



Ministerio de Relaciones Exteriores
República Dominicana

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador
Evaluador (es)
Marleni Ferreras
Genesis Fulgencio
Raul Veloz

Santo Domingo

junio 2022

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1 MISIÓN

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

I.1.2 VISIÓN

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

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Transparencia:** Actuamos con integridad y honestidad en el manejo de los recursos institucionales, apegados al marco normativo de la administración pública y de los mecanismos de control para la rendición de cuentas.
- **Eficacia:** Hacemos un uso eficiente de nuestras capacidades humanas, materiales, tecnológicas y financieras para dotar al país de un ejercicio diplomático y consular efectivo que permita atender los desafíos del cambiante entorno mundial.
- **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.
- **Sostenibilidad:** Estamos comprometidos con los intereses nacionales e institucionales, aportando lo mejor de nuestro equipo para el logro de los objetivos de desarrollo del país.

I.1.4 BASE LEGAL

Los principales instrumentos legales que regulan el accionar el MIREX, se presenta a continuación:

- Constitución Dominicana, proclamada el día 13 de junio de 2015.

- La Ley Orgánica Núm. 630-16, del 28 de julio del 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.
- El Decreto Núm. 142-17, que crea el Reglamento de la Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior, del 21 de abril de 2017.
- Decreto Núm. 46-19 que establece el Reglamento de la Carrera Diplomática establecida en la Ley No. 630-16, Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior. G. O. No. 10931 del 31 de enero de 2019.
- Decreto Núm. 303-17 que aprueba el reglamento del Instituto de Dominicanos y dominicanas en el Exterior (INDEX), del 28 de agosto del 2017.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

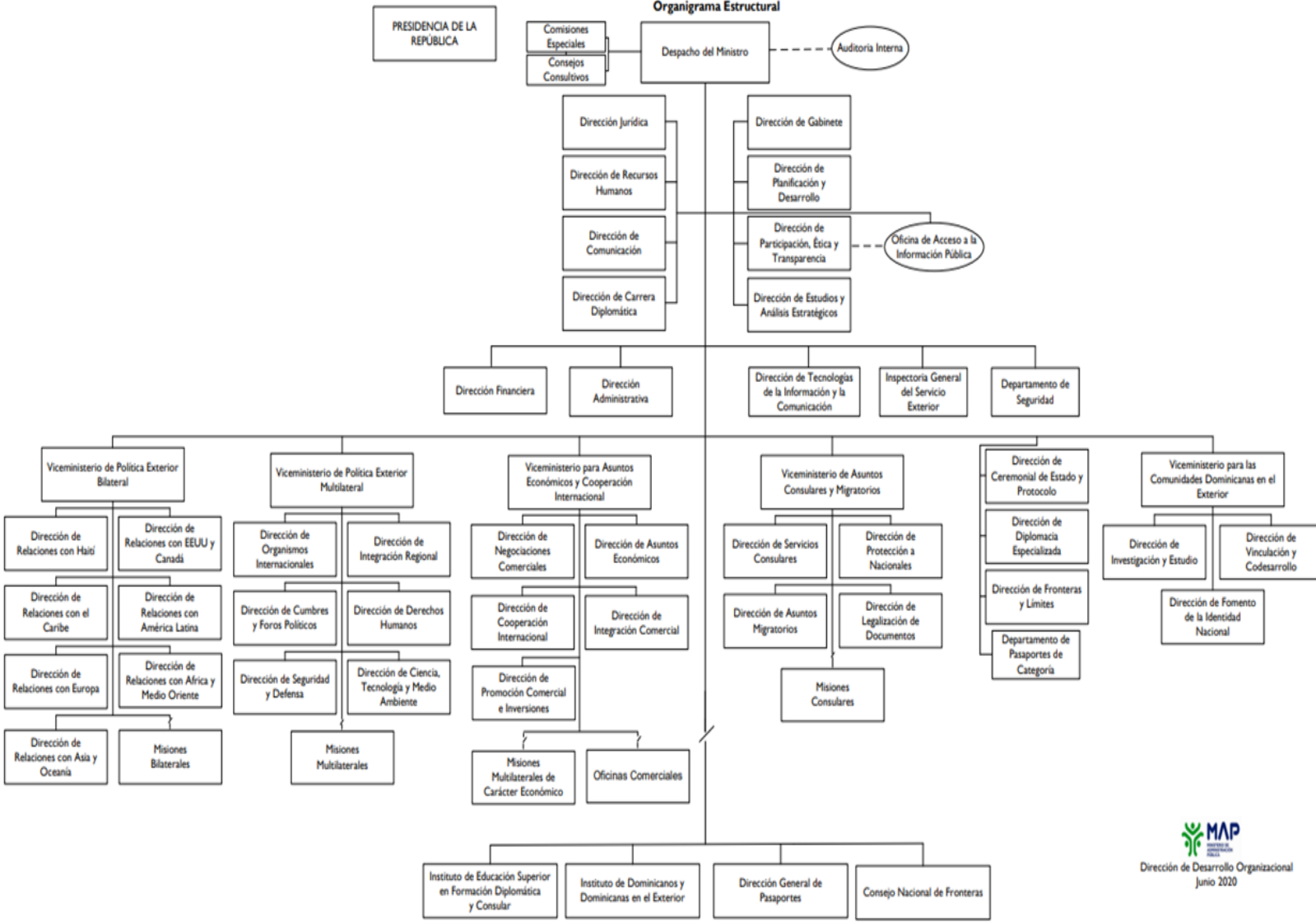
La estructura organizativa del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), fue elaborada conforme a las disposiciones de la Ley núm. 630-16, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior y su Reglamento de Aplicación, y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) mediante las siguientes resoluciones:

