de escuchar y pedir opinión a los usuarios internos y externos sobre las posibles mejoras que se pueden aplicar infraestructura tecnológica. Como parte de los esfuerzos para continuar capacitando a los servidores de este ministerio, se desarrolló el primer taller de capacitación para auditores internos en la norma ISO 9001-2015, con la finalidad garantizar que el desempeño de las actividades de la institución esté orientado a la mejora continua y que los servicios suministrados desde la Cancillería, así como en las Misiones, satisfagan a nuestros usuarios mejorando el modo en que se trabaja a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Campaña RRHH; -Comunicaciones conformaciones comités; -Listado de participantes capacitación <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores en calidad de presidente de la Comisión Interinstitucional de los Derechos Humanos en el país, impulsa la promoción y defensa de la dignidad y los derechos fundamentales de todas las personas, y para lo cual ejecutó acciones concretas para afianzar políticas públicas tendentes a la inclusión e integración, como podemos citar el Taller Interacción y Trato Digno a Personas con Discapacidad desde un Enfoque de Derechos, realizado para todo el personal del MIREX.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia. -Correo de convocatoria 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>A través de la página web del Ministerio en la sesión de noticias, contamos con una galería de actividades relevantes realizadas en pro del beneficio del país y sus connacionales. Asimismo, se socializa de manera oportuna todo lo relativo a la Misión, Visión y Valores de la institución a fin de lograr el compromiso de todos los colaboradores con el objetivo principal del MIREX, así mismo, se realizan talleres de poa de manera trimestral donde se socializa y se les da seguimiento a temas claves de la institución, se han realizado encuesta interna por parte de la Dirección Administrativa para que los empleados valoren temas de interés que impactan de manera positiva a todos los colaboradores del Mirex.</p> <p>Evidencias: Página web del MIREX Registro de participación Resultado de encuesta ADM.</p> <p>En cumplimiento con las instrucciones emanadas por el MAP en cuanto al proceso de gestión de recursos humanos en materia de Evaluación del Desempeño de Personal, el Ministerio de Relaciones Exteriores ejecutó un plan con la finalidad de asesorar a los encargados y supervisores de las distintas áreas de la institución sobre el Subsistema de Evaluación del Desempeño. En este sentido se realizan capacitaciones para mejorar las competencias y el desempeño de los colaboradores, detectadas a lo largo del seguimiento al cumplimiento de los objetivos medibles establecidos en las evaluaciones del desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Evidencia: -Taller sobre el Subsistema de Evaluación del Desempeño. -Reporte de evaluación del desempeño del MIREX</p> <p>En el Mirex la alta Dirección delega y empodera a sus colaboradores mediante la participación en distintas actividades que los potencian en sus competencias.</p> <p>Evidencias: Delegación del Ministro a distintas actividades</p> <p>El MIREX reconoce al talento humano como su mejor activo y es por tanto que durante el año 2021 se aunaron esfuerzos para la realización de cursos, talleres, diplomados y conferencias a de que los colaboradores fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, y asimismo puedan incrementar su desempeño dentro de la institución generando mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.</p> <p>Y por primera vez en el Ministerio se realizó la Feria de Capacitaciones 2021, la cual contó con el apoyo de las Embajadas y Organismos Internacionales acreditadas en el país como canalizadores y ofertantes de los programas de intercambio académico.</p> <p>Evidencia: -Remisión de las Becas a los empleados, -Plan de Capacitación, -Ofertas Académicas, listado de participantes, fotos, minutas, certificados, actos de graduación,</p>	<p>Elaborar una política de delegación de funciones en el MIREX, para fortalecer los roles y responsabilidades y los interinatos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>-Diplomado para funcionarios designados en el Servicio Exterior. -Convocatoria, agenda y listado de participantes de la Feria de Capacitaciones El Ministerio de Relaciones Exteriores reconoció el esfuerzo y entrega de sus colaboradores durante el año 2021, resultados que se vieron reflejados en las diferentes categorías de incentivos establecidos por el MAP, para lo cual se entregaron incentivos por rendimiento individual y colectivo por cumplimiento de indicadores. Actualmente se trabaja con unas políticas de compensación y beneficios acorde a los tiempos. Evidencia: -Listado de los empleados que calificaron por sus resultados al incentivo. (Bono SISMAP, Bono de Rendimiento Individual -Borrador de Políticas de compensación</p>	<p>Elaborar políticas de compensación y beneficios donde se reconozcan los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores reafirma el compromiso con los propósitos y principios contenidos en la carta de las Naciones Unidas y la Declaración de los Derechos Humanos, lo cual queda evidenciado en el PEI 2021-2024 en su Eje número 3. Fomento de los valores democráticos y de derechos humanos. Asimismo, se aplicó una encuesta sobre los avances del Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2022, cuya ejecución es responsabilidad de un Comité Interinstitucional encabezado por el MIREX.</p> <p>El Ministerio cuenta con un procedimiento para la Gestión de la Planificación Institucional y el Análisis de Contexto, en el cual se establece la consulta a los diferentes grupos de interés. En ese sentido, desde la formulación del PEI, el MIREX da participación a los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos, mediante la determinación de sus necesidades y expectativas. Así mismo se realizó un análisis FODA durante la elaboración del PEI 2021-2024, y en base al resultado de este se hicieron consultas a nivel nacional donde se involucró a la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales, con el objetivo de recibir retroalimentación sobre los avances y nivel de cumplimiento del Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2022. Como miembro de la comisión elaboradora del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones 2020-2030, se creó</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>una mesa de trabajo interinstitucional entre el sector público y sector privado (PRODOMINICANA, Ministerio de Turismo, ADOEXPO, ASONAHORES, ADOZONA, entre otros) para fines de monitoreo al cumplimiento de este y establecer las acciones a seguir para su consecución. En otro orden, se han establecido buzones internos (para empleados) y buzones externos (usuarios), además de buzones de Denuncias (Ética) de manera estratégica para que los grupos de interés (ciudadanos y colaboradores) puedan comunicar sus necesidades o interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Nacional al Fomento de las Exportaciones, -matriz de seguimiento al Plan de Derechos Humanos 2018-2022, -Convocatoria, fotos, invitaciones, foto de los buzones 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores, mantiene una estrecha relación con los demás órganos legislativos del Estado, ya que somos los responsables de tramitar y dar seguimiento a los tratados y acuerdos firmados en el ámbito internacional, asimismo se evalúan los expedientes de Jefes de Misiones y personal Diplomático para ser designados en el exterior, antes de su remisión a la Consultoría jurídica del Poder Ejecutivo. En materia de desarrollo institucional la comunicación es fluida y constante con el Ministerio de Administración Pública para la revisión leyes y reglamentos.</p> <p>También contamos con una unidad transversal de diplomacia Urbana y Parlamentaria, responsable de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>coordinar acciones de los Gobiernos Locales y el Congreso en el marco de la cooperación descentralizada para el desarrollo sostenible y el cumplimiento de la agenda de desarrollo del Estado. En el año 2020, el Ministerio se adhiere a la resolución conjunta entre el Ministerio de la Mujer y el MAP, para la creación de las Unidades de Igualdad de Género en el sector público, con el compromiso de impulsar la participación equitativa de hombres y mujeres en el diseño de las políticas institucionales, en las tomas de decisiones y en el acceso a los servicios.</p> <p>El MIREX en coordinación con la Cámara de Comercio e Industria Franco-Dominicana, ejecutó acciones para integrar la difusión de la cultura, la educación, extensión de la democracia y la reducción de las diferencias entre los países francófonos. Así como, impulsar actividades tendentes a promocionar la diversidad cultural, la lengua francesa, la paz y el desarrollo sostenible.</p> <p>Evidencia: -Reglamento finalizado y publicado en la Página web del MIREX. -Reuniones de Diplomacia Especializada</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 por lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con su misión visión y valores todo vinculado, a los Objetivos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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</p>	<p>Desarrollo Sostenible (ODS) y a la Plan del Sector Publico Plurianual (PNPSP). En el año 2020, el Ministerio se adhiere a la resolución conjunta entre el Ministerio de la Mujer y el MAP, para la creación de las Unidades de Igualdad de Género en el sector público, con el compromiso de impulsar la participación equitativa de hombres y mujeres en el diseño de las políticas institucionales, en las tomas de decisiones y en el acceso a los servicios.</p> <p>Evidencia: -Reporte de vinculación de POA 2021; -Resolución 05-20, que establece la unidad de igualdad de género. Las metas y objetivos del Ministerio están alineadas al plan del gobierno del Cambio de promover la democracia y los derechos humanos, así como rescatar y profesionalizar la Cancillería y el Servicio Exterior reconociendo su actuación esencial en las negociaciones internacionales, para beneficio de la nación. Asimismo, y en cumplimiento con lo establecido en cada una de las metas presidenciales monitoreamos los avances y programamos acciones para la consecución de estas en el tiempo oportuno.</p> <p>Evidencia: -Informe de metas; -Informe de monitoreo del plan operativo anual. (POA) Dentro de la agenda para el desarrollo de las relaciones con sociedades y asociaciones de diferentes sectores públicos, privados y civiles el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>MIREX suscribió sendos acuerdos citados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo para la capacitación de la diáspora en habilidades técnicas con el objetivo de consolidar la estrategia de apoyo a la diáspora dominicana, entre el Instituto de los Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX) y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP); ➤ Memorándum de entendimiento entre el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDyC) del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigaciones (UNITAR) con el que se busca desarrollar y fomentar la investigación académica en ambas instituciones; ➤ Adenda al acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y la Federación Dominicana de Municipios (Fedomu), para el hermanamiento de ciudades y otros aspectos de la diplomacia urbana; ➤ Protocolo interinstitucional operativo entre los ministerios de Relaciones Exteriores (MIREX) e Industria, Comercio y Mipymes (MICM), con el objetivo de obtener un mejor acercamiento comercial de República Dominicana con otras naciones para realizar una correcta representación del país en foros internacionales de carácter comercial. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencia: Borrador de acuerdo </p> <p> El MIREX en coordinación con la Cámara de Comercio e Industria Franco-Dominicana, ejecutó acciones para integrar la difusión de la cultura, la educación, extensión de la democracia y la reducción de las diferencias entre los países francófonos. Así como, impulsar actividades tendentes a promocionar la diversidad cultural, la lengua francesa, la paz y el desarrollo sostenible.</p> <p>Asimismo, en la región norte del país se realizaron diferentes encuentros a con sectores estratégicos a fin de fortalecer el intercambio interinstitucional para fomentar las exportaciones y la inversión extranjera en República Dominicana, resaltando la realizada con diferentes instituciones empresariales y de desarrollo que integran el proyecto Compromiso Santiago, con quienes se trataron temas sobre la Política Exterior, la diplomacia y las negociaciones comerciales.</p> <p>El MIREX reconoce las ventajas competitivas que tiene el país para que empresas norteamericanas coloquen aquí su producción de bienes, es por tanto que participo en la Semana Dominicana, iniciativa que lidera AMCHAMDR con miras a promover a la República Dominicana como destino de comercio e inversiones con Estados Unidos de América, además, dicho evento, en su 29na. edición, busca conectar con la diáspora residente en ese país, que asciende a casi 2 millones de dominicanos.</p> <p>Evidencia: Fotos de actividades </p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>A través de la Dirección de Comunicación del MIREX, se ejecuta un Plan Comunicacional, el cual inicia de modo que todos nuestros usuarios se mantienen informados en tiempo real de los acontecimientos y acciones de relevancia que benefician el país desarrolladas en el ámbito internacional. También reconoce la importancia de mantener la comunicación con la sociedad civil y grupos de interés, y ha aunado esfuerzos con la finalidad de impulsar el desarrollo de un protocolo para el hermanamiento de ciudades y otros aspectos de la diplomacia urbana promoviendo la cooperación desde la perspectiva global y así fortalecer la identidad ciudadana. En lo concerniente a la comunicación interna desarrollamos una gestión basada en fortalecer la integración e identificación de los públicos internos con la visión y planes institucionales a través de una agenda de acciones y actividades articuladas principalmente con la Dirección de Recursos Humanos y Gabinete, así como diferentes áreas dentro del MIREX. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Comunicación -Fotos 	

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
La Organización:		
<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>Ante el cambio de gobierno, la reforma del sector público y la entrada de la nueva gestión en el 2020 se toma como referencia el Plan de Política Exterior del Gobierno del Cambio, que traza las directrices para la formulación el Plan Estratégico institucional MIREX 2021-2024. Esta visión surge a partir de las prioridades, objetivos y metas plasmadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público articulado con la END 2030 y alineado con el Plan de Gobierno y las Metas presidenciales.</p> <p>Luego de la conformación de las comisiones ejecutivas, se realizaron reuniones con el equipo directivo designado para realizar un análisis del contexto organizacional (FODA), en el cual se determinaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, igualmente se identificaron los principales objetivos mediante el cruce de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>variables para fortalecer dicho proceso institucional.</p> <p>Mediante el procedimiento de Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional, se establecieron las políticas y los plazos para la revisión del análisis institucional cada 4 u 8 años acorde al contexto político, económico, social y tecnológico del país. Igualmente, se establecieron los seguimientos mensuales y trimestrales de la planificación institucional, a partir de las cuales se van mitigando las debilidades encontradas en el FODA y fortalecer la institucionalidad y la modernización del MIREX. Durante la revisión del Plan Estratégico MIREX 2015-2020, fue evidenciado un cumplimiento moderado (54%) de los resultados propuesto, a partir de estos, se hicieron los ajustes en el nuevo PEI 2021-2024, donde se priorizaron las acciones en función de la política exterior para este cuatrienio. De esta revisión, surgen 8 fortalezas, 8 oportunidades, 8 debilidades y 9 amenazas.</p> <p>Evidencias: I.A Perfil Básico Proyecto de formulación PEI 2021-2024 MIREX I.B Análisis del Contexto Organizacional. I.C Listado de participantes. I.D Comunicación de convocatoria para formulación PEI 2021-2024</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Como parte de las acciones seguidas para la identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, durante el 2020 se verificó la necesidad de revisión y actualización del PEI, proceso que se planificó a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>ser desarrollado con el equipo directivo institucional para finales de ese año. En este sentido, fue creado el perfil del proyecto de revisión/actualización del PEI, que incluía, entre otras cosas, la conformación de las comisiones ejecutivas y operativas. Luego de la conformación de las comisiones ejecutivas, se realizaron reuniones con el equipo directivo designado para elaborar el análisis del contexto organizacional (FODA), en el cual se determinaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, igualmente se identificaron los principales objetivos mediante el cruce de variables para fortalecer dicho proceso institucional.</p> <p>Mediante el procedimiento de Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional, se establecieron las políticas y los plazos para la revisión del análisis institucional cada 4 u 8 años acorde al contexto político, económico, social y tecnológico del país. Igualmente, se establecieron los seguimientos mensuales y trimestrales de la planificación institucional, a partir de las cuales se van mitigando las debilidades encontradas en el FODA y fortalecer la institucionalidad y la modernización del MIREX.</p> <p>Durante la revisión del Plan Estratégico MIREX 2015-2020, fue evidenciado un cumplimiento moderado (54%) de los resultados propuesto, a partir de estos, se hicieron los ajustes en el nuevo PEI 2021-2024, donde se priorizaron las acciones en función de la política exterior para este cuatrienio. De esta revisión, surgen 8 fortalezas, 8 oportunidades, 8 debilidades y 9 amenazas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencias: 2.A Plan Estratégico institucional MIREX 2021-2024 2.B POA 2021 MIREX 2.C Matriz de Partes Interesadas MIREX 2021-2024 Comp. Resumido </p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Ante el cambio de gobierno, la reforma del sector público y la entrada de la nueva gestión en el 2020, se toma como referencia el Plan de Política Exterior del Gobierno del Cambio, que traza las directrices para la formulación el Plan Estratégico institucional MIREX 2021-2024. Esta visión surge a partir de las prioridades, objetivos y metas plasmadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público articulado con la END 2030 y alineado con el Plan de Gobierno y las Metas presidenciales.</p> <p>Con la creación de las comisiones ejecutivas y las reuniones con el equipo directivo designado del MIREX, se definieron 4 ejes estratégicos con sus objetivos estratégicos y los resultados esperados.</p> <p>En cumplimiento con la Ley no. 498-06, de Planeación e Inversión Pública, se establece que los Planes estratégicos institucionales deben ser evaluados anualmente por la Unidad de Planificación y Desarrollo. Se evidencia en los resultados de la evaluación el nivel de cumplimiento del Plan estratégico.</p> <p>Evidencias: A. Plan Nacional Plurianual del Sector Público B. FODA PEI 2021-2024 MIREX C. Plan de Política Exterior del Gobierno del Cambio </p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Como parte del proceso del diagnóstico situacional para la estructuración del PEI 2021-2024, en el 2020 se convocó a los Viceministros y Directores del MIREX para participar en el taller de Revisión y/o actualización del Marco Estratégico del MIREX y Análisis Situacional, en el cual se instruyó sobre el proceso de elaboración de la matriz FODA.</p> <p>Con la ayuda de la capacitación, se realizaron reuniones con el equipo directivo designado para elaborar el análisis del diagnóstico organizacional (FODA), en el cual se determinaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, igualmente se identificaron los principales objetivos mediante el cruce de variables para fortalecer dicho proceso institucional.</p> <p>Mediante el procedimiento de Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional, se establecieron las políticas y los plazos para la revisión del análisis institucional cada 4 u 8 años acorde al contexto político, económico, social y tecnológico del país. Se puede evidenciar que a partir del análisis cruzado de los factores del FODA se integran los objetivos, resultados y productos estratégicos del plan.</p> <p>Ante su revisión anual, se considera dar seguimiento a la implementación del plan estratégico para mitigar las debilidades encontradas en el FODA y fortalecer la institucionalidad y la modernización del MIREX.</p> <p>Durante la revisión del Plan Estratégico MIREX 2015-2020, fue evidenciado un cumplimiento moderado (54%) de los resultados propuesto, a partir de estos, se hicieron los ajustes en el nuevo PEI 2021-2024, donde se priorizaron las acciones en función de la política exterior para este cuatrienio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De esta revisión, surgen 8 fortalezas, 8 oportunidades, 8 debilidades y 9 amenazas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.A Plan Estratégico institucional MIREX 2021-2024 (Subcriterio 2.1 ej. 2)</p> <p>4.B Análisis del Contexto Organizacional (Subcriterio 2.1 ej. 1)</p> <p>4.C FODA PEI 2021-2024 MIREX (Subcriterio 2.1 ej. 3)</p> <p>4.D POA 2021</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores como parte de las acciones tomadas a partir de inicio de la actual gestión de gobierno, y en vista de que el Plan Estratégico Institucional se encontraba por expirar, inicio la gestión con el proceso de formulación del Plan Estratégico 2021-2024, atendiendo a los lineamientos y requerimientos emanados del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. Para liderar el proceso se conformó una comisión ejecutiva que trabajo junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo en la formulación del plan, atendiendo a las siguientes fases: Diagnostico institucionales, revisión de la misión, visión y valores, formulación de ejes y objetivos estratégicos, formulación de resultados, indicadores, metas y productos. Posteriormente el documento fue remitido a la validación del MEPyD,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>una vez aprobado, se realizó el ejercicio de lanzamiento y socialización a lo interno y externo del MIREX. Cabe resaltar que el PEI 2021-2024 se encuentra articulado a la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público y Objetivos de Desarrollo Sostenible, además, al plan de gobierno de política exterior. En el proceso de formulación, se contó con la participación de las principales autoridades del ministerio, así como personal directivo, mandos medios y técnicos de la institución. En la planificación estratégica se encuentran establecidos los objetivos estratégicos y operativos a medio y largo plazo alineados con la misión, visión y valores de la institución, en los planes operativos anuales reportados por los viceministerios, direcciones, se pueden evidenciar los productos estratégicos y operativos con sus actividades secuenciales para ser ejecutados en el periodo de un año calendario.</p> <p>Evidencia: I.A Plan Estratégico institucional MIREX 2021-2024 (Subcriterio 2.1 ej. 2) I.B POA 2021 MIREX I.C Informe de Evaluación POA MIREX 2021</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>De la etapa de formulación del PEI 2021-2024, se estableció la creación de la matriz de las partes interesadas (grupos de interés) y se determinó la evaluación del cumplimiento de sus necesidades y expectativas anualmente.</p> <p>En el mismo, se encuentran identificados los principales grupos de interés vinculados a la función del MIREX: países aliados,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>organismos multilaterales, organismos regionales de integración, agencia y organismos de cooperación internacional, La Academia nacional e internacional, medios de comunicación y prensa, organizaciones de la sociedad civil enfocadas en derechos humanos y en el desarrollo, Los dominicanos y dominicanas en el exterior, extranjeros visitantes y residentes en el país, instituciones del sector público (órganos de control y regulación), empleados del MIREX y sus dependencias; y el ciudadano en general.</p> <p>Identificación de los grupos interesados en la Matriz, también se puede evidenciar la participación de los grupos de interés en los planes operativos anuales que corresponden la estructura organizativa del MIREX, a través de alianzas, reuniones, consultas políticas, firmas de acuerdos con países aliados y con organismos internacionales, entre otros.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de estrategias involucrando los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: 2.A Matriz de Partes Interesadas MIREX 2021-2024 Comp. Resumido 2.B Plan Estratégico institucional MIREX 2021-2024 (Subcriterio 2.1 ej. 2) 2.C POA 2021 MIREX 2.D Informe de Evaluación POA MIREX 2021 (Subcriterio 2.2, ej 1 </p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad	Como parte de las estrategias de la institución, El Viceministerio de la Política Exterior Multilateral contempla en su POA por dirección algunos	Elaborar una política de gestión ambiental, sostenibilidad ambiental, y responsabilidad social en el MIREX

