



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
Génesis Fulgencio
Nilda Molina

Santo Domingo, Rep. Dom.
Julio de 2023

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 del MIREX, se presenta a continuación:

- Constitución Dominicana, proclamada el día 13 de junio de 2015.
- La Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio del 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.

- El Decreto No. 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 No. 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 No. 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 No. 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:

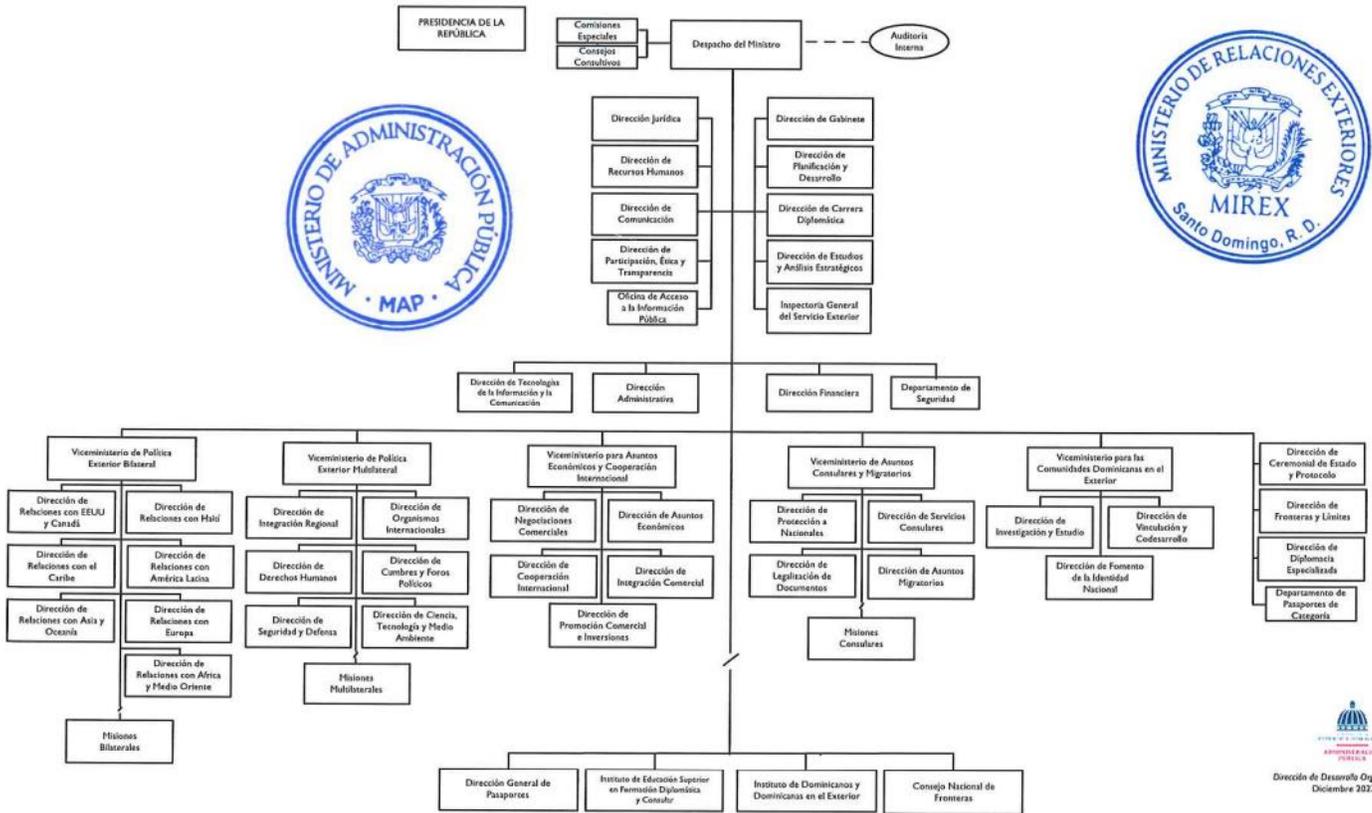
- Resolución no. 03-2016; que aprueba la estructura organizativa del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).
- Resolución no. 03-2017; que aprueba y completa la estructura de las áreas que integran el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).
- Resolución no. 03-2020; que modifica la Resolución 03-2017, que aprueba la estructura organizativa del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).



Ministerio de Relaciones Exteriores

República 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 catálogo 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 Transfronterizo	Autorización para cruzar la frontera dominico-haitiana para vehículos de motor.	Ciudadanos Nacionales y Extranjeros
Legalización de Firmas y Apostilla de Documentos	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	Usuarios Nacionales o Extranjeros

Servicios	Descripción del Servicio	Dirigido a
	<p>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>	
Expedición de Pasaportes Diplomáticos u Oficiales	Otogamiento 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

1.1 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 República Luis Abinader, 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:

1. La protección de las dominicanas los dominicanos en el exterior.
2. La promoción de las exportaciones y la atracción de inversión para la generación de empleos.