- Resolución núm. 03-2016; que aprueba la estructura organizativa del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).
- Resolución núm. 03-2017; que aprueba y completa la estructura de las áreas que integran el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).
- Resolución núm. 03-2020; que modifica la Resolución 03-2017, que aprueba la estructura organizativa del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
REPUBLICA DOMINICANA

Organigrama Estructural



I.1.6 SERVICIOS

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con un catálogo de servicios, orientado a su accionar como Entidad, dicho catalogo está disponible en nuestra página web y el mismo incluye lo siguiente:

Servicios	Descripción del Servicio	Dirigido a
Asistencia a nacionales en situaciones de vulnerabilidad (maltratos, mendicidad, falta de recursos, enfermos entre otros).	Traslado y asistencia de ciudadanos dominicanos en el exterior.	Ciudadanos Nacionales
Repatriación de cadáveres de nacionales en el exterior.	Gestión y tramitación de cadáveres de nacionales en el exterior.	Ciudadanos Nacionales
Asistencia a privados de libertad en el exterior	Informe y asesoría legal a pescadores nacionales ilegales; Asistencia sobre gestión de estatus legal y tramitación de documentos de privados de libertad; Solicitud de traslado de connacionales en el exterior, para terminar de cumplir condena en el país; Gestión de asistencia médica a privados de libertad; Gestión de certificación de antecedentes no legales.	Ciudadanos Nacionales
Localización de connacionales en el exterior y en el país	Gestión a través de las misiones en el exterior para localizar un nacional dominicano.	Ciudadanos Nacionales
Asistencia y retorno menores en vulnerabilidad. (maltratos, retenidos, mendicidad, falta de recursos, entre otros)	Asistencia y retorno de nacionales a favor de los niños, niñas y adolescentes en situación vulnerable en el exterior; Gestión de restitución de menores; Conciliadores entre los padres y/o tutores juntamente con el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI).	Ciudadanos Nacionales
Pase/Cruce Fronterizo	Autorización para cruzar la frontera dominico-haitiana para vehículos de motor.	Ciudadanos Nacionales y Extranjeros.