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>aspectos como: la sostenibilidad, medio ambiente, diversidad y género.</p> <p>En materia de sostenibilidad y medio ambiente, la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente del Viceministerio de Política Exterior Multilateral del MIREX participó en las reuniones de seguimiento a la COP26 Conferencia Anual de Cambio Climático y en la Semana regional del Clima, además de la realización de cursos en Diplomacia Climática, Negociación Climática y Formación en Diplomacia de los Océanos.</p> <p>En materia de género, el MAP emitió la resolución 05-20, que dispone la creación de la Unidad de Igualdad de Género, adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo del MIREX. En este sentido, formó el Comité de Transversalización del Enfoque de Género.</p> <p>El Plan Nacional de Derechos Humanos de la RD 2018-2022 fue formulado y promovido por el Gobierno dominicano basado en la protección de dignidad humana y el respeto de los derechos fundamentales de las personas. Dicho plan está conformado por un marco general, descripción de su metodología y presentación de las líneas de acción, en la que se recoge una matriz que contiene las actividades, proyectos e indicadores de verificación que ayudan a asumir los compromisos en materia de Derechos Humanos. Estos compromisos se encuentran organizados en 10 ejes temáticos: derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales, derechos laborales, derechos de los niños, niñas y adolescentes, derechos de la mujer, derechos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>adultos mayores, derechos de las personas con discapacidad, derechos de los migrantes, refugiados y solicitantes de asilo, actuación ante la discriminación y actuación ante la trata y tráfico de personas.</p> <p>En materia de sostenibilidad y medio ambiente, se pueden verificar los avances de los productos operativos de la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente en el Informe Evaluación POA 2021 del Viceministerio de Política Exterior Multilateral.</p> <p>En materia de género, la resolución 05-20 emitida por el Ministro, luego del análisis de la estructura de dicha unidad, se remitió la propuesta de organización del área está en espera de validación por del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>En materia de DDHH, Con el fin de garantizar la protección, la aceptación y tolerancia de los grupos temáticos, el plan de Derechos Humanos se encuentra en constante monitoreo y seguimientos para la implementación de los proyectos y/o acciones en las instituciones responsables.</p> <p>Evidencia: 3.A Informe Evaluación Final POA 2021 Viceministerio de Política Exterior Multilateral 3.B Resolución 05-20, que establece la creación de la Unidad de Igualdad de Género del MIREX 3.C Plan Nacional de Derechos Humanos</p>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las	Como parte del proceso de implementar la planificación estratégica, el PEI MIREX 2021-2024 se realiza en cumplimiento de las disposiciones de las leyes no. 498- 06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y la Ley no. 1-12,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo (2030), así como los correspondientes planes plurianuales del Estado dominicano, con una vigencia temporal de 4 años. Este PEI surge de la “política exterior para el gobierno del cambio”, expresada en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p> <p>En el proceso de formulación de la Matriz del Plan operativo anual, se contemplan las columnas que están destinadas para la descripción de recursos que son utilizadas para la formulación de los rubros del Plan Actual de Compras y Contrataciones y una segunda columna que especifica el costo de esos recursos para asegurar la ejecución de cada actividad.</p> <p>Los viceministerios y direcciones elaboraron y detallaron los recursos requeridos: material gastable, equipos tecnológicos y recursos humanos con su monto respectivo. La Matriz POA se utiliza como insumo para el levantamiento de costeo, la formulación del presupuesto y la elaboración del plan anual de compras y contrataciones que se realizan a mediados del año corriente.</p> <p>Luego que se compilan los planes operativos, el equipo directivo realiza una revisión y se formula el presupuesto clasificando los montos por productos presupuestarios, actualmente son 4, para su aprobación.</p> <p>Se puede evidenciar que entre la Matriz POA y el Presupuesto no contaba con una vinculación clara, puesto que el Plan operativo se elaboraba entre noviembre y diciembre, al final del año y el presupuesto se entrega a finales del mes de junio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Es por eso por lo que desde el 2020, se está implementando la recopilación de las Matrices POA con los requerimientos de recursos necesarios desde el mes de mayo para asegurar una mejor vinculación entre el POA y el Presupuesto aprobado, y así poder cubrir las necesidades presupuestarias en la ejecución de sus productos operativos.</p> <p>Cuando se realiza el plan de compra, se planifica a mediados de año y luego es cargado en el portal de transparencia de Compras y Contrataciones. Los diferentes procesos son ejecutados.</p> <p>El departamento de Compras y Contrataciones recibe las solicitudes de las diferentes unidades y ejecuta los procesos, los cuales son publicados en el portal de transparencia de la institución.</p> <p>Evidencias: 4.A PACC 4.B POA 2021 MIREX vinculado al Presupuesto</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Como parte del proceso de implementar la planificación estratégica, el PEI MIREX 2021-2024 se realiza en cumplimiento de las disposiciones de las leyes no. 498- 06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y la Ley no. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>(2030), así como los correspondientes planes plurianuales del Estado dominicano, con una vigencia temporal de 4 años. Este PEI surge de la “política exterior para el gobierno del cambio”, expresada en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p> <p>Se definió la estructura organizativa mediante la Resolución 03-2017 que se contempla dentro de la Dirección de Planificación y Desarrollo el Depto. de Planificación, Programación y Proyectos; igualmente se documentó el Procedimiento de Formulación y Seguimiento de los Planes Operativos; asimismo se definió la metodología para el seguimiento y evaluación de la planificación institucional</p> <p>Los planes operativos anuales son formulados, en base a las prioridades definidas en el PEI y el Plan del Gobierno mediante un proceso de acompañamiento a todas las unidades del MIREX y a las Misiones en el Exterior (Embajadas, Consulados, Misiones Permanentes y Oficinas del INDEX) ubicadas en los diferentes países en el que la República Dominicana tiene presencia.</p> <p>Se establecieron las frecuencias para los procesos de monitoreo trimestrales y evaluaciones semestrales, mediante un proceso de acompañamiento a todas las unidades del MIREX, en el mismo se recopilan las evidencias (semestralmente) para validar la ejecución de las acciones y procesos.</p> <p>En procesos de mediciones anteriores, se había determinado la necesidad de introducir algunas mejoras al monitoreo y evaluación, fruto de esto, se creó el correo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>depto.planificacionyproyectos@gmail.com, a fin de facilitar la comunicación y recopilación de evidencias de las distintas unidades del MIREX Sede y para las Misiones en el Exterior, se crearon poaembajadasdominicanas@gmail.com y poaconsuladosdominicanos@gmail.com; en adición a esto, se realizaron encuestas de satisfacción luego de la ejecución de los talleres de planificación a fin de conocer el grado de satisfacción de los participantes.</p> <p>Evidencia: I.A Elaboración y Seguimiento POA I.B Plan Estratégico institucional MIREX 2021-2024 (Subcriterio 2.1 ej. 2) I.C Mapa de Procesos MIREX I.D Resolución 03-2017 del MAP que aprueba la estructura MIREX I.E Informe participación y encuesta de satisfacción - Consulados I.F Informe participación y encuesta de satisfacción Embajadas</p>	
<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>En la etapa de elaboración del PEI se establecieron los 4 ejes estratégicos, 9 resultados y 55 productos para los 4 años, los cuales son traducidos en los correspondientes planes y tareas de cada una de las unidades, mediante el Plan Operativo Anual (POA), que contiene 267 productos, con igual número de metas, indicadores y las actividades correspondientes.</p> <p>Formulación POA: En la etapa de formulación, se convoca a los 5 viceministerios y las 16 áreas transversales a elaborar el Plan Operativo Anual formulando sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>productos operativos con su tiempo de ejecución planificada de enero a diciembre, sus actividades correspondientes, su indicador y meta anual establecida (cuantificable). Debe estar formulado antes de noviembre de cada año.</p> <p>Luego de ser remitidas las Matrices POA a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en el cual cada analista asignado a cada VM o Área Transversal revisa y valida que las informaciones sean correctas y completas, que los productos operativos, indicadores y meta sean coherentes y estén debidamente identificados.</p> <p>Seguimiento y Evaluación POA: En el seguimiento trimestral, cada unidad responsable reporta el estado actual de cada actividad y producto operativo en las columnas de seguimiento (status, realizado si/no, dificultades, observaciones). En el seguimiento semestral, cada unidad reporta el estado actual de cada actividad y producto operativo en las columnas de seguimiento y, además, se entregan los medios de verificación o evidencias que lo sustenten.</p> <p>Cada analista asignado a las unidades recibe la matriz POA para fines de revisión y elaborar el Informe de Evaluación en base a las evidencias recopiladas, orientada en la ejecución total de las actividades en el año y los logros alcanzados con sus productos operativos ejecutados.</p> <p>En los procesos de mediciones anteriores, se pudo constatar que no existía una clara vinculación de los POAs con la planeación estratégica, para subsanar esto, se introdujeron mejoras a las matrices de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>formulación, como por ejemplo las líneas de vinculación con los ejes, objetivos y productos del PEI, las líneas de metas e indicadores para cada producto operativo que no estaban contemplados en las matrices anteriores.</p> <p>Evidencias: 2.A Elaboración y Seguimiento de Planes Operativos (Subcriterio 2.3, ejemplo 1) 2.B POA 2021 MIREX (Subcriterio 2.2, ejemplo 2) 2.C Análisis del Contexto y Riesgo organizacional</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>En la etapa de elaboración del PEI se establecieron los 4 ejes estratégicos, los cuales son traducidos en los correspondientes planes y tareas de cada una de las unidades, mediante el Plan Operativo Anual (POA), que contiene 267 productos, con igual número de metas, indicadores y las actividades correspondientes.</p> <p>Se solicita a los 5 viceministerios y las 16 áreas transversales la elaboración del Plan Operativo Anual, el cual surge de los objetivos estratégicos del PEI, formulando sus planes, programas o productos operativos con su tiempo de planificación y su desglose de actividades que se llevan a cabo. Asimismo, cada producto operativo debe tener identificado su indicador y establecer su meta anual (que deber ser cuantificable).</p> <p>Formulación POA: En la etapa de formulación, se convoca a los 5 viceministerios y las 16 áreas transversales a elaborar el Plan Operativo Anual formulando sus productos operativos con su tiempo de ejecución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>planificada de enero a diciembre, sus actividades correspondientes, su indicador y meta anual establecida (cuantificable). Debe estar formulado antes de noviembre de cada año.</p> <p>Luego de ser remitidas las Matrices POA a la Dirección de Planificación y Desarrollo, en el cual cada analista asignado a cada VM o Área Transversal revisa y valida que las informaciones sean correctas y completas, que los productos operativos, indicadores y meta sean coherentes y estén debidamente identificados.</p> <p>Seguimiento y Evaluación POA:</p> <p>En el seguimiento trimestral, cada unidad responsable reporta el estado actual de cada actividad y producto operativo en las columnas de seguimiento (status, realizado si/no, dificultades, observaciones).</p> <p>En el seguimiento semestral, cada unidad reporta el estado actual de cada actividad y producto operativo en las columnas de seguimiento y además, se entregan los medios de verificación o evidencias que lo sustenten, sea físico y/o digital.</p> <p>Cada analista asignado a las unidades recibe la matriz POA para fines de revisión y elaborar el informe de evaluación en base a las evidencias recopiladas, orientada en la ejecución total de las actividades en el año y los logros alcanzados con sus productos operativos ejecutados.</p> <p>Luego de realizado el Informe de Evaluación Semestral del Plan Operativo Anual de las unidades que conforman a MIREX, los planes, resultados y logros se comunican mediante la realización de grupos focales, publicaciones periódicas en el portal</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>de transparencia de la institución y de manera particular vía correo electrónico a su unidad respectiva, incluyendo al personal de los diferentes niveles organizacionales.</p> <p>Para garantizar un cumplimiento efectivo de los logros programados y alcanzados, se realizó el taller de Socialización de Planificación Estratégica celebrado en fecha 15 de marzo del año corriente, con el propósito de comunicar eficazmente los objetivos, planes y productos estratégicos. En dicho taller, dirigido a los directores y enlaces POA de las direcciones y viceministerios, se aprovechó la ocasión para presentar el Catálogo de Productos POA 2022 alineado al PEI MIREX de cada viceministerio y dirección.</p> <p>Evidencia: 3.A POA 2021 MIREX (Subcriterio 2.2, ejemplo 2) 3.B Capacitaciones del POA 3.C Listado de Participantes y Comunicación de convocatoria Taller Socialización PEI 2021-2024</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>Luego de la formulación del POA, se realiza el seguimiento trimestral y semestral. En el monitoreo trimestral, cada unidad reporta los estados actuales de sus productivos operativos, actividades ejecutadas, sus responsables (estatus, realizado si/no, dificultades, observaciones).</p> <p>En el seguimiento semestral, cada unidad además de reportar los estados actuales de sus productivos y actividades ejecutadas hace entrega de los medios de verificación o evidencias que lo sustenten, sea físico y/o digital.</p> <p>Cada analista asignado a las unidades recibe la matriz POA para fines de revisión y elaborar el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>informe de evaluación en base a las evidencias recopiladas, orientada en la ejecución total de las actividades en el año y los logros alcanzados con sus productos operativos ejecutados.</p> <p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo a los planes operativos anuales de las distintas unidades del MIREX donde se monitorea y se mide los avances alcanzada en el trimestre:</p> <p>Con la elaboración del Informe de Evaluación Semestral del Plan Operativo Anual de las unidades del MIREX, se realizan reuniones de seguimiento trimestral de manera particular a cada unidad, donde se monitorea y se mide los avances alcanzados en el trimestre. Además, se realizan publicaciones periódicas en el portal de transparencia de la institución y de manera particular vía correo electrónico a su unidad respectiva, incluyendo al personal de los diferentes niveles organizacionales.</p> <p>Las unidades responsables notifican mediante una comunicación dirigida a la Dirección de Planificación y Desarrollo sobre los cambios o ajustes necesarios (eliminación, adición o sustitución de actividades y/o productos operativos). Cada analista registra los ajustes o cambios realizados en los POA con su justificación correspondiente, la unidad responsable y la fecha en que se solicitó el cambio en un documento llamado Control de Cambios POA del año correspondiente.</p> <p>Durante los años 2020-2021, el Ministerio superó el 90% de nivel de eficiencia en el cumplimiento de las metas y productos operativos plasmados en el POA, lo que evidenció el trabajo en equipo de todos los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>colaboradores. En el 2020, de 1202 actividades programados, se lograron terminar 908 proyectos alcanzando un cumplimiento eficiente de 90%, mientras que, en el 2021 de 1573 actividades programados, se lograron ejecutar 712 actividades, 563 en ejecución, 181 programados para el 2S, 11 atrasadas, 108 eliminadas. En el primer trimestre del monitoreo POA 2022, el Ministerio alcanzó un nivel de cumplimiento de 103% en la ejecución de los proyectos y actividades programadas en los Planes operativos.</p> <p>Evidencia: 4.A Control de Cambios POA 2021 4.B Elaboración y seguimiento POA (Subcriterio 2.2, ejemplo 2 y 3) 4.C Informe Evaluación Final POA 2021 (Subcriterio 2.2, ejemplo 1 4.D Informe Evaluación Final POA 2020 MIREX 4.E Informe Estatus IT POA 2022 MIREX</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)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Una de las metas del gobierno está enfocada en Modernizar la Cancillería, que se encuentra en el marco del Eje 4, sobre Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, reflejado en el Plan estratégico del MIREX 2021-2024, y alineado al resultado 4.2.4, en que se encuentran</p>	<p>Elaborar e implementar un procedimiento de gestión del cambio, donde se consideren los cambios en las innovaciones que se realicen en la institución.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>actualizadas las Tics de soporte para los procesos y servicios institucionales. A partir de este marco estratégico, se planificó una estrategia para elaborar un plan de desarrollo, implementación y continuidad de los servicios e infraestructura de tecnología de la información y comunicaciones del MIREX (pág. 72). Para el diagnóstico de la situación actual que se realizó en MIREX, se identificó como debilidades la ausencia de sistemas integrados de información y una infraestructura tecnología deficiente, tanto en los equipos disponibles, como en sistemas de gestión automatizada y confiable para el desarrollo del trabajo.</p> <p>Se realizó el monitoreo y el seguimiento de los proyectos/productos operativos del Plan Operativo anual elaborado por la Dirección de Tecnología, donde se verifica su ejecución de dichos proyectos establecidos.</p> <p>A raíz de que no existía una infraestructura tecnológica ni sistemas integrados de información, se implementaron Mesa de ayuda, Back-up, carpeta compartida, la migración del correo institucional, el nuevo sistema de Intranet, el uso de redes sociales, los boletines publicados por el correo institucional y la página web y el nuevo sistema de apostille y legalización en línea para promover una mejora en la aplicación de nuevas tecnologías e innovaciones en la comunicación interinstitucional.</p> <p>Evidencias: 1.A Informe POA 2021 Tecnología de la Información y Comunicaciones 1.B PEI 2021-2024 MIREX (Subcriterio 2.2, ejemplo 2</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el marco del Eje estratégico 4 sobre Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, que se encuentra reflejado en el PEI MIREX 2021-2024, fueron definidos los mecanismos de gestión del conocimiento fomentados para incentivar una cultura de innovación en la institución y entre organismos internacionales (RE4.3.1.1), para su producción, investigación, debate y la difusión en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos, a principios del año corriente, se implementó la iniciativa de incluir una capacitación en la Evaluación de Desempeño de los colaboradores del MIREX, a fin de promover el desarrollo y la formación en las áreas de profesión de ellos mismos.</p> <p>Desde el 2019, tanto la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones como la Dirección de Recursos Humanos han realizado proyectos que promueven una cultura de innovación, siendo estos: el sistema de apostille y legalizaciones en línea, salones de videoconferencias, la instalación de nuevos servidores y la ampliación de la capacidad de la infraestructura tecnológica, además de la migración de todos los teléfonos IP a una plataforma más eficiente y el nuevo edificio TIC.</p> <p>Por otro lado, la Dirección de Recursos Humanos ha instalado un aula de cómputos para la capacitación y en conjunto con el INESDYC, se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>están impartiendo cursos virtuales a todos los colaboradores del Ministerio y del Servicio Exterior para fomentar un espacio de desarrollo profesional y la instalación del sistema de control de entrada y salida biométrica, Además, esta dirección anualmente realiza encuestas del clima laboral para fomentar un espacio de trabajo positivo y mayor participación para el logro de los objetivos de la institución.</p> <p>Como parte de un benchmarking realizado, se puede evidenciar que se realizó en el Centro de Convenciones una reunión de intercambio de experiencias entre MIREX y MEPYD enmarcadas en el proceso de fortalecimiento institucional que se implementa en el MIREX.</p> <p>Además, como mecanismos de gestión del conocimiento se puede evidenciar la implementación del nuevo IntraMIREX. En ese sentido, la Dirección de Estudios y Análisis Estratégicos se encarga de publicar la revista Contexto Diplomático, boletín trimestral que busca intercambiar conocimientos en materia de política exterior, relaciones internacionales y demás temas afines.</p> <p>Evidencia: 2.A Informe Final POA 2020-2021 Tecnología de la Información y Comunicaciones 2.B Foto plataforma Apostilla y Legalizaciones en línea</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	2.C Reunión de intercambio de experiencia MIREX y MEPyD 2.D Foto Intranet 2.E Revista Contexto Diplomático	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Como parte de la planificación estratégica del PEI 2021-2024 de la comunicación de la innovación, se encuentra establecido el producto estratégico basado en el plan de desarrollo, implementación y continuidad de los servicios e infraestructura de tecnología de la información y comunicaciones del MIREX.</p> <p>A su vez, en el PEI 2021-2024 está contemplado el observatorio de la política exterior para eficientizar la gestión de conocimiento implementado.</p> <p>Según el objetivo estratégico 2.1.1 del PEI MIREX, se consolidan los servicios de asistencia para los dominicanos, dominicanas y extranjeros para los servicios de legalización y apostilla y los trámites migratorios nacional e internacional, la Dirección de Tecnología se encargó de realizar publicaciones en las redes sociales, videos instructivos y otros.</p> <p>Asimismo, cabe destacar que en el marco del OE 4.2 sobre el desarrollo institucional, desde el 2020 se ha desarrollado anualmente un Plan de comunicación MIREX, que consiste en fortalecer la comunicación digital y la comunicación a través de las redes sociales.</p> <p>OE 4.3, que busca evaluar y socializar los planes, resultados e impactos de la PE, se logró establecer el observatorio de política exterior (RE-4.3.3) y en el POA DEAE se incluyó, como producto operativo, la realización de la revista contexto diplomático.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>El MIREX cuenta con un nuevo sistema de intranet que permite comunicar a los colaboradores de todos los niveles con las Direcciones de Tecnología, Recursos Humanos y Comunicaciones de manera integral.</p> <p>La Dirección de Legalizaciones y Apostille logró la automatización de sus servicios con la implementación de un nuevo sistema de Apostille y Legalizaciones en Línea. Además, cuenta con nuevos Salones de Videoconferencias, Nuevo edificio de TIC, Servidores de TIC, e INESDYC, Sistema de Control de entrada y salida biométrico.