3. 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 no. 1: Relaciones internacionales dinámicas, en el marco de una política exterior cohesionada	Eje estratégico no. 2: Protección de los dominicanos en el exterior y fomento de nuestra cultura	Eje estratégico no. 3: Fomento de los valores democráticos y de derechos humanos	Eje estratégico no. 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 ante 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 vinculación con la República Dominicana y sus procesos de desarrollo.		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.	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 trámites 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.
- g. Cabe resaltar que entre los ámbitos evaluados en la encuesta de clima laboral aplicada este año 2023 se encuentra Liderazgo y Participación, alcanzando 85,26 de valoración positiva por parte de los colaboradores.
- h. En el mes de noviembre del 2022 donde se obtuvo la certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Calidad, Antisoborno y de Cumplimiento Regulatorio, con un 100% de conformidad con los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2015 sobre Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno, e ISO 37301:2021 sobre Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio, en cuyo informe de auditoría se concluye con un total de cinco (5) hallazgos positivos o fortalezas y dos (2) oportunidades de mejora, para una exitosa implementación del SIG, con el liderazgo del Canciller Roberto Álvarez y la Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con la Dirección de Gabinete.

- i. Cada año el MIREX, realiza la autoevaluación del Marco Común de Evaluación (CAF), herramienta que permite fortalecer la gestión institucional e implementar mejoras en los procesos y servicios, a la fecha, hemos obtenido reconocimientos por la implementación de este modelo, tales como, la Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300 por haber desarrollado el proceso de autoevaluación conforme a los establecido por el Modelo y dos (2) medalla de bronce en el Premio Nacional a la Calidad que anualmente organiza el Ministerio de Administración Pública (MAP), siendo el 2022 el único ministerio galardonado.
- j. Desde abril 2021 República Dominicana se desempeña como Secretaria Pro Tempore de la Conferencia Iberoamericana integrada por 22 países, convirtiéndose en coordinador del diálogo regional con el lema “Juntos por una Iberoamérica justa y sostenible”, evidenciado en el Plan Operativo Anual 2022 correspondiente a la Dirección de Cumbres y Foros Políticos, pág. 125 producto I Coordinación logística y de seguimiento de actividades internacionales en las que participa a la República Dominicana (Viajes, cumbres, foros y sectoriales), en donde se establecieron las actividades.
- k. Desde el año 2021 a diciembre del 2022, el MIREX ha logrado mantener en niveles satisfactorio los indicadores asociados a transparencia y accesibilidad, así como también, los indicadores de Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SIGOB).
- l. El MIREX ha recibido por parte de la OGTIC el reconocimiento de “Prácticas Promisorias de Gobierno Digital”, en el marco de la entrega de premiaciones sobre el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el Estado Dominicano.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

N/A

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

1. Elaborar una política de gestión ambiental, sostenibilidad, y responsabilidad social en el MIREX.

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 e implementar una política de género e inclusión, a los fines de promover la equidad en la aplicación de las compensaciones y beneficios, y de garantizar la accesibilidad de ciudadanos a la nómina y al uso de los servicios institucionales sin discriminación.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

1. Implementación de mejoras significativas en el Sistema de Gestión de Misiones (SGM), para eficientizar el proceso de solicitud y gestión de los visados solicitados por extranjeros, adicional la simplificación y normalización del proceso de carta de ruta, legalización y apostilla, entre otros.
2. Realizar el lanzamiento de “Transformación Digital MIREX”, con la presencia del Ministerio de la Presidencia y la OGTIC, donde se dará a conocer a la ciudadanía y a los colaboradores, los proyectos tecnológicos diseñados para mejorar los servicios y los procesos internos.
3. 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.

2.1.5 PROCESOS

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.
3. Implementar mejoras que se traduzca en ahorros para la institución, menos burocracia interna y mejora en los servicios, tal es el caso del proceso de legalización de documentos y emisión de visados.
4. Implementación de un Centro de Contacto, que integre respuestas de autoservicio y garantice una mejor gestión de las conversaciones con los usuarios y por consiguiente una mejor experiencia del servicio, para esto se trabajó en la adquisición del Centro de Contacto virtual que integra bases de datos e informativas del MIREX en esta plataforma interactiva, a fines de dar respuestas bajo estándares de calidad y total veracidad a los usuarios, a través de los canales WhatsApp, Instagram, Chat Web.
5. Implementar el programa Presidencial Burocracia Cero, para fortalecer los servicios de mayor impacto a los ciudadanos.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

1. Garantizar la accesibilidad a la organización y a todos los servicios e información que se ofrecen al ciudadano/cliente a través de este ministerio, se habilitó un contacto y chat vía WhatsApp para ofrecer un contacto más directo y humano.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

N/A

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. Implementar el Plan de Emergencias y Evaluación que busca reconocer, alertar y protegerse en caso de emergencias, amenazas y desastres.

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.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

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, se ha demostrado aumento en todos los indicadores de gestión de la institución, tanto en procesos y satisfacción de los clientes internos y externos.

El modelo CAF ofrece ejemplos de buenas prácticas que pueden ser adoptados desde las distintas áreas del MIREX, con miras hacia la mejora continua. Es importante señalar que, en la implementación de este modelo de excelencia, 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 interno y externo del MIREX, así como en crear un flujo permanente de mejoras ejecutadas de manera ininterrumpida, la que estamos seguros de que genera resultados transformadores.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	89	124
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	90	125
3: Personas (100 puntos)	88	87
4: Alianzas (100 puntos)	88	88
5: Procesos (120 puntos)	88	106
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	75	75
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	90	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	788	877