Servicios	Descripción del Servicio	Dirigido a
Legalización de Firmas y Apostilla de Documentos	<p>La República Dominicana es uno de los países firmantes del XII Convenio de La Haya, del 5 de octubre de 1961, por el que se suprime la exigencia de Legalización de los Documentos Públicos Extranjeros que deban ser presentados en otros de los países firmantes del mismo.</p> <p>Para ello, el Ministerio Relaciones Exteriores (MIREX), como Autoridad Competente, designada por el Estado dominicano, para la aplicación del referido convenio, le coloca un Certificado de Apostilla a cada documento a presentar en el extranjero.</p>	Usuarios Nacionales o Extranjeros.
Expedición de pasaportes Diplomáticos u Oficiales	Otorgamiento de Pasaporte Diplomáticos y Oficiales: a los funcionarios de la Administración del Estado, Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Poder Legislativo y del Ministerio de Relaciones Exteriores que viajan al exterior, en el cumplimiento de misiones oficiales.	Ciudadanos Nacionales.
Emisión de Visados	La Ley No. 875, de fecha 31 de julio de 1978, sobre Visados dispone que los extranjeros que deseen ingresar a territorio dominicano deberán estar provistos de visados en sus documentos de viaje correspondientes, con excepción de los nacionales de países con los cuales la República Dominicana haya suscrito acuerdos sobre dispensa de visados con fines turísticos.	Ciudadanos Extranjeros.
Facilidad de entrada y salida al país sin visa	Tramitación de autorización para entrada y salida sin visa al país.	Ciudadanos Extranjeros.
Pasaportes ordinarios en el exterior	Tramitación de renovación de libretas de pasaportes ordinarios de dominicanos en el exterior.	Ciudadanos Nacionales.

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

Tal como establecen las normativas, la política exterior es definida por el Presidente Constitucional de la Republica Luis Abinader Corona, el MIREX es responsable de su ejecución y coordinación a nivel nacional e internacional. De ahí que, para la formulación de la estrategia 2021-2024, se parte del Plan de Política Exterior del Cambio, en el cual se identifican las principales acciones de interés a desarrollar durante el cuatrienio, clasificadas en tres grandes ejes, estos son:

- La protección de las dominicanas los dominicanos en el exterior
- La promoción de las exportaciones y la atracción de inversión para la generación de empleos
- Promover los valores democráticos y los derechos humanos consagrados en la constitución dominicana y los tratados internacionales.

A su vez, el Plan Estratégico Institucional aprobado para el periodo 2021-2024, contiene cuatro ejes y ocho objetivos estratégicos, a saber:

Ejes Estratégicos	Eje estratégico n.º 2: Relaciones internacionales dinámicas, en el marco de una política exterior cohesionada	Eje estratégico n.º 2: Protección de los dominicanos en el exterior y fomento de nuestra cultura	Eje estratégico n.º 3: Fomento de los valores democráticos y de derechos humanos	Eje estratégico n.º 4: Fortalecimiento institucional y profesionalización del Servicio Exterior
Objetivos Estratégicos	OE 1.1 Fortalecer las relaciones con los distintos países del mundo a través de la aplicación de las normativas vigentes y en coherencia con la política exterior.	OE 2.1 Fortalecer los servicios para la protección de los derechos de la población dominicana y extranjera en materia consular y migratoria.	OE 3.1 Promover la garantía y respeto a los Valores Democráticos y Derechos Humanos en República Dominicana y la Comunidad Internacional.	OE 4.1 Coordinar la ejecución de la política exterior trazada por el gobierno, en cumplimiento de las normas jurídicas del país y en coherencia con los planes y objetivos nacionales.
	OE 1.2 Posicionada la República Dominicana en los organismos internacionales y en los mecanismos de integración en función del interés nacional.	OE 2.2 Contribuir a mejorar la calidad de vida de la diáspora, a través de la garantía de sus derechos, promoción de la identidad, sentido de pertenencia y		OE 4.2 Gestionar el desarrollo institucional del MIREX y sus órganos desconcentrados, asegurando el uso eficiente y transparente de los recursos.