</p> <p>En ese mismo sentido, la Dirección de Comunicaciones y la Dirección de Recursos Humanos se encarga de realizar publicaciones a través de la página web: revistas, boletines, noticias del MIREX, como NotiMIREX, InfoMIREX y MIREXCerca, así como solicitudes y otros enlaces importantes que permiten a los empleados del MIREX poder ver y mantenerse actualizado de una manera eficiente y son publicados mediante el correo institucional y la página web de MIREX.</p> <p>En ese sentido, la Dirección de Estudios y Análisis Estratégicos se encarga de publicar la revista Contexto Diplomático, boletín trimestral que busca intercambiar conocimientos en materia de política exterior, relaciones internacionales y demás temas afines.</p> <p>En el Informe de seguimiento y evaluación del Plan Operativo de la Dirección de Comunicaciones se detallan los proyectos de fortalecimiento de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>comunicación digital y las redes sociales y, a la vez, se puede verificar y validar la ejecución de estos. Con la finalidad de incentivar el seguimiento a la comunicación digital, se está ofreciendo soporte y asistencia directa y periódica a las misiones diplomáticas en el extranjero. Se realizaron una serie de capacitaciones y talleres en materia de comunicación y manejo de redes sociales dirigido a las Embajadas, consulados y misiones dominicanas acreditadas en el Exterior.</p> <p>Evidencia: 3. A Informe Final POA 2021 Dir. Comunicaciones 3.B Informe Final POA 2019 Tecnología de la Información y Comunicaciones 3.C POA 2021 Dir. Estudios y Análisis Estratégicos 3.D Fotos Portal transparencia y Noticias MIREX 3.E MIREX Cerca 3.F Info. MIREX (vía correo institucional) 3.G Boletín Contexto Diplomático no. I</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>Como parte de la planificación operativa de la Dirección de Recursos Humanos en el 2020, se elaboró un plan de mejora de clima organizacional, en el cual se puso en funcionamiento el “Plan de reconocimiento y valoración hacia el trabajo realizado por los funcionarios”, con la finalidad de generar estrategias de comunicación interna que favorezcan la participación de los funcionarios del MIREX.</p> <p>Asimismo, a partir del Plan estratégico del MIREX 2021-2021, en el 2021 se realizó el sistema de encuesta de clima organizacional, con los fines de elaborar un plan de mejora del clima laboral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Se realizan encuestas de clima organizacional al funcionario público y encuestas de satisfacción al ciudadano con la finalidad de recibir retroalimentación de los ciudadanos/clientes para darle continuidad a las mejoras de los servicios que ofrece MIREX.</p> <p>Se evidencia que el MIREX ha implementado sistemas que han permitido la gestión del cambio organizacional. Algunos de los sistemas implementados son: CAF, NOBACI.</p> <p>Se verifica la ejecución de estos productivos operativos orientados a estas encuestas en el Informe Evaluación POA 2020 y el Informe Evaluación POA 2021 de Recursos Humanos.</p> <p>Ante la necesidad que se evidencia en MIREX de no contar con un sistema de servicio al cliente, se elaboró un Perfil de Acción de Mejora Central Telefónica, que consiste en proponer la instalación de una nueva central telefónica y, al mismo tiempo, propone la creación de una división o unidad de atención al usuario que abarque todos los servicios ofrecidos por el MIREX.</p> <p>MIREX dispondrá una red telefónica de información y servicio al cliente eficiente con colaboradores capacitados, además de promover un vínculo personal con los ciudadanos, fortalecer la imagen y aumentar la productividad de los colaboradores junto con las operaciones. Actualmente, está implementado en la Dirección de Legalizaciones para facilitar el flujo entrante de llamadas y eficientizar el servicio de apostille en línea.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: 4.A Informe Evaluación y Seguimiento POA 2020 RRHH 4.B Informe Evaluación y Seguimiento POA 2021 RRHH 4.C Informe Evaluación Dir. Planificación y Desarrollo 2021 Depto. de Calidad 4.D Perfil Acción de Mejora Central Telefónica	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Como parte del proceso de formulación del Plan operativo anual, las matrices de los planes operativos se contemplan las columnas que están destinadas para la descripción de recursos que utilizadas para la formulación de los rubros del Plan Actual de Compras y Contrataciones y una segunda columna que especifica el monto o presupuesto de los recursos requeridos por cada actividad.</p> <p>Las diferentes áreas del MIREX formulan los planes operativos y actividades completando el requerimiento de los recursos necesarios para su ejecución.</p> <p>Los viceministerios y direcciones elaboraron y detallaron los recursos requeridos: material gastable, equipos tecnológicos y recursos humanos con su monto respectivo. La Matriz POA se utiliza como insumo para la formulación del presupuesto y el plan anual de compra y contratación que se realiza a mediados del año corriente.</p> <p>Luego que se compilan los planes operativos, el equipo directivo realiza una revisión y se formula el presupuesto clasificando los montos por productos presupuestarios, actualmente son 4, para su aprobación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Desde el 2020, se está implementando la recopilación de las Matrices POA con los requerimientos de recursos necesarios desde el mes de mayo para asegurar una mejor vinculación entre el POA y el Presupuesto aprobado, y así poder cubrir las necesidades presupuestarias en la ejecución de sus productos operativos.</p> <p>Cuando se realiza el plan de compra, se planifica a mediados de año y luego es cargado en el portal de transparencia de Compras y Contrataciones. Los diferentes procesos son ejecutados.</p> <p>El departamento de Compras y Contrataciones recibe las solicitudes de las diferentes unidades y ejecuta los procesos, los cuales son publicados en el portal de transparencia de la institución.</p> <p>Evidencia: 5.A PACC 5.B POA 2021 MIREX vinculado al Presupuesto 5.C Matriz de costeo de productos MIREX</p>	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Una de las metas establecidas en el plan de gobierno y priorizadas en el Eje No. 4 del Plan Estratégico 2021-2024, es la Modernización de la Cancillería y Profesionalización del Servicio Exterior. Resultado 4.2.1</p> <p>Modelo de gestión humana eficiente, que garantice la correcta implementación de los distintos subsistemas.</p> <p>Para lograr ese propósito, la Dirección de Recursos Humanos realizó un diagnóstico, a los fines de determinar las características del personal vinculado a las distintas áreas, sus niveles de competencia y brechas, seguido de un estudio de clima organizacional para conocer la percepción del personal respecto a distintos aspectos de la gestión, y de un estudio de salarios necesario para definir una estructura salarial acorde al mercado, que permitan captar y retener personal con las competencias establecidas en el Manual de Cargos vigente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de detección de capacidades de RR-HH; -Capacitación responsables Secciones Comerciales 	<p>Actualización del manual de cargos y perfiles de competencias de acuerdo con la estructura aprobada.</p>
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el</p>	<p>El MIREX como queda evidenciado en el Plan Estratégico Institucional en su eje estratégico No. 4: Fortalecimiento Institucional y Profesionalización del Servicio</p>	

<p>reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Exterior, ha planificado la ejecución de un modelo de gestión humana eficiente, con la finalidad de garantizar la correcta implementación de los distintos subsistemas, en lo que respecta el manejo de expedientes de personal, la mejora del sistema de compensación y beneficios, tanto en sede como en las misiones en el exterior. Asimismo, se ha documentado los procedimientos de reclutamiento y selección y a su vez, a través del portal CONCURSA, promueve entre los ciudadanos y servidores públicos las vacantes que se originan en la institución, en cumplimiento con lo establecido en la Ley No. 41-08, y en ese sentido da el debido seguimiento a las solicitudes recibidas por esa vía.</p> <p>En este sentido, en abril del 2021 se aprobó la escala salarial del Ministerio, elaborada en base a los lineamientos establecidos en la Ley 105-13 y revisada y validada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), impulsando la planificación institucional y la remuneración equitativa de nuestros colaboradores.</p> <p>Asimismo, atendiendo a criterios como rango diplomático, costo de vida en el lugar de destino y los gastos de representación que incurre el personal designado en el Servicio Exterior del Estado, en el mes de octubre 2021 de aprueba la primera escala salarial y beneficios compensatorios para los Funcionarios del Servicio Exterior, en consonancia con la racionalidad de los fondos públicos y la eficientización de la función pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Publicaciones vacantes; -Resolución 06-2021; -Carta MAP aprobación escala salarial 	
--	---	--

	-Procedimiento de Reclutamiento y selección	
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>El Ministerio de Relaciones Exteriores con la finalidad de establecer una remuneración equitativa para los cargos que la conforman la Cancillería, implementó la escala salarial aprobada por el MAP, y en cumplimiento con lo establecido en la Ley 105-13 de Regularización Salarial. Asimismo, luego de un extenso análisis relativo a la ejecución presupuestaria a partir del año 2016 hasta el primer trimestre del año 2021, se logra la aprobación de la escala salarial y beneficios compensatorios para los funcionarios del servicio exterior.</p> <p>Evidencia: -Resolución 06-2021; -Comunicación MAP Escala Salarial Cancillería aprobada; -Políticas de Permiso, licencias y otros permisos especiales -Solicitud de nivelación de salarios empleados sede</p>	
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo con 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>Con la implementación de la nueva escala salarial el Ministerio de Relaciones Exteriores ha podido implementar una nueva política de reclutamiento y selección, basada en competencias, haciendo la remuneración más equitativa, permitiendo la captación de talentos calificados, con aptitudes y competencias establecidas por la institución, con apego a las prerrogativas contenidas en la Ley 41-08 de Función Pública. En este sentido, la implementación de los procesos de reclutamiento y selección de personal han logrado una coordinación con los responsables de las diferentes unidades,</p>	

	<p>identificando sus necesidades y asegurando la provisión de recursos humanos con las competencias establecidas por el ministerio.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Reclutamiento Resolución 06-21 Escala salarial aprobada Carta Nivelación Salarial</p>	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento con lo establecido en la Ley núm. 41-08 define las carreras administrativas especiales como sistemas de función pública profesionales diseñadas a partir del sistema de carrera administrativa general y de las características específicas de determinados ámbitos públicos, ha aunado esfuerzos con la finalidad de fortalecer el Sistema de Carrera Diplomática y su aplicación para la profesionalización del servicio exterior, desarrollando programas de capacitaciones planificados y ejecutados anualmente, así como un plan de Ingresos, ascenso, alternancia y rotación de los funcionarios del servicio exterior, conforme al marco legal vigente, lo cual quedó evidenciado con la formal incorporación a la Carrera Diplomática de funcionarios con rango de tercer secretario, garantizando la permanencia y efectividad de la misma.</p> <p>Evidencia: -Capacitaciones, listas de participantes. -Resoluciones de incorporación</p>	
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el	<p>Con la finalidad de evaluar de manera objetiva a los colaboradores del MIREX se desarrolló un proceso de elaboración de acuerdos de desempeño 2021 que incluyó talleres, webinars e instructivos para dotar al personal con las pautas a seguir al momento</p>	

<p>desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>de completar dichos formularios, como herramienta fidedigna para la detección de necesidades de formación y desarrollo.</p> <p>Evidencias: -Correos institucionales; -Reporte anual de las evaluaciones del desempeño</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>El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento con lo establecido en la Resolución Conjunta entre el Ministerio de la Mujer y el Ministerio de Administración Pública, el MIREX aprueba la Resolución 05-2020, que establece la Unidad de Igualdad de Género adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo, y a partir de la cual ha desarrollado acciones en materia de conciliar la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores, asimismo se realizó el primer levantamiento estadístico del Ministerio de Relaciones Exteriores para cual se segmentaron las áreas el Servicio Exterior y la Cancillería y se tomaron en cuenta diferentes variables de relevancia como son la edad, rango, cargo, nivel de estudios alcanzados, etc. A fin de detectar las variables requeridas para construir indicadores que permitieran medir las condiciones que imperan en el MIREX.</p> <p>En este sentido, dentro de las acciones correctivas se presentó la propuesta validada y socializada a nivel técnico, la cual está pendiente de aprobación por los ministros de Relaciones Exteriores y de Administración Pública respectivamente de la Resolución que establece la Unidad de Igualdad de Género con un nivel jerárquico de Departamento.</p> <p>Evidencia: -Resolución 05-20;</p>	

	-Levantamiento estadístico de genero del Mirex. -Estadística de genero Mirex. pg. 26 PNC	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) 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>El Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento con el Plan de Gobierno, evidencio en su Eje Estratégico No. 4 Fortalecimiento institucional y profesionalización del servicio exterior, asumiendo este compromiso impartió el Diplomado Funcionarios Designados en el Servicio Exterior mandatorio para todos los funcionarios nombrados en las Misiones en el Exterior y en este sentido para los responsables de las Secciones Comerciales en las Misiones en el Exterior completo el proceso de profesionalización dirigido a los nuevos responsables de las Secciones Comerciales, donde cada participante agotó un exigente proceso de selección, el cual incluyó pruebas en materia de comercio, exportación y captación de inversiones.</p> <p>Asimismo, con relación a la Carrera Diplomática se ejecutaron diplomados, cursos y seminarios, conforme a la planificación establecida y en donde se abarcaron diversos temas, enfocándose preminentemente en los deberes y derechos del funcionario en el ámbito internacional.</p>	<p>Elaborar un Plan de desarrollo a colaboradores del Mirex enfocado en las habilidades y requisitos de desempeño del cargo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Dentro de las acciones correctivas se procedió a la revisión y actualización de la Política de Becas. En este mismo orden se toman en consideración las sugerencias de las evaluaciones del personal donde se trabaja en fortalecer sus competencias actuales y futuras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Graduación de los responsables de las secciones comerciales; -Curso auditores; -Cursos de idiomas. -Reporte de evaluación por competencia - procedimiento gestión de capacitación - procedimiento de reclutamiento y selección - Matriz de Brecha de necesidades de competencia. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>A partir de la aprobación de la nueva escala salarial elaborada con la finalidad de proporcionar una remuneración equitativa para los colaboradores del MIREX, se pudo atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización con altos niveles de rendimiento y productividad, de acuerdo con los objetivos del Estado, tanto en la sede como en el servicio exterior. Se trabaja en la formación constante de los colaboradores están reflejada en el plan robusto de capacitación de RR-HH, donde se puede visualizar la preparación que reciben los empleados del MIREX.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escala salarial aprobada -Formación de auditores Interno -Formación en control de Riesgo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	-Interpretación, Implantación y Auditoría Interna en ISO 37001:2017 antisoborno e ISO 37301 compliance	
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).	El MIREX se adhirió a la iniciativa Dominicana se Transforma , aliada local de la John C. Maxwell Leadership Foundation, con el compromiso de promover programas de liderazgo y habilidades blandas a través de la metodología de Mesas de Transformación basadas en valores a lo interno de la institución. Asimismo, se impartieron una serie de talleres en materia de las relaciones diplomáticas y sus beneficios para los Estados. Actualmente se está impartiendo formación a distancia con el curso de Interpretación, Implantación y Auditoría Interna En ISO 37001:2017 y Antisoborno e ISO 37301 Compliance, esta es una formación a distancia en el nuestro puesto de trabajo, donde se fomenta el trabajo en equipo, también se provoca el pensamiento creativo, a los fines de dotar de las competencias necesarias a los colaboradores del MIREX. Evidencia: -Talleres POA -Interpretación, Implantación y Auditoría Interna En ISO 37001:2017 Antisoborno e ISO 37301 Compliance	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	En cumplimiento con lo establecido en el plan de capacitación, el Ministerio de Relaciones Exteriores impartió diferentes talleres y capacitaciones entre las que podemos mencionar el curso de Inducción a la Administración Pública, así como de liderazgo y desarrollo de habilidades en materia de comercio y negociaciones comerciales, alineados al objetivo del	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Gobierno de promover la oferta exportable del País, así como atraer la inversión extranjera directa para la creación de empleos. En los acuerdos del desempeño de cada colaborador se establecen planes de desarrollo individuales, para fortalecer la competencia del empleado.</p> <p>Evidencia: -Convocatoria y lista de Asistencia -Plan de capacitación</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El MIREX entre sus acciones correctivas preparó la política para la implementación del Programa de Pasantía de la Organización de las Naciones Unidas, con sede en NYC, con el objetivo de dotar al personal local con conocimiento sobre la dinámica de trabajo de las comisiones y grupos que conforman la Asamblea General de la ONU y a su vez permiten garantizar niveles óptimos de eficiencia en sus responsabilidades a lo interno de la institución. En ese mismo orden se ha fortalecido la inducción que se realiza a todos los colaboradores, se anexo al procedimiento de reclutamiento y selección la inducción cada 45 días a los nuevos colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de reclutamiento y selección</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El MIREX planificó de acuerdo con lo establecido en el Decreto No. 46-19, que establece el Reglamento de Carrera Diplomática el MIREX todos los tramites de rotación y alternancia para los casos de funcionarios de la carrera haya cumplido cinco (5) años de servicios continuos en las misiones dominicanas en el exterior, asegurando su regreso a la Cancillería con la finalidad de desempeñar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>funciones, acorde con su rango por un lapso no menor de dos (2) años. En este sentido se realizaron traslados administrativos reubicando colaboradores en las diferentes áreas del MIREX, con el objetivo de desarrollar sus habilidades y competencias de acuerdo con sus capacidades y conocimientos, asimismo, se cumple con el principio de alternancia y rotación del personal de Carrera Diplomática desde las Misiones en el Exterior.</p> <p>Evidencias: -Oficios de traslados; -Decretos de designaciones</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>En cumplimiento con lo establecido en el plan de capacitación, el Ministerio de Relaciones Exteriores impartió diferentes talleres y capacitaciones entre las que podemos mencionar el curso de Inducción a la Administración Pública, así como de liderazgo y desarrollo de habilidades en materia de comercio y negociaciones comerciales, alineados al objetivo del Gobierno de promover la oferta exportable del País, así como atraer la inversión extranjera directa para la creación de empleos</p> <p>Evidencias: -Oferta de INESDYC; -Cursos INAP</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>En cumplimiento con lo establecido en el plan de capacitación, el Ministerio de Relaciones Exteriores impartió diferentes talleres y capacitaciones entre las que podemos mencionar el curso de Inducción a la Administración Pública, así como de liderazgo y desarrollo de habilidades en materia de comercio y negociaciones comerciales, alineados al objetivo del Gobierno de promover la oferta exportable del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	País, así como atraer la inversión extranjera directa para la creación de empleos Evidencias: -Talleres ética -Taller en Gestión de riesgo ISO-31000	
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.	La división de capacitación evalúa cada formación de los distintos programas que le permiten monitorear el conocimiento recibido a través de esta. -Evidencia: -GH-PE-04-F02 Evaluación de las Acciones Formativas -GH-PE-04-F03 Efectividad de la capacitación	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	A lo interno del Ministerio de Relaciones Exteriores, se realizan reuniones de coordinación y seguimiento las cuales favorecen la integración de los colaboradores y genera sentido de pertenencia hacia el equipo y la institución, a su vez impulsando la comunicación efectiva, en consecución de los objetivos trazados. Asimismo, se crearon una serie de comisiones multitudinarias como son la Comisión de Transversalización de Políticas de Igualdad de Género, Comisión de Ética y Comité de Calidad, cada una atendiendo y promoviendo los trabajos y mejoras requeridos por los órganos rectores en la materia. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	-Cartas de conformación de los comités -Mesas de trabajo, reunión que se realiza semanal	
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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Se planifico para la revisión y elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del MIREX, la coordinación mesas de trabajo y talleres para la formulación y adecuación del Marco Estratégico Institucional, así como la identificación de los ejes y objetivos estratégicos y definir los resultados, indicadores, metas y productos, para lo cual se contó la participación de los colaboradores. Se instalaron buzones de denuncias, quejas y sugerencias en áreas estratégicas del MIREX en busca de aportación de ideas y propuestas por parte de los colaboradores. Evidencia: -Fotos de Buzones de Sugerencia, -Convocatoria y lista de participantes	
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.	Para la revisión y elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del MIREX, se coordinaron mesas de trabajo y talleres para la formulación y adecuación del Marco Estratégico Institucional, la identificación de los ejes y objetivos estratégicos y definir los resultados, indicadores, metas y productos, para lo cual se contó la participación de los colaboradores. Evidencia: -Convocatorias PEI, hojas de asistencias; -Convocatorias POA y hojas de asistencias - buzón de sugerencias	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los	El MIREX planificó el proceso de elaboración de los Acuerdos de Desempeño,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>correspondientes al periodo 2021, con el fin de establecer los compromisos y resultados frente al Plan Operativo Anual del área y las tareas específicas del puesto, el cual se pacta por un período determinado, que incluye la presentación de evidencias y/o medios de verificación, a través de los cuales se confirma que lo pactado fue realizado, con la finalidad de medir la calidad del trabajo y definir su posible mejora.</p> <p>Evidencia: -Reporte elaboración POA -Acuerdo de desempeño vinculado al POA</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>En ese mismo orden, el MIREX implementó con acompañamiento del MAP el SECAP (Sistema de Encuesta de Clima Laboral de la Administración Pública, con la finalidad de obtener información actual sobre la satisfacción del personal. Esta encuesta se realiza cada 2 años.</p> <p>Evidencia: -Resultado encuesta SECAP</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>Durante el 2021 el MIREX ejecutó un plan de remozamiento y mantenimiento del espacio físico, con el objetivo de propiciar a los colaboradores de áreas de trabajo más seguras y cómodas. Asimismo, realizo charlas sobre salud dirigidas a todos los empleados y jornadas de vacunación contra la COVID-19.</p> <p>Evidencia -Fotos mejoras; -Fotos jornadas; -Foto Charlas de Salud</p>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio	<p>El MIREX durante el 2021 adoptó todas las medidas establecidas por la Presidencia de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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>República, la OMS y el Ministerio de Salud Pública con relación a las medidas para mitigar la COVID-19 y los protocolos de prevención establecidos en las oficinas públicas, en los espacios de recepción de visitantes y atención al público. Asimismo, de manera periódica se realizaban jornadas de vacunación a los colaboradores en sede y la desinfección de las áreas. La Dirección de recursos aplica la ley 41-08 en su artículo 75 la licencia por maternidad para descanso pre y posnatal.</p> <p>Evidencia: -Licencias otorgadas 2021 -Trabajo a tiempo parcial</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>El MIREX toma en cuenta y da facilidad a su personal desfavorecido y con discapacidad, y ha promovido la concientización sobre el trato mediante charlas y talleres como quedó evidenciado en el Taller Interacción y Trato Digno a personas con discapacidad desde un enfoque de Derechos, en coordinación con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC) del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), junto con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), con el objetivo de promover la importancia del principio de igualdad de derechos y el deber que tenemos todos de ofrecer un entorno y ambiente propicio que incluya a toda nuestra sociedad.</p> <p>Evidencia: -Charla Trato digno a persona con discapacidad desde un informe de derecho</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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>El MIREX promovió actividades de integración y culturales como intercambio de libros, cabina de la felicidad, cine fórums, propiciando un ambiente equilibrado y desarrollando las capacidades de socialización de cada colaborador.</p> <p>Se trabaja en establecer políticas de compensación y beneficios acorde a los tiempos, enfocada en el bienestar de las personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatorias -Fotos asistentes -Borrador de compensación 	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
I. 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,	El Ministerio de Relaciones Exteriores, promovió la presencia de República Dominicana ante organismos internacionales, entre ellos: Organización de las Naciones Unidas (ONU), Organización de Estados Americanos (OEA), Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC), y Secretaria General	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Iberoamericana (SEGIB), consolidando la participación del país en la región y en el escenario internacional.</p> <p>Así mismo, se firmó un acuerdo académico entre el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDyC) y el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigaciones (UNITAR), contribuyendo a mejorar el proceso de toma de decisiones a nivel mundial y al desarrollo de habilidades en el entorno diplomático fomentando la investigación académica y fortalecimiento de sus procesos de capacitación.</p> <p>Evidencias: Memorándum de Entendimiento entre el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC) y el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigación (UNITAR), firmado el 13 de julio de 2021 </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 a través del Institución de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior, ejecutó la promoción y orientación para el acceso al Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz, capacitando al personal de las oficinas del INDEX en el Exterior para así poder brindar una atención de calidad a nuestra comunidad en el exterior.</p> <p>Se firmaron acuerdos con distintas organizaciones, con la finalidad de acompañar a los dominicanos en el exterior en su desarrollo profesional y académico, contribuyendo así a su bienestar por medio de la empleabilidad y el emprendimiento.</p> <p>El MIREX con el propósito de impulsar el financiamiento a proyectos y programas del sector</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>público destinado a la asistencia técnica y al desarrollo social, incluyendo a los propuestos a favor de la niñez, la reducción de la pobreza y fomento de la integración regional, desplegó acciones y estrategias conjuntas a fin de aprobar un cambio en los lineamientos para el acceso a cooperaciones financieras no reembolsables que se otorgan fuera del Fondo de Cooperación Técnica (FONTEC), aprobados por el Directorio del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), así como el co-financiamiento para Energías Renovables y Eficiencia Energética. En este sentido, gracias a las relaciones de amistad, acciones conjuntas y alianzas estratégicas que sostiene República Dominicana con otros Estados, el Ministerio de Relaciones Exteriores gestionó a través de las diferentes modalidades de cooperación, apoyo técnico y financiero para contrarrestar los efectos de la pandemia.</p> <p>Evidencia: -Firma de acuerdo con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) para capacitación de la diáspora dominicana. -Alianza estratégica con la Dirección General de Cine (DGCINE). -Firma Acuerdo de Colaboración Interinstitucional con la Asociación Dominicanos USA (DUSA</p>	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los	El Ministerio de Relaciones Exteriores puso en marcha un conjunto de iniciativas dirigidas a implementar y dar seguimiento a las acciones consiguadas en el Plan Nacional de Derechos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Humanos y a su vez generar los informes voluntarios periódicos ante el Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos. En este sentido, se encuentra en proceso de actualización el Sistema de Monitoreo de las Recomendaciones Internacionales (SIMORE) Interamericano, el cual permitirá mantener información en línea y sistematizadas sobre las medidas adoptadas por los Estados para dar cumplimiento a estas recomendaciones. Adicionalmente, coordina acciones con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) a los fines de participar en el proceso implementación de las políticas transversales, siendo el MIREX el foco principal para la política transversal de derechos humanos establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>El MIREX promueve y se adhiere a las buenas prácticas implementadas en cada institución del Estado para combatir la corrupción, considerada uno de los males que más afecta al continente americano, los mismos registrados en la Plataforma del Mecanismo de Seguimiento e Implementación del Compromiso de Lima bajo el lema “Gobernabilidad Democrática frente a la corrupción”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de seguimiento DDHH -Copia de “Compromiso de Lima” -Reporte SIMORED. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores desplegó acciones en materia de asuntos económicos y de cooperación internacional promoviendo una articulación coordinada y coherente de las prioridades establecidas por el Gobierno sobre política exterior en los diversos escenarios internacionales en materia económica, con la finalidad de alcanzar el desarrollo sostenible en el país y el beneficio del pueblo dominicano. Como podemos resaltar la participación de República Dominicana en Expo Dubái 2020, que afianza el compromiso del gobierno dominicano de dar continuidad a iniciativas que redunden en beneficios para el país.</p> <p>Evidencias: -Fotos</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>En el Ministerio de Relaciones Exteriores al momento de ejecutar un proceso de adquisición de bienes y servicios, contrato de obras públicas u otorgar concesiones licitación con cualquier proveedor del estado, cumple con los requisitos establecidos satisfaciendo la Ley de Compra y Contrataciones públicas Núm. 340-06, como se evidencia en el reporte trimestral de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencia: Reporte Trimestral de compra y contrataciones</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con una página web donde se puede encontrar información sobre su marco legal, funcionarios, estructura y servicios. En este portal interactivo hacemos disponible todo lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley.</p> <p>La institución cumple con las normativas de transparencia contando con una valoración de 95%. El INDEX también 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>	
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,	<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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Evidencias: -Informe de la actividad, convocatorias, videos, ---- -Reporte de quejas y sugerencias	
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.	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 Evidencias: Fotos, reportes, evidencias de apertura de buzones. Reporte de encuesta	
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 % y un catálogo de servicios en el cual todos los clientes que accedan a la página pueden ver todos los servicios disponibles. Evidencias: Carta Compromiso, Informe de evaluación	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Como parte de las acciones para modernizar la cancillería y profesionalizar el servicio exterior, se programó en el PEI el resultado estratégico 4.1.2 Articulada la planificación y presupuesto para garantizar la disponibilidad de los recursos. Para lograr el objetivo, en el mes de julio del 2021 se desarrolló un taller de planificación institucional, en el cual se compartieron los lineamientos para la formulación del POA, Presupuesto y Plan de Compras.</p> <p>Evidencia: -Reporte de los Avances de POA, reporte de Presupuesto -Índice de gestión presupuestario</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<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, dicho presupuesto esta alineado con el plan estratégico institucional a los fines de tener un presupuesto equilibrado integrando los objetivos financieros.</p> <p>Evidencia: -Reporte de la Contraloría, Estado de situación, foto -vinculación de PEI y POA</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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>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 -Ver reporte de ejecución presupuestaria -Ejecución plan de compra</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>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>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de	<p>Se programó en el PEI el resultado estratégico 4.1.2 Articulada la planificación y presupuesto para garantizar la disponibilidad de los recursos. En el mes de julio del 2021 se desarrolló un taller de planificación institucional, en el cual se compartieron los lineamientos para la formulación del POA, Presupuesto y Plan de Compras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Evidencia: -PEI 2021-2024 -Presupuesto -PACC	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>A los fines de procurar un uso eficiente de los recursos públicos, se emitió la Resolución no. 08-2021, mediante la cual se establecen mecanismos para el control del gasto tanto en sede como en las misiones en el exterior, un logro importante para la transparencia en la gestión. En MIREX se trabaja apegado al presupuesto ya establecido con el gasto ajustado apegado al POA.</p> <p>Evidencia: -Ejecución presupuestaria -Reporte trimestral de POA</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>Como parte de la planificación operativa, en el POA 2022 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, se planificó la implementación de sistemas de gestión documental, software, automatización de procesos y actualizaciones.</p> <p>Se implementó el Sistema de gestión documental (Transdoc), el IntraMIREX (nuevo intranet), la carpeta compartida, para lector biométrico para registro de empleados y gestión de almacén, el uso de SharePoint para la gestión de candidaturas en la Dirección de Organismos Internacionales, además del uso de Backus y el respaldo de información en servidores TIC.</p> <p>Además, el Departamento de Calidad de la DPyD se encarga de realizar capacitaciones a todo el personal sobre los Sistemas de Gestión de Calidad que están en proceso de implementación.</p> <p>En el Informe de Evaluación POA 2021 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones se verifica la ejecución e implementación de las herramientas digitales.</p> <p>Como acción correctiva, se establecen los acuerdos de confidencialidad para salvaguardar el conocimiento de la institución con sus empleados.</p> <p>Además, es importante mencionar que se elaboró y aprobó el Procedimiento de Gestión de la información documentada, por el Director de Gabinete, en el cual se establecen los requisitos para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>la creación, aprobación, distribución, modificación, y eliminación de información documentada del Sistema de Gestión de Calidad del MIREX. El alcance del procedimiento de gestión documental comprende manuales, procedimientos, instructivos, políticas y registros.</p> <p>Evidencias: I.A Foto IntraMIREX I.B Foto Sistema de Gestión Documental I.C POA 2021 TIC I.D POA 2022 TIC I.E EM-PG-01 Procedimiento de gestión de la información documentada</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>En el POA 2022 del Departamento de Calidad se encuentra planificado el productivo operativo que establece la Mejora Continua, en el cual se elaboran e implementan encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios externos sobre los servicios prestados que ofrece MIREX.</p> <p>MIREX cuenta con varios canales de comunicación externos para que los usuarios que se acercan a adquirir los servicios puedan expresar cualquier queja o inquietud.</p> <p>Se utilizan encuestas de satisfacción, buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias en el área de recepción del MIREX, correos electrónicos a cartacompromiso@MIREX.gob.do. Además, cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI), que está disponible vía internet y la línea telefónica 311, para registrar denuncias, quejas o reclamaciones.</p> <p>Como acción de mejora, es importante mencionar que se elaboró y aprobó el Procedimiento de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>gestión de la información documentada, en la que se establecen los requisitos para la creación, aprobación, distribución, modificación, y eliminación de información documentada del Sistema de gestión de Calidad del MIREX. El alcance del procedimiento de gestión documental comprende manuales, procedimientos, instructivos, políticas y registros.</p> <p>Además, cabe destacar que los documentos externos se recogen en una matriz llamada EM-PG-01-F04 Inventario control documentos externos, para garantizar que los documentos sean recogidos, almacenados y usados eficazmente.</p> <p>Evidencias: 2.A POA 2022 Dirección de Planificación y Desarrollo Depto. De Calidad 2.B Carta compromiso al Ciudadano 2.C Matriz de Documentos Externos 2.D Procedimiento gestión de la información documentada (ejemplo I</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En el marco del Eje estratégico 4 sobre Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, que se encuentra reflejado en el PEI MIREX 2021-2024, fueron definidos los mecanismos de gestión del conocimiento fomentados para incentivar una cultura de innovación en la institución y entre organismos internacionales (RE 4.3.1.1), para su producción, investigación, debate y la difusión en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>A partir de las estrategias identificadas a partir del análisis cruzado de los factores del FODA, se identificaron algunas oportunidades como la integración de herramientas digitales y la reingeniería y optimización de las propiedades digitales, tales como: canales de atención al cliente y el chatbot (página web)</p> <p>En el 2021, se actualizó el sistema de correo institucional para eficientizar la comunicación interna y aumentar el conocimiento de la institución con sus empleados.</p> <p>A su vez, se implementó el nuevo sistema de intranet (Sharepoint) y se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, en el que se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación.</p> <p>Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional tomando en consideración las partes interesadas.</p> <p>Se verifican los controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales en el POA de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Evidencia: 3.A Foto IntraMIREX (nuevo Sharepoint) 3.B Sistema de Gestión Documental 3.C POA 2022 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En el marco del Eje estratégico 4 sobre Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, que se encuentra reflejado en el PEI MIREX 2021-2024, fueron definidos los mecanismos de gestión del conocimiento fomentados para incentivar una cultura de innovación en la institución y entre organismos internacionales (RE 4.3.1.1), para su producción, investigación, debate y la difusión en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.</p> <p>La DEAE está orientada a la realización de investigaciones, estudios coyunturales, análisis y publicaciones que permiten enriquecer el análisis de los temas concernientes a la política exterior y procesar las informaciones para facilitar la toma de decisiones.</p> <p>En ese sentido, la Dirección de Estudios y análisis Estratégicos se encarga de publicar la revista Contexto Diplomático, boletín trimestral que busca intercambiar conocimientos en materia de política exterior, relaciones internacionales y demás temas afines.</p> <p>Se verifican los controles sobre los productos operativos orientados a investigaciones y estudios en los planes operativos de la dirección.</p> <p>Evidencia: 4.A POA 2022 Dirección de Estudios y Análisis Estratégicos 4.B Boletín Contexto Diplomático no. 1</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>A partir de las estrategias identificadas y del análisis cruzado de los factores del FODA, se identificaron algunas oportunidades como la integración de herramientas digitales y la reingeniería y optimización de las propiedades digitales, tales como: canales de atención al cliente y el chatbot (página web)</p> <p>Como uno de los mayores avances tecnológicos del ministerio, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. En el 2021, se actualizó el sistema de correo institucional para eficientizar la comunicación interna y aumentar el conocimiento de la institución con sus empleados.</p> <p>A su vez, se implementó el nuevo sistema de intranet (Sharepoint) y se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, en el que se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación.</p> <p>Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional tomando en consideración las partes interesadas.</p> <p>A través de los planes operativos de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, se monitorean la ejecución y los avances realizados en la transformación digital de la institución.</p> <p>Como acción correctiva, la Dirección de Tecnología realiza mantenimientos y actualizaciones de los canales internos y externos de comunicación, servidores y redes, asegurando su eficiencia y logrando mayores niveles de seguridad y confiabilidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Otra acción de mejora es la propuesta del proyecto de un observatorio de política exterior, que consiste en establecer un espacio virtual en el cual se ofrece un escenario para la formulación, análisis y proyecciones sobre la política exterior del país con la intención de fomentar la investigación, debate, reflexión y decisión de una manera dinámica. Esta iniciativa permitirá consolidar y fortalecer el sistema de información internacional de la nación, sirviendo como centro de estudio, debate y divulgación de estos temas, en el contexto de globalización.</p> <p>Se puede evidenciar en la página web de MIREX, la Biblioteca virtual de acuerdos que consiste en un repositorio o espacio virtual donde se recopila toda la información concerniente a instrumentos internacionales y establecimiento de relaciones diplomáticas celebrados por la República Dominicana. En esta biblioteca o repositorio se incluyen los acuerdos bilaterales, multilaterales e interinstitucionales, tanto los que están en vigor, como los que se encuentran en proceso de ratificación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.A Foto IntraMIREX (nuevo Sharepoint)</p> <p>5.B Informe Final POA 2021 Dir. Tecnología de la Información</p> <p>5.C POA 2022 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones</p> <p>5.D Perfil Proyecto Observatorio de la Política Exterior de la Dirección de Estudios y Análisis Estratégicos</p> <p>5.E Foto Biblioteca virtual de acuerdos (repositorio)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Como parte de la planificación estratégica, el plan operativo de la Dirección de Comunicaciones responde al Plan de comunicación del MIREX establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Al mismo tiempo, el POA 2021 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones establece la implementación de proyectos tecnológicos que promueven el acceso a la información y la transferencia de conocimiento al personal de la institución.</p> <p>Como uno de los mayores avances tecnológicos del ministerio, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones se encargó de actualizar el sistema de correo institucional para eficientizar la comunicación interna y facilitar la transferencia del conocimiento de la institución con sus empleados.</p> <p>A su vez, se implementó el nuevo sistema de intranet (Sharepoint) y el nuevo Sistema de gestión documental (Transdoc) para uso de correspondencia, el Intranet y el uso de la carpeta compartida en las direcciones y viceministerios.</p> <p>A través de los planes operativos de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, se monitorean la ejecución y los avances realizados en la transformación digital de la institución.</p> <p>Como acción correctiva, la Dirección de Tecnología realiza mantenimientos y actualizaciones de los canales internos y externos de comunicación, servidores y redes, asegurando su eficiencia y logrando mayores niveles de seguridad y confiabilidad.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	6.A Foto IntraMIREX (Sharepoint) 6.B Informe Final POA 2021 Dir. Tecnología de la Información 6.C InfoMIREX	
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>Según la planificación estratégica institucional establecida en el cuatrienio 2021-2024, MIREX se caracteriza por sus principales valores, entre ellos, la transparencia en el acceso de información para el usuario y en los datos abiertos relevantes que ofrece a las partes interesadas externas.</p> <p>Este valor permite a nuestro Ministerio actuar con integridad y honestidad en el manejo de sus recursos institucionales apegados al marco normativo de la Administración pública.</p> <p>En el portal de transparencia de la página web de la institución, se puede visualizar un renglón de Datos Abiertos MIREX, en el cual se detallan los datos de información para los servicios de apostille y legalizaciones, ordenes de compras y contrataciones realizadas y aprobadas, nóminas y cuentas por pagar a suplidores, publicados periódicamente y de fácil acceso, ya sea para uso del empleado, el ciudadano y/o instituciones (partes interesadas externas).</p> <p>Además, para asegurar el acceso y el intercambio de información, se utilizan los canales internos de comunicación, como el Intranet, el correo institucional, revistas y boletines de MIREX y capsulas informativas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>La Dirección de Legalizaciones y Apostille ofrece un video tutorial sobre el proceso del sistema de apostille en línea a través del canal de youtube de MIREX: https://www.youtube.com/watch?v=37UyfltlmIQ</p> <p>Por otro lado, el Viceministerio de Comunidades Dominicanas en el exterior, en alianza con el Ministerio de la Mujer, lanzaron un Plan de Acción para la Atención y Desarrollo de la Mujer Dominicana en la Diáspora.</p> <p>Este plan consiste en ofrecer servicios de orientación legal y psicológica para la mujer dominicana en Estados Unidos, a través del portal: https://asistencia.mujer.gob.do/ y vía whatsapp 1(829) 421-3242.</p> <p>Además, el Viceministerio de Comunidades Dominicanas en el exterior en conjunto con la Dirección de Diplomacia Especializada ofrecen un video tutorial sobre el Premio al Emigrante Dominicano Oscar De La Renta: https://www.youtube.com/watch?v=OpicSjtDawE, busca instruir a la diáspora dominicana en el exterior sobre el proceso y los requisitos de postulación de candidaturas que buscan exaltar los logros del emigrante dominicano.</p> <p>Toda la información que se ofrece por la página web y por canal de youtube de MIREX es para asegurar el intercambio de información y los datos abiertos relevantes de la institución disponibles y de fácil acceso a las necesidades de las partes interesadas externas.</p> <p>Se verifican los datos y las informaciones recopiladas, además de la ejecución de sus recursos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>en los Planes operativos de Legalizaciones y Apostille, POA Financiero, POA Administrativo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>7.A Foto Datos Abiertos MIREX (página web), IntraMIREX (Sharepoint) y MIREXCerca (ejemplo 3, SC 2.4)</p> <p>7.B Boletín Contexto Diplomático no. 1 (ejemplo 3, SC 2.4)</p> <p>7.C Informe final POA 2021 Viceministerio para las Comunidades Dominicanas en el Ext</p> <p>7.D Requisitos para postular a un candidato en el Premio al Emigrante Dominicano Sr. Oscar De La Renta</p> <p>7.E Como usar el sistema de apostille en línea</p>	