	OE 1.3 Contribuir al Desarrollo Económico y Social del País a través de la promoción proactiva del Comercio Exterior, la Inversión Extranjera y la Cooperación Internacional.	vinculación con la República Dominicana y sus procesos de desarrollo.		OE 4.3 Evaluar y socializar los planes, resultados e impactos de la política exterior dominicana conforme al principio de transparencia de la administración pública.
--	---	---	--	---

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- a) El desarrollo de la misión, visión y valores del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y su articulación estratégica con la planificación global e institucional. Asimismo, se destaca el liderazgo de las principales autoridades del ministerio en el proceso de formulación y socialización, así como, la desagregación de la estrategia en planes operativos de corto plazo.
- b) Implementación de la estrategia a través de los planes operativos y expansión de esta a nivel de las misiones en el exterior, asegurando la incorporación de sus aportes al logro de los objetivos institucionales.
- c) El nivel de automatización de los tramites institucionales para la prestación de servicios en línea y hacer más eficiente los procesos. Se destaca los sistemas de legalizaciones y apostilla, de gestión de visas y el rol del MIREX en el sistema VUCE, Simplifica RD. Con esto, se acentúa el reconocimiento al MIREX otorgado por la OGTIC, con motivo del Uso de las TICs y gobierno abierto.
- d) Comunicación dinámica con ciudadanos para atender los requerimientos de información relativas a los servicios institucionales y en el marco de la Ley de libre acceso a la información.
- e) De acuerdo con la naturaleza de la organización, la gestión de las alianzas nacionales, internacionales y público – privadas es un tema de alto interés

institucional. Se planifican, ejecutan y monitorean las alianzas periódicamente, y se generan planes y estrategias de actuación para el fortalecimiento de estas.

- f) 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.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO.

- 1) Elaborar una política de delegación de funciones en el MIREX, para fortalecer los roles y responsabilidades de los interinatos.
- 2) Elaborar políticas de compensación y beneficios donde se reconozcan los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- 1) Elaborar una política de gestión ambiental, sostenibilidad, y responsabilidad social en el MIREX
- 2) Elaborar e implementar un procedimiento de gestión del cambio, donde se consideren los cambios en las innovaciones que se realicen en la institución.

2.1.3 PERSONAS

- 1) Actualización del manual de cargos y perfiles de competencias de acuerdo con la estructura aprobada.
- 2) Elaborar un Plan de desarrollo de los colaboradores del Mirex enfocado en las habilidades y requisitos de desempeño del cargo.

- 3) Elaborar políticas de compensación y beneficios donde se reconozcan los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- 1) Elaborar una metodología de gestión del conocimiento, para asegurar que el conocimiento explícito e implícito se retenga en la organización.
- 2) Implementar una metodología de Gestión Ambiental orientada al manejo de residuos tales como: sólidos, peligrosos, electrónicos en el MIREX.

2.1.5 PROCESO

- 1) Completar la documentación de los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecidos.
- 2) 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.

2.3.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- 1) 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.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- 1) Establecer indicador con el nivel de absentismo o enfermedad, índice de rotación del personal.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- 1) 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.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- 1) Realizar matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

2.3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

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

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

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

La experiencia ha sido positiva con gran nivel de aprendizaje el cual nos compromete a trabajar en la mejora continua de manera sistemática, a implementar procesos robustos en la institución de cara a mejorar la experiencia del usuario del MIREX, así como en crear un flujo permanente de mejoras ejecutadas de manera ininterrumpida, la que estamos seguros de que genera resultados transformadores.

Podemos destacar el trabajo en equipo para la realización de esta autoevaluación y la Postulación al Premio Nacional a la Calidad, ya que enfoca a las áreas trabajar por un mismo objetivo. El impacto más significativo de un equipo está en el hecho de alcanzar más cosas unidos que de manera individual.

3. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	87	121
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	87	122
3: Personas (100 puntos)	84	84
4: Alianzas (100 puntos)	85	85
5: Procesos (120 puntos)	85	102
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	70	70
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	71	71
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	70	70
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	85	85
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	723	810