<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>En el marco del Eje estratégico 4 sobre Fortalecimiento Institucional y profesionalización del Servicio Exterior, que se encuentra reflejado en el PEI MIREX 2021-2024, fueron definidos los mecanismos de gestión del conocimiento fomentados para incentivar una cultura de innovación en la institución y entre organismos internacionales (RE 4.3.1.1), para su producción, investigación, debate y la difusión en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines.</p> <p>La Direccion de Estudio y Análisis Estratégico (DEAE) está orientada a la realización de investigaciones, estudios coyunturales, análisis y publicaciones que permiten enriquecer el análisis de los temas concernientes a la política exterior y procesar las informaciones para facilitar la toma de decisiones.</p>	<p>Elaborar una metodología de gestión del conocimiento, para asegurar que el conocimiento explícito e implícito se retenga en la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>En ese sentido, la Dirección de Estudios y análisis Estratégicos se encarga de publicar la revista Contexto Diplomático, boletín trimestral que busca intercambiar conocimientos en materia de política exterior, relaciones internacionales y demás temas afines.</p> <p>Se verifican los controles sobre los productos operativos orientados a investigaciones y estudios en los planes operativos de la dirección. como acción correctiva, se pretende documentar los procesos para que sean fácil acceso a través de la gestión documental que ofrece el nuevo Intranet de la página web de MIREX.</p> <p>Se trabaja en las distintas unidades con carpetas compartidas, para que todos los colaboradores realicen todas sus labores diarias en esta, las cuales se alojan en los servidores del Mirex en la base de dato institucional.</p> <p>Según las políticas de TIC's en el punto 6.9. tenemos gestión de copia respaldo que se realiza de manera diaria resguardando la información importante y que la misma siempre es retenida en los servidores del MIREX</p> <p>Evidencias: -8. A POA 2022 Dir. Estudios y Análisis Estratégicos - Fotos de carpetas compartidas -Políticas TIC's</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Según el PEI 2021-2024, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación define sus estrategias basándose en el resultado estratégico 4.2.4: “actualizadas las tecnologías de información y comunicación de soporte a los procesos y servicios institucionales”. (EE 4, OE 4.2)</p> <p>En el MIREX se ha implementado el sistema de gestión consular, sistema de gestión de visas, sistema de gestión documental Transdoc, implementado actualmente, estandarización e implementación de portales web de las Misiones del SE y adecuación de la infraestructura tecnológica de Cancillería.</p> <p>Además, se puede evidenciar en la página web de MIREX, la Mesa de Servicios TIC o mesa de ayuda, es el portal por donde se reciben las solicitudes de servicios que realizan las diferentes áreas y se asignan los tickets según sea el caso.</p> <p>Se puede verificar la implementación de las nuevas tecnologías en los Planes Operativos de la Dirección de TIC.</p> <p>Ante la necesidad que se evidencia en MIREX de no contar con un sistema de servicio al cliente, se elaboró un Perfil de Acción de Mejora Central Telefónica, que consiste en proponer la instalación de una nueva central telefónica y, al mismo tiempo, propone la creación de una división o unidad de atención al usuario que abarque todos los servicios ofrecidos por el MIREX.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>MIREX tendrá a su disposición una red telefónica de información y servicio al cliente eficiente con colaboradores capacitados, además de promover un vínculo personal con los ciudadanos, fortalecer la imagen y aumentar la productividad de los colaboradores junto con las operaciones. Actualmente, se inició la implementación en la Dirección de Legalizaciones para facilitar el flujo entrante de llamadas y eficientizar el servicio de apostille en línea.</p> <p>Evidencia: I.A Informe Final POA 2021 Dir. Tecnología de la Información I.B Perfil Acción de Mejora Central Telefónica I.C Foto Portal de Servicios TIC (Mesa de ayuda)</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Como parte del proceso de formulación de las operaciones, la Dirección de Tecnología de la Información definió en sus planes operativos la aplicación de nuevas tecnologías para permitir la innovación, la colaboración y participación de la institución.</p> <p>Es importante destacar que el Decreto 71-21 en el cual se promueve la Agenda Digital y el fortalecimiento de la infraestructura digital, la inversión en tecnología, el emprendimiento e innovación tecnológica, la generación de empleos, el desarrollo de la economía digital y la mejora de la eficiencia de la Administración Pública.</p> <p>Sin embargo, en el 2022 el Ministerio de Presidencia estableció mediante la comunicación no. MINPRE-DMI-2022-38 (fecha 1 de febrero 2022), la suspensión de procesos de compra y contratación de software y equipos tecnológicos, contratación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>servicios de nube y consultorías de desarrollo e implementación de sistemas informáticos, hasta tanto sean validados y autorizados por la mesa de Gobierno digital coordinado por MAP.</p> <p>En el documento de Política de Tecnología de la Información y Comunicación, se especifican las políticas para la formulación y administración de proyectos TICs, en el cual se establecen que los proyectos son presentados tomando en cuenta el presupuesto y el costo de inversión y el mismo se formula a cuatro años, con sus fases divididas anualmente en el POA.</p> <p>Cada proyecto debe tener claramente definido sus metas, entregables, duración, responsable y recursos y deben satisfacer una necesidad, problemática o mejora de servicios MIREX. Para cada proyecto, se debe formular su perfil de proyecto que deberá contener: descripción, alcance y objetivos, tiempo, recursos, alineación estratégica al PEI y POA. La metodología de Administración de Proyectos es la SCRUM, enfocada en una metodología de trabajo ágil para la entrega de valor en periodos cortos de tiempo. La herramienta para centralizar la Administración de todos los Proyectos es el Software Jira. Cada administrador de proyectos TIC elabora un Caso de Uso para cada proyecto para su inicio, y debe ser cargado a la herramienta Jira y su construcción. De acuerdo con el alcance del requerimiento, el Depto. de Desarrollo procederá a planificar en Jira y a requerir los recursos Tics, que los supe el Depto. de Operaciones. El Depto. de Desarrollo distribuirá los requerimientos y funciones de la Solución entre</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>los Programadores para iniciar el proceso de Codificación y realizar las pruebas necesarias a fin de identificar los riesgos de calidad en forma oportuna y objetiva. El Depto. de Proyectos TIC junto a la División de Calidad y Pruebas (QA) realizan demos y pruebas para obtener la aprobación del usuario.</p> <p>El Departamento de Administración de Proyectos TIC de participar todas las fases del proyecto desde su concepción hasta la implementación, colaborar directamente con las demás áreas del TIC, levantamiento de requerimientos, necesidades y procesos y para dar seguimiento al cumplimiento de los estándares y normativas de mejores prácticas. (pág. 6-10)</p> <p>Para determinar la efectividad y el impacto de las tecnologías utilizadas, se realizan pruebas generales sobre su funcionamiento y estabilidad, revisiones periódicas y se aplican de manera recurrente encuestas de satisfacción sobre las mismas. (pág. 35-37)</p> <p>El Departamento de Proyectos realiza periódicamente los informes de avances de los proyectos. Para su coordinación y seguimiento, cada proyecto cuenta con un Líder de Proyectos y un Administrador de Proyectos asignados.</p> <p>Por otro lado, la Dirección de Tecnología ofrece soporte técnico en el uso de estas tecnologías, además, para garantizar su eficiencia se realizan revisiones, verifican las funciones, actualizaciones y renovación de licencias necesarias.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	2.A Decreto 71-21 sobre la creación del Gabinete de Transformación Digital 2.B Comunicación MINPRE-DMI-2022-38 de fecha 1ro de febrero 2022 2.C TI-PO-01 Política de Tecnología y Gestión de la Comunicación 2.D Foto Portal de Servicios TIC	
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>Como parte del proceso de formulación de las operaciones, la Dirección de Tecnología de la Información definió en sus planes operativos la aplicación de nuevas tecnologías para permitir la innovación, la colaboración y participación de la institución.</p> <p>En el 2021, se puede evidenciar que la Dirección de tecnología realizó la optimización y mejora de los recursos TIC, el sistema de regularización migratoria, el sistema de gestión de las misiones, se implementó la 2da fase del Sistema de Apostille y Legalizaciones, la implementación del intranet institucional, la migración del correo institucional a la nueva versión de Exchange y se inició del desarrollo de la Aplicación Móvil de MIREX, todos considerados como productos operativos de la dirección ejecutados para promover el uso nuevas tecnologías en la organización</p> <p>Además, en cumplimiento de la ley 200-04 del libre acceso a la información pública, MIREX pone a disposición de los ciudadanos los contenidos relevantes de la institución a través del portal de transparencia de MIREX sobre las actualizaciones anuales en procedimientos de compras y contrataciones, planes estratégicos y operativos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>las nóminas de recursos humanos, servicios, presupuesto, estadísticas, publicaciones, PACC y otros documentos considerados como datos abiertos.</p> <p>En ese sentido, se implementan aplicaciones de código abierto como son: Flectra, módulo ERP para el registro de empleados y visitantes; y Lime, software de código abierto que permite crear encuestas tanto a los ciudadanos (externo) y al personal (interno).</p> <p>Desde el Departamento de Proyectos de la Dirección se realizan periódicamente los informes de avances de los proyectos. El Líder y el Administrador de Proyectos se encargan de realizar el coordinación y seguimiento de los proyectos.</p> <p>Por otro lado, la Dirección de Tecnología ofrece seguimiento y soporte técnico en el uso de estas tecnologías y aplicaciones, se realizan revisiones, actualizaciones y renovación de licencias necesarias, para garantizar su eficiencia y funcionalidad.</p> <p>Evidencias: 3.A Foto Datos abiertos MIREX (transparencia) 3.B Informe Final POA 2021 Dir. Tecnología de la Información 3.C POA 2022 Dir. Tecnología de la Información y Comunicaciones</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</p>	<p>Como parte del proceso de formulación de las operaciones, la Dirección de Tecnología de la Información definió en sus planes operativos la aplicación de nuevas tecnologías para permitir la innovación, la colaboración y participación de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
de la información relevante para la organización.	<p>La Dirección de Tecnología ha concentrado sus esfuerzos en digitalizar los servicios y la información más relevante de la organización. En ese sentido, se pueden mencionar nuevas herramientas como el nuevo intranet (sharepoint), el uso de carpetas compartidas para las direcciones a través de servidores.</p> <p>Además, se puede evidenciar la implementación de un nuevo sistema de Gestión Documental firmado con el PNUD para el Departamento de Correspondencia y el nuevo sistema de apostille y legalizaciones en línea, que permiten la innovación de los servicios y la participación del personal y del ciudadano.</p> <p>Evidencias: 4.A Informe Final POA 2021 Dir. Tecnología de la Información 4.B Foto IntraMIREX (nuevo sharepoint) 4.C Foto Plataforma de Apostille y Legalizaciones en línea (Subcriterio 2.4, ejemplo 2</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 en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las	<p>Como parte del proceso de formulación de las operaciones, la Dirección de Tecnología de la Información definió en sus planes operativos la aplicación de nuevas tecnologías para permitir la innovación, la colaboración y participación de la institución.</p> <p>A través de la Dirección de la Tecnología y con la implementación de nuevas tecnologías que han permitido mejorar los internos y externos, tales como el nuevo sistema de apostille en línea que ha favorecido un servicio óptimo al usuario que visita a nuestro Ministerio.</p>	
necesidades y expectativas de los grupos de interés.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Cabe mencionar que la implementación del nuevo intranet y sistema de gestión documental que permiten una transferencia más efectiva de la información, además de la digitalización de formularios, documentos y solicitudes.</p> <p>MIREX cuenta con varios canales de comunicación externos para que los usuarios que se acercan a adquirir los servicios puedan expresar cualquier queja o inquietud. Entre ellas, se utilizan las encuestas de satisfacción, el buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias en el área de recepción del MIREX, y a través del correo electrónico: cartacompromiso@MIREX.gob.do. También, a través de la página web de MIREX, entrando por solicitud de información, del renglón Contacto, se puede someter una queja, completando el formulario que aparece en el siguiente enlace: Buzón de quejas, reclamación o sugerencia.</p> <p>Además, a través del Portal OAI del MIREX, se puede acceder al Formulario para Solicitud de Información Pública en el siguiente enlace: https://saip.gob.do/realizar-solicitud.php y la línea 311, disponible vía internet y telefónica, para registrar denuncias, quejas o reclamaciones, gestionadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p>Evidencia: 5.A Foto Sistema de Gestión Documental 5.B Foto IntraMIREX 5.C Foto Sistema de Apostille y Legalizaciones en línea</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	5.D Foto Formulario de Queja, reclamación o sugerencia MIREX	
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>Como requerimiento de las Normas Básicas de Control Interno de la Contraloría General de la República Dominicana, el Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos ha establecido la necesidad de levantamiento y formulación de las políticas y procedimientos correspondientes a cada área sustantiva y viceministerios.</p> <p>La política de Tecnología de la Información y Comunicación fue elaborada con el propósito de definir y establecer un sistema de tecnología de la información y la comunicación eficiente y cumplir con los requisitos legales para el buen funcionamiento de MIREX. Las disposiciones definidas en la política son aplicables a todo el personal, desde proyectos, protección, gestión de usuarios, seguridad y servicios que sirven de referencia para TIC.</p> <p>En cuanto a la protección de la data y la seguridad cibernética, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones cuenta con un programa de antivirus actualizado para escanear y remover virus de los servidores de archivo. La gerencia debe apoyar y aprobar la política de antivirus y disponer de los recursos necesarios para implementarla. Los usuarios serán informados de las políticas y procedimientos y serán responsables de cualquier violación a la política de antivirus de la institución y está sujeta de la responsabilidad del usuario.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>En el caso de que surja un comportamiento fuera de lo normal, el usuario debe reportar a la Dirección de Tecnología. Asimismo, la Dirección TIC se encarga de notificar a los usuarios sobre los incidentes de virus.</p> <p>La política de antivirus y procedimientos serán revisadas y comunicadas regularmente.</p> <p>Asimismo, las conexiones permanentes al internet se definen en las políticas de tecnología de la Información, que especifica que deben ejecutarse por medio de un firewall que regule el tráfico de red. Además, el acceso al internet desde las estaciones de trabajo se realiza a través del Proxy Server del MIREX.</p> <p>Para asegurar la confidencialidad y protección adecuada a todos los datos y sistemas informáticos de la institución, solo se permiten instalar programas autorizados y licenciados, realizados exclusivamente por la Dirección TIC, todo medio de almacenamiento externo debe ser escaneado por el antivirus, la configuración, cambio, mantenimiento y reparación de las computadoras se realizarán periódicamente por la Dirección TIC.</p> <p>Por otro lado, el departamento de seguridad en la información se dedica a velar por la seguridad de la infraestructura tecnológica,</p> <p>Según las políticas establecidas, la Dirección TIC se encarga de verificar y monitorear las actualizaciones de los programas autorizados y los equipos asignados en la institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	6.A Políticas de Tecnología de la Información y Comunicaciones	
<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>Como requerimiento de las Normas Básicas de Control Interno de la Contraloría General de la República Dominicana, el Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos ha establecido la necesidad de levantamiento y formulación de las políticas y procedimientos correspondientes a cada área sustantiva y viceministerios.</p> <p>La política de Tecnología de la Información y Comunicación fue elaborada con el propósito de definir y establecer un sistema de tecnología de la información y la comunicación eficiente y cumplir con los requisitos legales para el buen funcionamiento de MIREX. Las disposiciones definidas en la política son aplicables a todo el personal, desde proyectos, protección, gestión de usuarios, seguridad y servicios que sirven de referencia para TIC.</p> <p>Parte de los proyectos que llevan a cabo la Dir. TIC, se encuentra el mantenimiento preventivo de los equipos, en la que se ejecuta de manera periódica una limpieza física y lógica de los equipos TIC para eficientizar su desempeño y extender su vida útil. Además, se fomentan y ejecutan la correcta disposición final para el tratamiento de los tóners y cabezales vacíos, para ser archivados y transportados a las empresas dedicadas a los fines de ser reutilizados.</p>	<p>Implementar una metodología de Gestión ambiental orientada al manejo de residuos tales como: sólidos, peligrosos, electrónicos en el MIREX</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencias: 7.A Fotos mantenimiento preventivo a equipos y embalaje de tóners -políticas TIC's	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
l) 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>Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y logrando una infraestructura gestionada y fortalecida de manera efectiva y estableciendo las vías de acceso necesarias para los empleados y ciudadanos que son recibidos en nuestra institución. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)</p> <p>Además, se implementó un plan de mantenimiento, contando con los recursos necesarios para su ejecución.</p> <p>Durante el 2021, según se detalla en el plan operativo de la Dirección Administrativa, se pudo realizar el plan de mantenimiento y mejora a la infraestructura física de MIREX, desarrollado por etapas: plan de climatización (cambios de aires acondicionados, pintura, cambio luminarias,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>plomería y brillo de pisos de las oficinas) y mantenimiento a la planta eléctrica.</p> <p>Además, se realizaron mejoras a la infraestructura de las oficinas y la construcción del almacén del departamento de eventos.</p> <p>Asimismo, se evidencia, en el 2021 fueron aprobados el diseño de los planos de la cafetería y la impermeabilización del parqueo. Sin embargo, estos proyectos fueron detenidos por la entrada en vigor del decreto de Austeridad no. 396-21 de fecha 21 de junio 2021 sobre Control y disminución del gasto público.</p> <p>Mediante la política de procedimientos correspondiente a cada dirección, se realizan los seguimientos mensuales y trimestrales de la planificación institucional de los productos operativos, donde se verifica la ejecución de estos. La dirección de TIC's les de mantenimiento con frecuencia de 6 meses al equipo a los fines de mantenerlo en óptimo funcionamiento.</p> <p>Evidencias: I.A PEI 2021-2024 (subcriterio 2.3, ejemplo I) I.B POA 2021 Dir. Administrativa I.C POA 2022 Dir. Administrativa -DA-PE-03 Procedimiento Administración de Infraestructura y Activos -Políticas TIC's</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para	Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>logrando una infraestructura gestionada y fortalecida de manera efectiva y estableciendo las vías de acceso necesarias para los empleados y ciudadanos que son recibidos en nuestra institución. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)</p> <p>Además, se implementó un plan de mantenimiento, contando con los recursos necesarios para su ejecución.</p> <p>Para la formulación del POA 2022, se determinó la necesidad de implementar una readecuación de la infraestructura, enfocada en proporcionar los equipos, herramientas y recursos necesarios con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo y abastecer las áreas de trabajo.</p> <p>Mediante la política de procedimientos correspondiente a cada dirección, se realizan los seguimientos mensuales y trimestrales de la planificación institucional de los productos operativos, donde se verifica la ejecución y el costo de los mismos (presupuesto).</p> <p>Evidencia: I.A PEI 2021-2024 (subcriterio 2.3, ejemplo I) I.B POA 2021 Dir. Administrativa I.C POA 2022 Dir. Administrativa (Subcriterio 4.6, ejemplo I)</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	Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y logrando una infraestructura gestionada y fortalecida de manera efectiva y estableciendo las	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>vías de acceso necesarias para los empleados y ciudadanos que son recibidos en nuestra institución. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)</p> <p>Además, se implementó un plan de mantenimiento, contando con los recursos necesarios para su ejecución.</p> <p>En cuanto a la gestión de activos, y en cumplimiento a la política de Bienes Nacionales, cada activo fijo de las oficinas de MIREX tiene un sello para que su identificación sea más rápida.</p> <p>Según el documento de Control de activos fijos, elaborado por la Dirección Administrativa, se evidencian los procedimientos que se llevan a cabo para el ingreso, traslado y descargo de un activo fijo. Sin embargo, no se contempla ninguna política de reutilización o reciclaje.</p> <p>En adición, se realizó la readecuación de la infraestructura del área de Legalizaciones. Además, se elaboró el plan de emergencia y evacuación, en el cual se establecen y generan las destrezas, condiciones y procedimientos que permitan a los empleados de las instalaciones del MIREX, alertar o reconocer y protegerse en caso de desastres o amenazas. Dicho plan fue diseñado para dar respuesta inicial a los sucesos repentinos no deseados (catástrofes, incendios o terremotos) que puedan afectar a funcionarios, empleados, visitantes y a las instalaciones del MIREX.</p> <p>A medida que se recorren los pasillos de MIREX, se pueden evidenciar señalizaciones de “ruta de evacuación” y “vía de escape”, que permiten una salida más rápida para el personal y los usuarios en caso una emergencia o incendio. Además, el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Ministerio cuenta con 138 extintores instalados estratégicamente en todas las áreas de la institución, a los cuales se le da su seguimiento de recarga periódicamente.</p> <p>Evidencia: 3.A POA 2022 Dir. Administrativa (Subcriterio 4.6, ejemplo I) 3.B POA Control de Activos Fijos 3.C Procedimiento Plan de Emergencia y Evacuación 3.D Relación de extintores existentes MIREX -Políticas TIC's</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y fortalecer la infraestructura de manera efectiva. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)</p> <p>El centro de convenciones del Ministerio de Relaciones Exteriores fue creado durante la gestión del Ministro Andrés Navarro (2014-2016), para la celebración de cumbres internacionales, eventos gubernamentales y corporativos.</p> <p>Cumpliendo con los más altos estándares internacionales, el CC MIREX cuenta con 4 amplios salones y un lobby de 275 metros que pueden ajustarse a la más diversa necesidad de requerimientos de espacios y de capacidad de asistencia.</p> <p>El CC MIREX está a disposición de las instituciones del Estado, a la ciudadanía en general y el cuerpo diplomático y consular del Servicio Exterior y acreditado en el país para la realización de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>actividades tales como cumbres, reuniones, foros, ferias, y demás. Link: https://MIREX.gob.do/centro-de-convenciones/ Evidencia: 4.A Brochure Centro de Convenciones 4.B Fotos Centro de Convenciones MIREX</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y logrando una infraestructura gestionada y fortalecida de manera efectiva y estableciendo las vías de acceso necesarias para los empleados y ciudadanos que son recibidos en nuestra institución. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)</p> <p>Además, se implementó un plan de mantenimiento, contando con los recursos necesarios para su ejecución.</p> <p>De la dirección Administrativa, la División de Transporte se encarga de dar mantenimiento preventivo a la flotilla de vehículos del ministerio garantizando su buen funcionamiento.</p> <p>A su vez, en el plan operativo de la dirección se contempla el plan de mantenimiento a las plantas eléctricas y las redes de servicios.</p> <p>El mantenimiento se realiza a requerimiento de las necesidades de cada área y se realizan trimestralmente.</p> <p>El Plan de mantenimiento se establece anualmente en el plan operativo de la dirección. Mediante la política de procedimientos correspondiente a cada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>dirección, se realizan los seguimientos mensuales y trimestrales de la planificación institucional de los productos operativos, donde se verifica la ejecución de estos.</p> <p>Evidencia: 5.A Informe Final POA 2021 Dir. Administrativa 5.B POA 2022 Dir. Administrativa</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>Según el PEI 2021-2024, la Dirección Administrativa define sus estrategias y productos operativos partiendo del OE 4.2 que consiste en gestionar el desarrollo institucional del MIREX asegurando el uso eficiente de sus recursos y logrando una infraestructura gestionada y fortalecida de manera efectiva y estableciendo las vías de acceso necesarias para los empleados y ciudadanos que son recibidos en nuestra institución. (EE 4, OE 4.2, pág. 63)</p> <p>Según dispone el Ministerio de Administración Pública, la Dirección de Recursos Humanos se encarga de establecer los horarios de acceso para el inicio de la jornada laboral, Dicha jornada diaria tendrá como mínimo 6 horas y máximo 8 horas diarias, definidas por el titular del órgano e informadas a la Secretaria de Estado de Administración Pública (pág. 73)</p> <p>Actualmente, el Ministerio ofrece transporte a sus empleados para garantizar el fácil acceso a la institución, cuenta con 4 rutas de transporte: Los Alcarrizos, Zona Oriental, Villa Mella y Managuayabo, de las cuales 2 se encuentran fuera de servicio, en este caso se alquila un transporte alterno para el personal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>En ese sentido, dispone de un amplio estacionamiento de 2 niveles para cumplir con las necesidades de un parqueo seguro y de fácil acceso tanto para su personal como para los usuarios visitantes y para carros eléctricos.</p> <p>Para facilitar el fácil acceso a la institución para las personas con discapacidad, se ofrecen estacionamientos para mujeres embarazadas y personas con discapacidad. También, se puede evidenciar la instalación de una rampa ubicada en la entrada próximo al sistema de acceso biométrico y un ascensor para discapacitados que sube desde el nivel de subterráneo del estacionamiento hacia el lobby principal del Ministerio, permiten el fácil acceso a oficinas.</p> <p>Además, cabe mencionar que en la página web de MIREX se ofrece un menú de accesibilidad para facilitar la lectura y visualización para las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.A compendio de Normas sobre Profesionalización de la Función Pública</p> <p>6.B Rutas de transporte para empleados MIREX</p> <p>6.C Fotos Ascensor y rampas para discapacitados, extintores, ruta de evacuación y escape y parqueo carros eléctricos</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:		
<p>l) 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>Acorde a lo establecido en el (PEI) en el punto 4.2.3.1. Documentación y medición de los procesos institucionales, con enfoque en la calidad y en la satisfacción de los usuarios internos/ externos. Se han establecido lineamientos para la gestión de los procesos y gracias a esto, la institución cuenta con un Mapa de Procesos actualizado y aprobado donde se identifican los procesos estratégicos, clave y de soporte del ministerio. Se trabaja en la adecuación de los procesos institucionales a normas internacionales de calidad, como parte del proyecto de implementación de un sistema integrado de gestión de la calidad, antisoborno y cumplimiento regulatorio. La información de los procesos y procedimientos documentados y aprobados es socializada con las áreas responsables de su aplicación y se coloca en un repositorio de información disponible para todo el personal en la intranet institucional. Como parte del control documental institucional se ha establecido que los documentos controlados relativos a procesos que requieran cambios han de ser evaluados por el Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos</p>	<p>Completar la documentación de los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecidos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>y socializados con las áreas involucradas mediante reuniones de trabajo.</p> <p>Como parte de las labores, las políticas y procedimientos se encuentran publicados para consulta de los colaboradores en la INTRANET MIREX.</p> <p>La institución cuenta con un procedimiento que dicta el proceso de documentación y control de documentos, en el cual se instituye que, al momento de analizar los procesos para su documentación, el ejercicio debe realizarse entre el departamento de Calidad en la gestión y Procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo y las áreas involucradas en el proceso</p> <p>Evidencia: Procedimiento: Gestión de los Procesos Mapa de proceso: Interfaz INTRAMIREX Procedimiento de la Gestion Documentada</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>En el punto 4.2.3 el (PEI) que trata el Fortalecimiento de la imagen institucional a través de la gestión efectiva de los procesos, la información y la comunicación 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>Se desarrollan proyectos de automatización de trámites a través de la DTIC.</p> <p>implementación de sistemas de Legalización y Apostilla en línea, solicitud de visados, regularización de venezolanos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Cuando se documenta un proceso, este forma parte de la documentación vigente y aprobado por las máximas autoridades involucradas. Dentro de la estructura documental de los procesos del Ministerio se establecen las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas en los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento gestión de los procesos -Mapa de proceso. -Constancia de sistemas informativos en proceso de desarrollo. -App MIREX 	
<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>En el marco de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la calidad, cumplimiento y antisoborno, trabajamos en la identificación, análisis, valoración y mitigación de los riesgos del contexto organizacional. En ese sentido tenemos nuestro Instructivo de Riesgo Organizacional donde trabajamos con preguntas claves para la identificación de Riesgo; a su vez los productos del Plan Operativo Anual y los procesos institucionales, los mismo se documentan en nuestra Matriz de Gestión de Riesgos y son gestionados por los dueños de cada proceso de acuerdo con nuestro Mapa de Procesos. En este mismo orden podemos visualizar en el POA 2022 la asignación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Los riesgos se clasificación por tipos:</p> <p>Riesgo más Relevantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Riesgos estratégicos 	<p>Continuar la implementación de la evaluación de los riesgos dentro de los procesos del ministerio, asegurando que el Sistema Integrado de Gestión consiga los resultados previstos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riesgos financieros ✓ Riesgo operativo ✓ Riesgos tecnológicos ✓ Riesgo de Soborno ✓ Riesgo de Procesos ✓ Riesgo Social <p>Evidencia: -Instructivo Gestión de Riesgos Organizacional -Plan de Compra 2022 -Plan operativo 2022</p>	
<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>Como parte de los levantamientos de procedimientos, se planifica la realización de un levantamiento de responsabilidades dentro del mismo junto a los levantamientos de procesos se colocan las responsabilidades correspondientes a cada área y a cada posición</p> <p>Evidencia: -Gestión de los procesos -Mapa de Procesos - Sistema Integrado de Gestión de los procesos</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En cumplimiento con el eje 4 del plan estratégico institucional en el punto 4.2.3 de fortalecer la imagen institucional a través de la gestión efectiva de los procesos, la información y la comunicación. La institución cuenta con un procedimiento que dicta el proceso de diseño, rediseño y control de documentos, en el cual se instituye que, al momento de analizar los procesos para su documentación, el ejercicio de realizarse entre el departamento de Calidad en la gestión y Procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo y las áreas involucradas en el proceso. Del mismo modo se ejecuta un plan de auditoría a los procesos del ministerio a fin de lograr</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>el cumplimiento de estos y poder detectar áreas de mejoras y de esta manera lograr una gestión eficaz teniendo en consideración lograr satisfacción tanto a nivel interno como externo. La realización de estas auditorías permite elaborar planes de acción que aborden los temas encontrados que presenten fallas a fin de mejorar la calidad de estos aprovechando las oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencia: -Gestión de los procesos -Formulario de Cambio y actualización de los procesos -Plan de Auditoria</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>Como parte del logro de la mejora continua se establece la realización capacitaciones para los empleados de manera recurrente, se han realizado formaciones para todos nuestros colaboradores que laboran en secciones comerciales, a su vez se han suscripto acuerdo de colaboración de manera interinstitucional e internacional.</p> <p>Evidencia: -Fotos -Acuerdos -Memorándum</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en el Eje estratégico n.º4: fortalecimiento institucional y profesionalización del servicio exterior en el punto 4.2.3 los distintos indicadores que están colocados por años a los fines de poder monitorear dichos resultados.</p> <p>También se ejecuta en la organización la documentación que avala las modificaciones realizadas a la carta compromiso al ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<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 como parte del monitoreo constante de los servicios del MIREX se llevan a cabo encuestas de valoración de los servicios brindados a raíz de los resultados de las encuestas que se implementan, se realizan cambios en el servicio que se presta a los usuarios que incluyen: mejoras en la calidad, modificación de las plataformas de servicio, entre otras</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>De acuerdo con las políticas de tecnología en el punto 6.11 Gestión de Copia de Respaldo. En el MIREX se garantiza la protección de datos de manera eficiente con varios tipos de Backups.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Backups del Software Base (Paquetes y/o Lenguajes de Programación con los cuales han sido desarrollados o interactúan nuestros Aplicativos Institucionales). -Los Backups del Software Aplicativo. -Backups de los Datos y de Estructura de Datos (Bases de Datos, Índices, Tablas de Validación, Contraseñas, Tables paces, Usuarios, Roles y todo archivo necesario para el funcionamiento de los Sistemas de Información de la Institución y la pronta recuperación de estos en caso de fallas). -Copias Maestras del Software. Todo el software de computadoras personales debe ser copiado antes de ser utilizado por primera vez, y estos originales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	deben estar ubicados en un sitio seguro y no deben ser usados para las actividades rutinarias. Evidencia: Políticas de TICs	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
<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>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda,</p>	<p>De acuerdo con lo planteado en (PEI) en punto 4.2.3.1 que trata de, documentación y medición de los procesos institucionales, con enfoque en la calidad y en la satisfacción de los usuarios internos/ externos.</p> <p>Con el objetivo de lograr el acercamiento con nuestros grupos de interés se toman en cuenta las sugerencias de los usuarios, se determinan las mejoras a los procesos de servicio del ministerio. Se reciben desde la línea 311 reclamos y sugerencia de los clientes</p> <p>se efectúa un análisis de las quejas y reclamaciones de los usuarios. Se canalizan con las áreas correspondiente, también se le da seguimiento a las quejas y comentarios remitidas en las encuestas de satisfacción y se buscan mejoras</p> <p>Evidencia: -Reporte de encuesta</p> <p>Como parte de las acciones para lograr que los servicios a los usuarios sean de más calidad los ciudadanos clientes cuentan con diversas vías para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>acercarse al ministerio, entre estas podemos destacar los buzones de quejas y sugerencias, las encuestas de satisfacción del cliente que se realizan luego de emitido el servicio solicitado y la línea 311, estas son monitoreadas de manera regular a fin de tomar medidas de mejora para los servicios que así lo requieran en base a los resultados que se obtienen. En este mismo orden se trabaja con la mejora continua con el sistema de apostilla en línea donde los ciudadanos obtienen dichos documentos apostillado en menos de 30 minutos en la comodidad de su correo. En este mismo orden se trabaja en la mejora del sistema de visas</p> <p>Evidencia: -Informe de Nuevo sistema, appMIREX -Estadística de apostilla en línea</p> <p>De acuerdo con nuestro Valor institucional plasmado en el (PEI) 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.</p> <p>En este mismo orden se plantea la coordinación de la puesta en circulación de encuestas de manera periódica a fin de conocer las opiniones de los usuarios</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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>tomando en cuenta la cantidad de usuarios de los servicios del ministerio, se toman muestras que sean significativas para los resultados que buscamos se realizan encuesta de satisfacción donde más del 50% de opiniones son brindadas por mujeres y menos del 40% por hombres.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción al ciudadano </p> <p>Se realiza la evaluación de los sistemas que se utilizan para permitir la accesibilidad de los usuarios 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.</p> <p>gracias a los canales digitales del ministerio, se puede garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios También se pueden consultar los horarios de los servicios en nuestra página de transparencia, así como los costos de los servicios.</p> <p>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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>l) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de</p>	<p>En cumplimiento del punto 4.2.3 del (PEI) Fortalecer la imagen institucional a través de la gestión efectiva de los procesos, la información y la comunicación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se realizará una revisión en el mes de agosto 2022 al manual de organización y funciones próximamente donde se intercambiaría información con el MAP hasta lograr la actualización y aprobación final. Junto a las partes involucradas se realiza los cambios necesarios para completar un documento que se encuentre adaptado a las necesidades actuales del ministerio. En este mismo orden se trabaja de mano con Junta Central Electoral, con la dirección de legalización y apostilla, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en República Dominicana, con el programa de Transdoc el cual tenemos sistema de Gestion Documental logrado a través de acuerdo institucional.</p> <p>Evidencia: -Borrador Manual de funciones del MIREX -Transdoc -procedimiento gestión documental</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En procura de Mejorar la calidad de los servicios públicos. Se trabaja con la 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. Para realizar los procesos de compra de manera efectiva el MIREX utiliza el sistema aprobado del Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones de acuerdo con el decreto 350-17.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	-Uso del Sistema para estos fines Evidencia: Plataforma de pago Legalizaciones y Apostilla -Portar de transaccional de compras.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Para ofrecer a los ciudadanos dominicanos en el exterior los servicios públicos que demandan, su vinculación con sus comunidades de origen, y para contribuir al desarrollo nacional a través de la cooperación internacional, el comercio y la inversión extranjera, el MIREX ha establecido protocolos y acuerdos de coordinación y colaboración con distintas organizaciones públicas a nivel local, entre ellas: Junta Central Electoral, para la emisión de actas y documentos de identidad, Dirección General de Migración (DGM), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Cultura, Prodominicana, INFOTEP, etc. Evidencia: -Fotos de eventos	
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.	En el apoyo sostenido a la administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados. Coordina la creación de un sistema integrado para compartir información entre los empleados de las distintas direcciones. Se evidencia que en las diferentes direcciones se tiene carpetas compartidas donde se puede trabajar procesos comunes entre unidades se crea el intraMIREX a fin de facilitar la integración de los distintos empleados del ministerio. A los fines de mejorar el flujo de la correspondencia, fue aprobado y se encuentra en proceso de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	implementación el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). Evidencia: -Carpetas compartidas, IntraMIREX	
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.	En cumplimiento el punto estratégico 4.2.3.1 Documentación y medición de los procesos institucionales, con enfoque en la calidad y en la satisfacción de los usuarios internos/ externos. A Fin de ofrecer a los ciudadanos dominicanos en el exterior los servicios públicos que demandan, su vinculación con sus comunidades de origen, y para contribuir al desarrollo nacional a través de la cooperación internacional, el comercio y la inversión extranjera, el MIREX ha establecido protocolos y acuerdos de coordinación y colaboración con distintas organizaciones públicas a nivel local, entre ellas: Junta Central Electoral, para la emisión de actas y documentos de identidad, Dirección General de Migración (DGM), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Cultura, Prodominicana, INFOTEP, etc.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	En apoyo sostenido a la administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados. A fin de realizar un trabajo a beneficio de la sociedad se coordina la elaboración de un plan que permita la regularización de ciudadanos venezolanos. Se evidencia que el MIREX trabaja de mano con la Dirección de migración, así como en las provincias fronterizas a través de las oficinas fronterizas. Evidencia: -Plan de regularización de venezolanos, POA de Frontera y Limites.	

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)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>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 escucharlos y dar respuesta a los casos. Durante el dialogo de Venezuela (2017-2018) se pudieron mostrar algunos de estos atributos. Durante las cumbres que presidio el ministerio de la CELAC-UE (2016) y el SICA PPT (2017). Evidencia: Reuniones del dialogo de Venezuela. Los 6 meses de reuniones, atenciones, transporte, hospedaje (Comisión de Dinamarca) del SICA PPT. Diariamente la Dirección de Legalización de Documentos, demuestra estos atributos a través de su servicio de Legalización y Apostilla. En este mismo orden en la ultimas encuesta realizada nuestra imagen global esta en 87% de valoración positiva</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>A través de la aplicación de las encuestas de satisfacción al ciudadano, el Ministerio mide la satisfacción con los servicios ofrecidos por la institución, y los atributos intangibles envueltos en la prestación de estos, incluyendo tiempo de respuesta, accesibilidad y fiabilidad, tanto de los servicios como de las solicitudes de acceso a la información, y por ende llevar a cabo los planes de acción necesarios para mantener o incrementar dicho indicador. En ese sentido la institución, al culminar con la entrega del servicio, solicita al ciudadano completar la encuesta y el Departamento de Calidad en la Gestión, analiza la información. En caso de entrar alguna queja y/o sugerencia, se canaliza con el área correspondiente, para su subsanación. La gran mayoría de los encuestados, es decir el 88% de estos, se siente seguro y confiado de que recibirán un servicio con los más altos estándares de calidad y con la cautela necesaria para impedir que sus datos personales sean filtrados. Por tal razón, es necesario y de vital importancia seguir manteniendo la calidad dentro de los servicios, a fin de que los usuarios sigan valorando positivamente los servicios brindados.</p> <p>Evidencia: Reporte de Encuesta</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Las partes interesadas del Ministerio igualmente son tomadas en cuenta, mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, El canal utilizado es el Sistema de Atención Ciudadana 311, donde se canalizan las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos a la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: -Reporte de encuesta línea 311	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>A fin de lograr la inclusión de los grupos de interés con los procesos de la institución contamos con un portal de Datos Abiertos: datos abiertos liberados y actualizados disponibles en el portal donde se encuentra legalización y apostilla, nomina, contratos con proveedores y cuentas por pagar. En este mismo orden tenemos un objetivo de transparencia de 95% de acuerdo con PEI, para el 2020 se obtuvo un 93% 2021 se obtuvo un 96% y en lo que va del 2022 tenemos un 96% podemos decir que tenemos un progreso sostenido en el índice de transparencia En relación con la accesibilidad de los servicios, el 86% de los encuestados expresaron sentirse complacidos con este aspecto. Es preciso resaltar que, de los niveles comprometidos dentro de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) se tiene establecido un estándar de 85%, lo que indica que se está cumpliendo con el mismo.</p> Evidencia: -Portal de transparencia MIREX	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en relación con la valoración de los servicios recibidos por el ciudadano cliente demuestran un alto nivel de confianza en la institución y en los productos y servicios ofrecidos.</p> 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>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en relación con la valoración de los servicios recibidos por el ciudadano cliente demuestran un alto nivel de confianza en la institución y en los productos y servicios ofrecidos.</p> <p>En relación con la accesibilidad de los servicios, el 86% de los encuestados expresaron sentirse complacidos con este aspecto. Es preciso resaltar que, de los niveles comprometidos dentro de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) se tiene establecido un estándar de 85%, lo que indica que se está cumpliendo con el mismo.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Satisfacción</p>	
<p>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>	<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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Tomando en cuenta los parámetros comprometidos dentro de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) donde se establece que deben de ser realizados los servicios principales (Legalización/Apostilla y Visados) en un tiempo determinado en base a la demanda de estos, siendo estos de 24hrs laborables para las legalizaciones y apostilla de documentos y 30 días laborables para los servicios de visados, Se puede notar que el 82% de los encuestados considera que se cumplen los plazos marcados. Sin embargo, no se pudo alcanzar el parámetro establecido que es de 85%, lo que indica que se debe trabajar para mejorar estos servicios y los mismos puedan ser brindados sin contratiempos.</p> <p>-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, 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>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en relación con la valoración de los servicios recibidos por el ciudadano cliente demuestran la satisfacción del usuario con el servicio prestado</p> <p>En relación con la accesibilidad de los servicios, el 86% de los encuestados expresaron sentirse complacidos con este aspecto. Es preciso resaltar que, de los niveles comprometidos dentro de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) se tiene</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	establecido un estándar de 85%, lo que indica que se está cumpliendo con el mismo. Evidencia: -Encuesta de Satisfacción	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	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. Según los datos recolectados en las últimas mediciones realizadas en la encuesta de satisfacción según el género se verificó que un 56% de los clientes fueron femeninas y un 44% masculino con 37% comprendido en edad de 30 a 39 años. En este mismo orden un 22% comprendido en la edad de 40 a 49 años y un 21% en la edad de 30 a 39 años y un 19 a 29 años. Evidencia: -Asistencia preferencial a los ciudadanos para la Legalización de Documentos, la División de Correspondencia, Casos trabajados por la Dirección de Protección a Nacionales	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	En base a la planificación de la modificación de infraestructura tecnológica, 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	
6) Agilidad de la organización.	Los tiempos de repuesta esta comprometidos en la carta compromiso al ciudadano; encuesta de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	satisfacción se valora por encima del 90% la agilidad en el servicio. Evidencia: -Resultados de la encuesta, -Carta Compromiso	
7) Digitalización en la organización.	Se está trabajando con una nueva infraestructura tecnológica y vamos en la primera fase de SharePoint dentro de la planificación la prioridad es que en un lapso correspondiente a los próximos 2 años la Cancillería esté totalmente digitalizada. Evidencia: -Intranet, Nuevo sistema de legalización y apostilla -Sistema de gestión documental (TRANSDOC)	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación con:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Como parte de los esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios prestados, se compromete mediante la carta compromiso al ciudadano un tiempo máximo de entrega de documentos apostillado en 24 horas y visa en 30 días en base a este tiempo se efectúan los servicios, los usuarios expresan sus impresiones mediante la encuesta de satisfacción del usuario que refleja la conformidad de estos. Accesibilidad 85% y fiabilidad 85%. Evidencia: -Encuesta de satisfacción	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El departamento de calidad en la gestión y procesos es el responsable de monitorear las quejas de los buzones y la OAI monitorea el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, asegurando que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. Se le da repuesto acorde a lo comprometido en la carta compromiso. El compromiso de entrega de visa es 30 días, la apostilla de documento el plazo es de 24 horas. La accesibilidad de un 85% y fiabilidad de 85% Evidencia: -Carta compromiso	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Se les 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	Fortalecer la implementación del procedimiento de Salida no Conforme y establecer mecanismo de evaluación de errores y cumplimiento de los compromisos estándares de la calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Fue evaluado este año el cumplimiento de los estándares comprometidos en la carta compromiso, logrando alcanzar el 85% en el cumplimiento. Evidencia: Reporte de SISMAP	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la	Dentro del portal web, así como en la carta compromiso, en el área de servicio al cliente y en la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>OAI, la institución dispone de información precisa sobre sus servicios en las distintas redes sociales, los cuales son revisados por las áreas responsables.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Visitas en Facebook -Visita en Instagram -Visitas en Twitter -Visita en You Tube -Visita página Web del Mirex -Correo institucional y su uso, Redes Sociales y su uso e impacto, página web MIREX 	
<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>Evidencia: Ver portal y redes de MIREX de la disponibilidad de la información 24 horas al día y en las redes sociales</p> <p>Como parte de la planificación estratégica de la institución se han elaborado documentos que permiten marcar las pautas para el correcto funcionamiento de las labores del MIREX, es este sentido tenemos un objetivo de santificación de un 85% y un logro de 86.7%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Disponible en nuestro Plan Estratégico 2021-2024 y Carta Compromiso al Ciudadano, -Reportes de POA -Intranet Mirex -Página Web Mirex/Transparencia <p>Dentro del portal web, así como en la carta compromiso, en el área de servicio al cliente y en la OAI, la institución dispone de información precisa sobre sus servicios, los cuales son revisados por las áreas responsables. Tenemos la oficina de libre acceso a la información pública, apegado a la ley.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Con un objetivo de 92% y un logro de 95% en el cumplimiento.</p> <p>Evidencia: - % de cumplimiento informe de Libre Acceso a la información Pública. -Intranet Mirex -Página Web Mirex/Transparencia]</p> <p>Tenemos varios horarios establecidos que abarcan desde las 8 am hasta las 4 pm.</p> <p>Evidencia: Listado de horarios disponibles por departamento]</p> <p>Dentro de los objetivos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano contamos con diversos tiempos establecidos a fin de darle cumplimiento a los servicios</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso; Tiempo establecido y grado de cumplimiento]</p> <p>Dentro de los objetivos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano contamos con diversos tiempos establecidos a fin de darle cumplimiento a los servicios</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso; Tiempo establecido y grado de cumplimiento]</p> <p>Los costos de servicios del MIREX están establecidos bajo una tarifa determinada por norma</p> <p>Evidencia: -Portal web MIREX; Costos establecidos y cumplimiento]</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).	Dentro del portal web, así como en la carta compromiso, en el área de servicio al cliente y en la OAI, la institución dispone de información precisa sobre sus servicios, los cuales son revisados por las áreas responsables. Evidencia: ver en el portal de las informaciones publicadas del MIREX	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	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	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se reciben sugerencia a través de la línea 311, en los buzones establecidos en las distintas áreas del Mirex, también se reciben encuesta y valoraciones por la página Web y de las encuestas elaboradas Evidencia: -Sugerencia y repuesta, reporte de encuesta de satisfacción -Informe de (QRS)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación con el 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 ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</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>En materia de género, se emitió la resolución 05-20, que dispone la creación de la Unidad de Igualdad de Género, adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo del MIREX. En este sentido, formó el Comité de Transversalización del Enfoque de Género y se trabaja en la implementación de las acciones conforme a la guía establecida por el Ministerio de la Mujer.</p> <p>Estadística de género SEDE-MIREX. 1045 colaboradores 480 hombres 565 mujeres. SEDE-EXTERIOR 755 colaboradores 407 hombre, 565 mujeres</p> <p>Evidencia: -Ver estadística de Género pag.22 (PNC)</p> <p>Como parte de la planificación estratégica del ministerio se convocan todas las partes interesadas a fin de elaborar la versión 2021-2024 del Plan Estratégico Institucional. En este mismo sentido el departamento de planes programación y proyecto, trabaja con una matriz de parte interesada, donde esta se conecta con el POA a través del análisis de los involucrados se definen las interacciones que tiene, para este caso se tiene la mesa de trabajo interinstitucional, un ejemplo es el plan de derechos humano el cual tiene 32 instituciones vinculadas con el tema de derechos humanos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-listados de asistencia elaboración PEI y Formulación POA -Matriz de parte interesada -Plan de derechos humano	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se reciben sugerencias sobre los servicios que el MIREX brinda a la ciudadanía a través de la línea 311. También se reciben las quejas reclamaciones y sugerencias a través de la página web donde valoramos cada caso y se le brinda repuesta dentro de los plazos establecido en la carta compromiso al ciudadano. Evidencia: -Reporte línea 311 -Reporte de QRS	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Como parte del seguimiento a las acciones de búsqueda de transparencia en las instituciones el MIREX se rige por la ley de libre acceso a la información pública. El objetivo de cumplimiento de transparencia está establecido en 90% de acuerdo al plan Estratégico Institucional, tenemos una tendencia de cumplimiento 2020-(92.08%) 2021 (95%)-2022 (95%) Evidencia: -Cumplimos con la ley de transparencia y de libre acceso a la información pública; ver portal de transparencia del MIREX	

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:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<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...)</p> <p>En este mismo orden se ha realizado encuesta de satisfacción a todos los usuarios que visitan el MIREX, con el fin de valorar los servicios brindados. Imagen global de Mirex 88.4%</p> <p>Evidencias: Boletín informativo, redes sociales del MIREX, Asistencia a los actos por parte del Ministro.</p> <p>-Encuesta de satisfacción</p> <p>Se realiza encuesta de satisfacción al ciudadano) donde tenemos un índice sobre 90% en valoración positiva por parte de ciudadanos que nos visitan.</p> <p>Evidencia.</p> <p>-Reporte de encuesta de Satisfacción.</p> <p>-Encuesta SECAP.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de	<p>Nuestro Plan Estratégico 2021-2024 está formulado y sustentado en valores que refuerzan el compromiso misional de toda la organización y sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>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. En este mismo orden se realizó la encuesta de clima con una población de 853 empleados en esta hubo una participación de 526 empleados, porcentaje encuestado 72.5%. Objetivo trasado en el (PEI) año 2021- 75%, 2022, 80% con un porcentaje de cumplimiento en termino de identidad con la institución y sus valores de 87.15%</p> <p>Evidencia: -Ver plan operativo POA, Misión Visión y valores en el portal. Las direcciones toman decisiones mediante las herramientas que permiten evaluar y analizar los procesos de gestión, las áreas cuentan con planes operativos anuales (POA) que responden al Plan Estratégico de la institución. -Resultado General de encuesta SECAP</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<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 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>de las telecomunicaciones. Se ha realizado levantamiento de mejoras en las distintas unidades del Mirex, donde se aplican mejoras sugeridas por las personas. Luego son aprobadas por la alta dirección se procede con la socialización. A los fines de eficientizar los procesos del MIREX.</p> <p>Evidencia: -Minutas de Reuniones con Cooperación Gobierno Colombia, Fotos, Plataforma del Servicio en Línea de Apostilla y Legalización, Línea abierta para asistencia en temas de Apostilla y Legalización, Chat en línea para manejo de la información, Fórum de MIREX -M-PG-01-F01 Solicitud de Creación, Cambio y o Eliminación de información Documentada -Listado de socialización de documentación aprobada</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</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. En la encuesta de clima realizad en el 2021 se midió este parámetro, <i>Relación con los empleados/colegas/colaboradores</i></p> <p>En el cual en el 2019 se tenía un porcentaje de 65.64, ya para el 2021 se tiene un 81.28 presentando una mejora significativa.</p> <p>Evidencia: -Información a través de correo interno y boletines informativos. Se han establecido criterios para la verificación de las actividades de mejorar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	-Informe de encuesta (SECAP)	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	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) cada 2 años. Evidencia: talleres, fotos y demás, resultado de la -Encuesta (SECAP).	
6) La responsabilidad social de la organización.	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 océanos, donación de sangre entre otros. Evidencia: -Capturas de pantalla de correo institucional -Capsulas informativas	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se lanzó una nueva intranet acorde a los tiempos, se trabaja en la nueva appMIREX. También tenemos nuevo sistema de Gestion documental Transdoc y se trabaja en implementación del nuevo sistema de gestión consular Evidencia: -APP MIREX, nuevo intranet -Foto de Transdoc -Sistema de gestión consular	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	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. Sistema de Gestion documental Transdoc.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: -Capturas de pantalla de sistema de legalización y apostilla en línea, nuevos servicios de intranet -Sistema Transdoc	
9) La agilidad de la organización.	Con el fin de determinar la capacidad de reaccionar a las diversas situaciones que se presente el MIREX elabora encuestas sobre la prestación de los servicios a los usuarios y mediante estas se determinan los aspectos en los cuales el ministerio debe mejorar. También fue evaluado en la última encuesta SECAP el <i>Enfoque a Resultados y Productividad, para el 2019 68.8% para el 2021 con un porcentaje de 81.51% positivo con un aumento favorable de un 15.6% en la última medición realizada.</i> Evidencia: -Resultados de encuesta de satisfacción -Encuesta SECAP	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	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. También se mide el liderazgo en la encuesta (SECAP), dando	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>como resultado para el 2019 un cumplimiento de 74.68% año 2019 para el 2021 84.33 con una mejora de un 11.4%</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 -Resultado de encuesta (SECAP)</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</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 -Objetivo planteado 2021 y 2022 -Matriz de cumplimiento</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</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. Las tareas son repartidas a través de las evaluaciones de desempeño asignada a principio de año a todos los colaboradores, se le brinda seguimiento al cumplimiento de esta en reuniones de equipo de manera trimestral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: -Manual de Cargo, Talleres de la nueva metodología de la evaluación de desempeño, -Listado de asistencia, -Convocatoria de estos talleres	
4) La gestión del conocimiento.	Evidencia: -Plan de capacitación de RR-HH, Inesdyc -Plan de capacitación Mirex, 2021, 2022 -Evaluación de cumplimiento	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Actualmente estamos realizando reuniones de POA ampliada. También en este mismo sentido valoramos los resultados arrojados en la encuesta (SECAP) en lo correspondiente a comunicación para el 2019 se visualiza un cumplimiento 68.79 y para el 2021 79.53 con una mejora de 13.5%. 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 nueva plataforma de SISMAP, iTICge, Comisión de Ética y transparencia del DGP, la emisión del código de ética mediante la resolución 004-17. -Nuevo código de ética en el portal, Plataformas para el seguimiento de los indicadores (NOBACI, iTICge, SISMAP, SISGOB, Portal Transaccional -Boletines interno, Revista interna MIREX cercar, Capsulas informativas -Resultado encuesta SECAP	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Los empleados del Mirex valoran de manera positiva el reconocimiento laboral que el Mirex le realiza, para el 2019 se obtuvo un 56.93%, y para el 2021 71.1 con un avance significativo de un 19.9%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>También se trabaja en un plan de compensación digno para todos los colaboradores del Mirex.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados de encuesta SECAP -Borrador Políticas de compensación de compensación 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Actualmente estamos realizando reuniones de indicadores de la gestión. Se trabaja en la implementación de las normas ISO 9001-2015, se evidencia en la encuesta SECAP el crecimiento de cambio e innovación en la organización. Encuesta SECAP 2019 se obtuvo 38.2% para el 2021 se obtuvo 74.22% en los correspondiente a mejora y cambio. Este punto ha tenido una mejora sustancial de 48.5%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uso de la plataforma nueva de NOBACI, Satisfacción al Ciudadano, Transparencia, Creación de la Comisión de Ética Pública del MIREX, Juramento de la comisión de ética del CNF, Juramento de la comisión de ética del INESDYC, el uso de la nueva plataforma de SISMAP, iTICge, Comisión de Ética y transparencia del DGP, la emisión del código de ética mediante la resolución 004-17. -Encuesta SECAP -Avance de implementación Normas ISO-9001-2015 (NOBACI, TICge, SISMAP, SIGOB, Portal Transaccional 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Recientemente se realizó una encuesta del clima laboral a una gran parte de los colaboradores la cual refleja que gran porcentaje de la población se siente satisfecha con el ambiente de sus áreas. También en la encuesta SECAP se puede apreciar Relación con los empleados/colegas/colaboradores Un porcentaje de valoración positivo 81.28%</p> <p>Evidencia: -Resultados de la encuesta del clima laboral.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La Dirección de Recursos Humanos es flexible con el horario de los empleados. En las ultimas encuesta de clima laboral se puede apreciar mejora en este sentido. Balance de trabajo familia. 2019 se obtuvo 56.08% para el 2021 se obtuvo 66.09% un crecimiento de un 10.01%. En la parte de calidad de vida laboral en el 2021 se obtuvo 81.18%</p> <p>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 -Encuesta SECAP</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>A fin de cumplir con el enfoque de igualdad de género, en el ministerio se evidencia que gran parte de las posiciones directivas están equitativamente distribuidas entre hombres y mujeres. Se valoro el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>en la encuesta de clima laboral la colaboración y el trabajo en equipo para el 2019 se obtuvo 41.95% para el 2021 se obtuvo 56.84% con un crecimiento 14.89%</p> <p>Evidencia: -Estadística del porcentaje de mujeres y hombres en las diversas posiciones de trabajo. Pag.22 (PNC) -Encuesta de clima laboral</p> <p>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.</p> <p>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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<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. Según la valoración de la encuesta de clima el servicio profesional de carrera para el 2019 se obtuvo 41.95% y para el 2021 obtuvo 56.84% con crecimiento de 14.89%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: -Formulario de detección de necesidades, Plan de Capacitación anual. -Resultado de encuesta de clima	
2) Motivación y empoderamiento.	Actualmente se está motivando al personal a través del correo institucional mediante las capsulas informativas. La dirección de recursos humano trabaja con programas de mejora para impactar de manera positiva y motivar a cada empleado a ser mejor cada día. Evidencia: -Dominicano se transforma -Charla en el manejo de estrés -Charla educativa balance familiar y laboral -Motivación con aplicación laboral y personal -Salud Emocional -Boletín Informativo, capsulas informativas	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	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. Según la valoración en la encuesta de clima en el área de capacitación para el 2019 se obtuvo 36.86% y para el 2021 se obtuvo 75.63% con un crecimiento de un 38.77% Evidencia: Ver Plan de Formación Encuesta de clima	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Diariamente se registra en la base de datos, el listado de asistencia del personal a través del acceso biométrico. Evidencia: Estadísticas de asistencia laboral.	Establecer indicador con el nivel de absentismo o enfermedad, índice de rotación del personal.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	En los levantamientos de procedimiento o procesos realizados en las áreas se realiza un informe de mejora donde todas las áreas aportan, además todos los servidores se involucran con el proceso a través de realizar sugerencias sobre las posibles mejoras que se podrían realizar. Evidencia. Matriz de mejora calidad	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En las aperturas de los buzones, obtenemos quejas y/o sugerencia. Evidencia: Acta de apertura de buzones	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	De manera frecuente se insta a los colaboradores a participar activamente en campañas de colaboración sobre temas diversos. Evidencia: capturas de pantalla correo institucional. Ver correos de campaña realizada por RRHH sobre donación de sangre	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar	Actualmente tenemos 4 buzones de sugerencias instalados y cursos enfocados para mejorar el servicio al ciudadano.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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).	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 Evidencia: fotos de los buzones, acta de apertura de los buzones de sugerencia y quejas.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Hemos implementado un nuevo esquema de evaluación de desempeño por resultado. Evidencia: Evaluación del POA, Evaluación del Desempeño de los empleados 85% del personal fue evaluado en el 2020	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Recientemente se realizó un informe del uso de las TIC (correo institucional). En la encuesta de clima se puede observar que para el 2019 el uso de la TIC estaba en 70.32% y para el 2021 se obtuvo 74.05% con aumento 4.27% Evidencia: -Informe del uso de las redes sociales e impacto en la sociedad, Informe del uso del correo institucional -Informe de encuesta de clima	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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.	Como parte de las acciones planteadas dentro del eje 4 del Plan Estratégico Institucional "Fortalecimiento Institucional y Profesionalización del Servicio Exterior" se realizan una serie de capacitaciones enfocadas en distintas áreas de conocimiento para los servidores públicos, de estas encontramos capacitaciones especializadas en materia de normas ISO. Evidencia: fotos, listas de asistencia	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Hemos realizado la gestión para otorgar reconocimiento individual remunerado a través del Bono del Acuerdo de Desempeño y el Bono de Indicadores (resultados por encima del 85%). Evidencia: Presupuesto aprobado. Durante el taller de planificación se realizó un reconocimiento a los equipos de trabajo. Evidencia: -PPT taller de planificación.	

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)	Areas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por	El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) junto con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (Mispas) y el Servicio Nacional de Salud,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>firmaron dos convenios de salud entre la República Dominicana y Argentina, para beneficiar a niños y niñas que requieran cualquier tipo de trasplante. Asimismo, se firmó un Convenio Especifico con el objeto de lograr el desarrollo de un programa de trasplante hepático pediátrico en la República Dominicana, en beneficio de los pacientes que tengan indicación médica para la referida práctica.</p> <p>OJO: -Donación de sangre al personal del Ministerio. -Recaudación de comida realizada por la Dirección de Comunicaciones para ser enviada a Haití cuando sucedió la catástrofe.</p> <p>El Viceministerio para las Comunidades Dominicanas en el Exterior y el Instituto de los Dominicanos y Dominicanas en el Exterior en cumplimiento a nuestra misión de promover la mejora de la calidad de vida de la diáspora ha concretado una alianza con la Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos para impulsar un plan de capacitaciones que incluye charlas dirigidas a la diáspora sobre el tema: “Finanzas Personales” para que nuestros ciudadanos en el exterior pueda seguir contribuyendo al desarrollo familiar y nacional y sepan cómo cuidar sus finanzas personales.</p> <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores junto a la Dirección General de Migración normalizaron mediante la Categoría Migratoria de No Residente el estatus migratorio de los nacionales venezolanos que se encuentren en territorio dominicano, y que ingresaron de manera regular a República Dominicana a partir de enero de 2014 hasta marzo de 2020, así como sus hijos menores de edad,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>nacidos o no en República Dominicana, a quienes constitucionalmente no les corresponde la nacionalidad dominicana. El MIREX recibió a 18 dominicanos evacuados desde Ucrania por el conflicto bélico entre ese país y Rusia, los mismos fueron trasladados a diferentes Estados para así asegurar la protección de nuestra gente en el exterior, este es el primer pilar de la política exterior asumida por el presidente Luis Abinader. El Ministerio de la Presidencia en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores ejecutó ayuda humanitaria al vecino país Haití tras los embates del terremoto y la tormenta Grace que le impactaron. Se puso a disposición de las autoridades haitianas transporte aéreo para hacer evaluaciones preliminares de los daños y trasladar personas heridas desde zonas incomunicadas a Puerto Príncipe. La carga contaba con medicamentos como analgésicos, antiinflamatorios, antibióticos, material sanitario gastable, soluciones electrolíticas, circuitos de anestesia, kits de sutura y cánulas, mascarillas, gel antibacteriales, entre otros. El Ministerio de Relaciones Exteriores con la función de asistir a los connacionales en el exterior, traslado los restos de las 11 víctimas fatales que lamentablemente fallecieron en el trágico accidente ocurrido en el Estado de Chiapas, México.</p> <p>Evidencia: Fotos. Redes sociales, notas de prensa</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</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	-Reporte del Sistema de Seguimiento y Medición de la Gestión Pública – MIREX	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>La Dirección de Protección a Nacionales asiste y defiende a las dominicanas y dominicanos en el ejercicio de sus derechos en territorios extranjeros, asegurando que los mismos sean respetados, en especial a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, así como sus intereses.</p> <p>El MIREX realizó un evento llamado “Gastronomía de los países francófonos: Patrimonio cultural que nos une”, en el que se realizaron una serie de ponencias que destacaron el impacto en el mundo cultural y el rol de la gastronomía como vehículo de contacto entre los pueblos.</p> <p>El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y El Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX) junto a la Asociación Dominicanos USA (DUSA) realizaron la Feria Inmersiva de Tecnología de Videojuegos, abierta a todo público, esta feria contó con simuladores virtuales de conducción, Gran Turismo, realidad virtual inmersiva con el uso de Oculus, Streaming Simultáneo de competencias entre jugadores dominicanos y jugadores de la diáspora conectados desde el BXStart el Bronx en la ciudad de New York, demostración de producción virtual para cine; y paneles en vivo en tarima con expertos nacionales e internacionales.</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>-Reporte de casos tramitados a través de la Dirección de Protección a Nacionales.</p> <p>-Facilidades del Centro de Convenciones para eventos y actividades externos al MIREX</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El Ministerio de Relaciones Exteriores en conjunto de la Comisión Nacional de Negociaciones Comerciales (CNNC), trabajan por el fomento de la inversión extranjera directa y el aumento de las exportaciones, estos aprobaron a unanimidad negociar la firma de Acuerdos de Promoción y Protección Recíproca de Inversiones (APPRI) con los Emiratos Árabes Unidos, México, Colombia y Qatar, quienes han expresado a la República Dominicana la intención de ampliar su inversión en nuestro país.</p> <p>Así mismo, la República Dominicana y la Unión Europea tienen relaciones comerciales que se han traducido en proyectos con gran impacto para el desarrollo nacional. Nuestro país visualiza a la Unión Europea como un aliado estratégico para el incremento de nuestras exportaciones, para alcanzar el desarrollo económico del país.</p> <p>Con el aprovechamiento del acceso al mercado europeo no solo creamos comercio, sino que podemos crear mayores oportunidades en beneficio de lograr el anhelo de una República Dominicana desarrollada y un mayor bienestar para sus ciudadanos.</p> <p>Desde el Viceministerio de Asuntos Económicos y Cooperación Internacional se promueven acciones para atraer inversión e incrementar las exportaciones, en beneficio de los sectores productivos. Asimismo, se gestionan proyectos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>cooperación internacional para el desarrollo social y medioambiental, de seguridad nacional, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de exportación -Plan operativos del VAECI -Informe semestral de avance en la ejecución de los planes VAECI. - Acuerdos de Cooperación de internacionales 	
<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) con la finalidad de promover la Transparencia Gubernamental y las buenas prácticas en principios Éticos y de Transparencia, desplegó una innovadora estrategia de difusión y socialización a través de los medios de comunicación sobre los servicios que ofrece la Oficina de Acceso a la Información (OAI), de cara a la ciudadanía.</p> <p>Los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informaciones generales a la Ciudadanía -Servicio de chat en línea -Monitoreo del Sistema 311 que consolida las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos. <p>Es objetivo primordial del Ministerio fomentar el correcto proceder de los servidores públicos de la institución, así como asesorar en la toma de decisiones y medidas institucionales apegadas a la ética pública y normas de integridad, orientar en la disposición de procedimientos y normativas que contribuyan a crear un ambiente de integridad, transparencia y rendición de cuentas oportuna a la ciudadanía, conforme al decreto 791-21, se está creando la Comisión de Ética Pública de este</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Ministerio de Relaciones Exteriores, que tiene como función cumplir con el código de Ética, la conducta de los servidores, el cuidado del buen uso de los recursos públicos y la calidad en el trabajo de nuestros colaboradores.</p> <p>El MIREX como Institución asume el rol de ser responsables de la organización y coordinación del proceso en el marco de la Comisión Interinstitucional de Derechos Humanos, teniendo como herramienta fundamental el Plan Nacional de Derechos Humanos, cuyo enfoque está en los planes, programas, proyectos y políticas públicas, a fin de identificar situaciones de vulneración de derechos y de adoptar acciones que contribuyan a la equidad y cohesión social.</p> <p>En el Día Internacional de los Derechos Humanos, el Ministerio de Relaciones Exteriores entregó reconocimiento a cinco miembros de la Comisión Interinstitucional de Derechos Humanos, en el marco de un taller realizado con el propósito de capacitar y sensibilizar sobre el tema.</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: -Informe de la OAI -Plan de derechos humanos -Informe de derechos humanos</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El MIREX tiene el compromiso de contribuir con el cuidado, la preservación de los recursos naturales y luchar para enfrentar el cambio climático, cumpliendo con los acuerdos internacionales que	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>tiene el país, el Ministerio promueve la importancia de ser más conscientes de nuestras acciones y modificar nuestros hábitos para así cuidar de nuestro Medio Ambiente.</p> <p>El Día Mundial del Medio Ambiente nos centramos en el lema “Restauración de Ecosistemas”, que tiene como objetivo principal la sensibilización ambiental y motivar a la población a ser parte activa del desarrollo sostenible y de su importancia para la vida en nuestro planeta.</p> <p>Asimismo, se pone en conocimiento el cambio climático y el grave peligro que conlleva el calentamiento global, con el compromiso de lograr avances en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles para encaminar nuestra economía hacia una recuperación más verde y la preservación de la salud de nuestro planeta.</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> <ul style="list-style-type: none"> -Información divulgada a través del correo institucional y redes sociales. -Reporte de seguimiento de la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medioambiente 	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de	A través de la página web del Ministerio los ciudadanos pueden hacer diversos tipos de solicitudes en línea que estos requieran, ya sea apostilla y legalización de algún documento o hacer el proceso de pase/cruce fronterizo, al ciudadano finalizar con el proceso se procede a enviar una	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>encuesta a su correo que le permite calificar el proceso realizado en línea, lo que nos permite conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios institucionales.</p> <p>El Ministerio cuenta con buzones donde los usuarios pueden dejar sus quejas y sugerencias, esto nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios.</p> <p>Periódicamente se 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional www.MIREX.gob.do -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 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de	El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene el compromiso de concientizar al personal para que cumplan con las normas de contribuir con el cuidado y la preservación de los recursos naturales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora										
<p>cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Asimismo, se promueve la importancia de ser más conscientes de nuestras acciones y modificar nuestros hábitos para así cuidar de nuestro Medio Ambiente. Evidencia: -Información divulgada a través del correo institucional y redes sociales. -Disposición de transporte institucional para empleados, contribuyendo a disminuir el consumo de energía/combustible y los efectos en el medio ambiente</p>											
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Por la naturaleza de este Ministerio y siguiendo el orden de la misión organizacional, constantemente los diferentes funcionarios sostienen encuentros y reuniones con altos funcionarios, tanto del país como en el exterior. Evidencia: -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>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La Dirección de Comunicación planifica, ejecuta y mide tanto interna como externa, el contenido compartido en las redes sociales y los comentarios enviado por los ciudadanos.</p> <table border="1" data-bbox="743 1154 1360 1292"> <thead> <tr> <th>Datos</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>alcance</th> <th>Impresiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Twitter</td> <td>137,766</td> <td>142,969</td> <td>1,100,000</td> <td>6,200,000</td> </tr> </tbody> </table>	Datos	2020	2021	alcance	Impresiones	Twitter	137,766	142,969	1,100,000	6,200,000	
Datos	2020	2021	alcance	Impresiones								
Twitter	137,766	142,969	1,100,000	6,200,000								

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)					Areas de Mejora
	Instagram		3,202	66,990	382,650	
	Facebook	28,300	29,000	1,023,799	2,881,526	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 					
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<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>El Ministerio de Relaciones Exteriores a través del Viceministerio para las Comunidades Dominicanas en el Exterior y la oficina en New York del Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX), organizó una donación filantrópica consistente en 564 unidades de batas médicas infantiles de tela de algodón, donadas por la Fundación Community Services with Faith Hope and Charity presidida por la Sra. Fe Florimón, dominicana residente en el exterior. Esta donación está destinada al Hospital Infantil Robert Read</p>					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Cabral, de la ciudad de Santo Domingo en República Dominicana. Una vez más la diáspora da muestra de su espíritu de colaboración y aporte al desarrollo integral del país y sus instituciones.</p> <p>En este mismo orden el Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior y su oficina en Washington, realizaron un operativo de donación a personas vulnerables del municipio de Las Matas de Farfán, provincia San Juan, con aportes de dominicanos residentes en la capital de Estados Unidos a través de la fundación Los Niños de María. El donativo consistió en equipos e insumos médicos para personas de la tercera edad y artículos deportivos, para jóvenes deportistas.</p> <p>La oficina del INDEX en Washington D.C. y la Fundación unieron esfuerzos para coleccionar, empacar y enviar al país las donaciones entregadas al Centro Hogar Permanente – Casa de Ancianos, consistentes en alimentos, sillas de ruedas, andadores, muletas, batas desechables y otros materiales motrices para personas envejecientes.</p> <p>Evidencia: -Fotos de actividad</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>El Ministerio de Relaciones (MIREX) y El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), llevaron a cabo una reunión de intercambio conocimientos, información y experiencias, enmarcadas en el proceso de fortalecimiento, modernización y profesionalización institucional que se implementa en el MIREX.</p> <p>El MIREX sostuvo un encuentro interinstitucional que tuvo como objetivo intercambiar informaciones para la creación de una agencia espacial dominicana,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>lo que permitirá que el país cuente con una representación ante la Oficina de Asuntos Ultraterrestres de las Naciones Unidas (UNOOSA), que se encarga de promover la cooperación internacional en el uso del espacio para fines pacíficos.</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"> - Fotos - POA – DEAE 2021. - Convocatorias a webinar -Convocatoria conferencia con Embajadores destacados -Revista MIREX cerca 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos planifica, organiza y lleva a cabo diferentes jornadas y charlas de salud durante el año, que benefician a los servidores de la institución ya que nos preocupamos por educarlos para que tengan una vida más saludable y puedan prevenir cualquier tipo de enfermedad.</p> <p>Evidencia: Fotos, Lista de asistencia</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</p>	<p>En el Mirex se está trabajando en la creación de un proyecto sobre Prácticas de manejo de residuos sólidos y reciclaje, donde se plantea la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos.</p> <p>En fecha 15 de febrero de 2022 se firmó un acuerdo interinstitucional entre los ministerios de</p>	<p>Implementar y sensibilizar a los colaboradores de la institución en buenas prácticas de manejo de residuos sólidos y reciclaje, a su vez implementar proyecto de manejo y optimización del consumo de agua y electricidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Relaciones Exteriores (MIREX); Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD); y la Liga Municipal Dominicana (LMD), con el propósito de crear un Mecanismo de Cooperación Internacional, promotor del desarrollo local en las provincias del país. Este acuerdo busca crear la sinergia entre los ayuntamientos dominicanos y sus homólogos de otros países con los cuales la República Dominicana tiene relaciones diplomáticas, con la intención de construir lazos de cooperación para el desarrollo político, social y económico de las ciudades a fin de lograr materializar avances en la búsqueda de oportunidades de cooperación internacional no reembolsable en beneficio del desarrollo municipal.</p> <p>En este mismo orden se evidencia como resultado tangible de la contribución al desarrollo social por parte del MIREX, la vacunación de un total de 1045 empleados más 186 militares, incluyendo entre estos colaboradores, y ciudadanos familiares de estos</p> <p>Evidencia: Perfil de Proyecto Reporte de personal vacunado</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)	Areas de Mejora
<p>l) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En el Eje 4 del PEI 2021-2024, se ha establecido el objetivo de “Fortalecer los servicios para la protección de los derechos de la población dominicana y extranjera en materia consular y migratoria”. En la página 49 del mismo, se plantea el producto No. 2.1.1.2 Servicios Consulares y Migratorios, incluyendo costos y facilidades de acceso, brindados. En cuanto a la cantidad y calidad de los servicios, para el año 2020 se brindo 184,405, en el año 2021 se obtuvo 421,061 se evidencia el cumplimiento de las metas establecidas, la tendencia creciente en el año 2021 y nivel de satisfacción superior a la meta programada de 85% en el 2021, progreso a 86.70%</p> <p>Evidencia: Meta programada: 85% de satisfacción de los usuarios de los servicios institucionales. -Reporte PEI -Memoria de rendición de cuentas 2021, pág. 72, Tabla 4: Solicitudes de servicios consulares y migratorios tramitados, total 421,061 a diciembre del 2021 vs 184,405 en 2020 (sumatoria de servicios reportados en la memoria de rendición de cuentas 2020), para un incremento del 44% aproximadamente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	- Reporte de encuestas 2022 en el cual se evidencia la cantidad de servicios prestados por la institución y los niveles de satisfacción de los usuarios (86.7%)	
2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>En la pág. 49 del PEI 2021-2024, se programó el producto estratégico 2.1.1.3. Servicios de asistencia humanitaria para la protección de los derechos de los dominicanos en el exterior, como parte de los servicios que desarrolla el Viceministerio de Asuntos Consulares y Migratorios que impactan significativamente en la población, especialmente, desde la función de protección a nacionales, desde donde se ofrece asistencia a dominicanos y dominicas en situación de vulnerabilidad y apoyo a sus familiares.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte servicios de protección a nacionales en el exterior, que indica el nivel de cumplimiento de la meta establecida en el PEI. -Noticias dos dominicanos en condiciones de vida vulnerables fueron regresados al país en el 2021. - Noticia sobre traslado de últimos restos de 20 nacionales fallecidos en el exterior, incluidos los fallecidos en descarrilamiento de tren en Chiapas, México, sin costo para los familiares. -Nota de prensa sobre traslado de dominicanos desde Ucrania a otros países y a RD, con motivo del conflicto con Rusia. -Coordinación del rescate de dos dominicanos secuestrados en Haití 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (c) en términos de productos y resultados.	En la pág. 64 del PEI 2021-2024, se ha establecido el producto 4.1.1 Desarrollada una política exterior alineada con la política del Gobierno Central, la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Estrategia Nacional de Desarrollo y las normativas vigentes, con el indicador siguiente: Porcentaje de cumplimiento de Metas Presidenciales e Indicadores de Gestión. La meta programada en promedio fue de 85% al 2021. El resultado alcanzado, fue de 91% según reporte de gestión elaborado a noviembre 2021, a pesar de que el indicador NOBACI fue reiniciado. Asimismo, para el 2020, el promedio fue de 91%, logrando mantener el indicador en nivel de cumplimiento igual o superior al 90%</p> <p>Evidencia: -Reporte de gestión institucional 2020 y 2021 -Publicación noticia en revista InfoMIREX. -Noticia sobre reconocimiento otorgado al MIREX por Índice de Uso de las TICs y Gobierno Abierto. -MIREX en el lugar 42 de 277 instituciones en el ITICGE, con un 88.58% de cumplimiento http://sisticge.dominicana.gob.do/.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el Objetivo Estratégico n.º 3.1: Promover la garantía y respeto a los Valores Democráticos y Derechos Humanos en República Dominicana y ante la Comunidad Internacional, se establece el resultado 3.1.2 Documentadas las disposiciones del país ante eventos internacionales asociados a los temas de derechos humanos y valores democráticos, en el marco del cual se han registrado las acciones siguientes: -Alianza para el Desarrollo en Democracia, establecida entre RD, Panamá y Costa Rica, mediante la cual, se han establecido declaraciones y compromisos internacionales.</p>	<p>Realizar matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>-Adición del país en resolución ONU sobre situación Ucrania-Rusia.</p> <p>-Como parte del compromiso internacional asumido por el país en el marco del Plan Nacional de Normalización de Venezolanos, en coordinación con la Dirección General de Migración, se ha logrado:</p> <p>-Poner en marcha la oficina de atención a ciudadanos venezolanos y la emisión de más de 10,000 visas de trabajo y estudios a nacionales venezolanos.</p> <p>-Reconocimiento internacional por los esfuerzos país para la protección de los derechos de los inmigrantes venezolanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Declaraciones Alianza para el Desarrollo en Democracia</p> <p>-Noticias sobre posición país relativa a asuntos de democracia y derechos humanos.</p> <p>-Fotos oficinas plan de normalización.</p> <p>-Reporte de trámites realizados a través de la oficina del plan de normalización.</p> <p>-Resoluciones emitidas para mejorar las condiciones económicas de los venezolanos en el país.</p> <p>-Noticias sobre reconocimiento internacional a los esfuerzos país</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En el POA 2021 de la Dirección de Planificación y Desarrollo se programó la meta de mantener el indicador NOBACI sobre el 90% de cumplimiento a diciembre 2021, meta alcanzada en el indicador institucional para un 91.54% de cumplimiento. Sin	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>embargo, la verificación de las evidencias por parte de la CGR nos ha generado a la fecha: 74%</p> <p>Evidencia: -POA dirección de Planificación y Desarrollo. -Reporte NOBACI primer trimestre 2021-2022</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>En cuanto al producto No. 2.1.1.2 Servicios Consulares y Migratorios, incluyendo costos y facilidades de acceso, brindados, en 2020 se logró automatizar el mismo, eliminando la opción de servicio VIP, reduciendo los tiempos de respuesta y ahorrando tiempo y dinero por traslado a los usuarios. En el PEI 2021-2024 y POA de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, se han establecido acciones para el diseño e implementación de sistemas de información de soporte a los procesos institucionales, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Automatización del servicio de Legalizaciones y apostilla, ahorrando tiempo y dinero a los usuarios, con casi 300,000 trámites acumulados entre 2020 (102,157) y 2021(194,219) para un incremento superior al 40% en la cantidad de servicios prestados. -Página web INDEX con servicios para la diáspora, con más de 50 asociaciones de diáspora registradas. -Puesta en marcha del servicio de atención a mujeres dominicanas en el exterior, en modalidad virtual, en acuerdo con el MMUJER. Servicio reconocido con el título de Subcampeón del premio Global Public Service Team of the Year 2021, que organiza la institución internacional Apolítica 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	-Encuesta de satisfacción de los usuarios de servicios institucionales, para un 86.7% de satisfacción a julio 2021	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Por primera vez en la historia, fue establecido un sistema de compensación al personal de las misiones diplomáticas en el exterior que estandariza los niveles salariales, las compensaciones complementarias y delimita número de empleados por misión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución No. 06-2021 - Constancia de aplicación de la resolución 06-2021 -Reducción del gasto en nómina de la Cancillería, para un ahorro de 126 millones al país en el primer año de gestión y pasando de 4,309 empleados en julio 2020 a 1934 en julio 2021. <p>https://listindiario.com/la-republica/2021/09/01/686357/cancilleria-redujo-su-nomina-de-rd-288-6-a-rd-162-6-mm-al-sacar-botellas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recaudaciones a la cuenta única del tesoro por concepto de los servicios de legalizaciones y apostilla, superior a RD\$180,000,000.00 entre 2020 y 2021, a razón de costo por servicio de RD\$620.00 y un total de 296,376 de documentos apostillados 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>En el marco del objetivo de Gestionar el desarrollo institucional del MIREX y sus órganos desconcentrados, asegurando el uso eficiente y transparente de los recursos, se ha logrado: Elevar y mantener en niveles satisfactorios los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, para un promedio de 91% a diciembre del 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reducir en un 40% la cantidad de empleados de la institución y la capacitación a los nuevos funcionarios designados al servicio exterior. - Reducir en un 30% la nómina de personal en la sede del MIREX - Creación de la revista contexto diplomático y conversatorios periódicos para intercambio del conocimiento. - Publicación del registro de dominicanos y dominicanas en el exterior, como insumo útil para mejorar la formulación de las políticas públicas para la diáspora 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Conforme a lo establecido en el Plan de Política Exterior del Cambio, dirigido a “Modernizar la cancillería y profesionalizar el servicio exterior”, se ha programado todo un eje de fortalecimiento institucional en el PEI 2021-2024, incluidas acciones para mejorar e innovar en los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Planificado en el PEI y POA 2021 de la DPD: Articulación de la planificación de las misiones en el exterior a los lineamientos institucionales, con más de 90% de respuesta para el POA 2022 vs 78% para el POA 2021.</p> <p>- Planificado en el POA 2021 de la DPD: Aprobación de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>-Planificado en el POA 2022 de la Dirección TIC: Diseño de un nuevo sistema para gestión de las misiones, fase de implementación piloto a iniciar en junio 2022.</p> <p>-En proceso de implementación de un call center de servicios institucionales, para reducir las pérdidas de llamadas de los usuarios.</p> <p>-Programado en el POA 2022 de la Dirección de Recursos Humanos: Diseño de sistema informático para administrar los expedientes de personal, en proceso de aplicación.</p> <p>-Acuerdo firmado en 2021 para la implementación de TRANSDOC para mejorar la comunicación interna y reducción de papel, en uso en correspondencia</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Se ha programado en el PEI 2021-2024 el producto 4.3.1 Fomentados los mecanismos para la gestión del conocimiento en materia de política exterior, relaciones internacionales y temas afines. Se desarrollaron las acciones de intercambio de experiencias sobre las siguientes acciones programadas en el POA 2022 de la DPD:</p> <p>- Emisión de la revista Contexto Diplomático y conversatorio posterior a cada edición, con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>participación del personal del MIREX e invitados externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la Dirección General de Pasaportes, para conocer el sistema informativo para gestión de la planificación. -Con EDESUR para conocer la experiencia de certificación con las normas ISO 9001:2015; 37,301:2021 y 37,001:2018. -Con MEPyD para conocer diferentes aplicaciones tecnológicas de uso institucional. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria, lista de participantes, fotos 	
<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>Informes de grado de cumplimiento los acuerdos de colaboración de los Viceministerios con las demás instituciones y/u Organizaciones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoria Anual de Rendición de Cuentas 2021 en la cual se reporta información relativa a acuerdos establecidos con 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>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>Se ha programado en el PEI 2021-2024 mantener en niveles satisfactorio los indicadores de TICs. Actualmente se implementó el sistema de gestión documental TRANSDOC a los</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Índice IGTIGE 2020: 87% y 2021: 89% -Reconocimiento otorgado al MIREX por Índice de Uso de las TICs y Gobierno Abierto 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Según lo planificado en el POA 2021 y 2022 de la DPD, se han establecido los lineamientos para la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>aplicación de auditoría interna a los procesos institucionales y aplicadas las mismas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la auditoría diagnóstica. -Resultados autodiagnóstico NOBACI, con puntuación de 70% al 2021 y 74% abril 2022 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia en la planificación institucional el interés de participar en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -POA Dirección de Planificación y Desarrollo 2022. -Compromiso y memoria de postulación al PNC remitidas al MAP. <p>Otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento otorgado al MIREX por Índice de Uso de las TICs y Gobierno Abierto. -Reconocimiento al Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX) y el Ministerio de la Mujer, obtuvieron el título de Subcampeón del premio Global Public Service Team of the Year 2021, que organiza la institución internacional Apolitical. -Reconocimiento del INAP por implementar plan de capacitación 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se ha programado en el PEI 2021-2024 el resultado siguiente: Articulada la planificación y presupuestos para garantizar la disponibilidad de los recursos. Se evidencia que la organización alcanzó en promedio el 97% de las metas programadas para el año 2021, con un presupuesto ejecutado equivalente al 89% de los programado.</p> <p>Se puede observar la tendencia siguiente:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Metas alcanzadas: 2020 - 90% / Presupuesto ejecutado 91%</p> <p>Metas alcanzadas: 2021- 97% / Presupuesto ejecutado 89%</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Reporte de ejecución POA 2021 y 2022</p> <p>- Reporte de ejecución presupuestaria 2021 y 2022</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se ha programado en el PEI 2021-2024 el resultado siguiente: Articulada la planificación y presupuestos para garantizar la disponibilidad de los recursos. Se evidencia que la organización alcanzó en promedio el 97% de las metas programadas para el año 2021, con un presupuesto ejecutado equivalente al 89% de los programado. Para un incremento del % de ejecución con respecto al 2020, y a su vez, una reducción en los recursos presupuestarios ejecutados.</p> <p>Se puede observar la tendencia siguiente:</p> <p>Metas alcanzadas: 2020 - 90% / Presupuesto ejecutado 91%</p> <p>Metas alcanzadas: 2021- 97% / Presupuesto ejecutado 89%</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Reporte de ejecución POA 2021 y 2022</p> <p>- Reporte de ejecución presupuestaria 2021 y 2022</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe de ejecución presupuestaria e índice IGP</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.