



Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana



PRIMER INFORME SEMESTRAL IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (MODELO CAF)

Enero - junio 2023

Presentado por:

Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos
Dirección de Planificación y Desarrollo





ÍNDICE

I.	Introducción.....	2
II.	Perfil Institucional.....	2
a.	Misión.....	3
b.	Visión	3
c.	Valores.....	4
III.	Metodología de Autodiagnóstico CAF.....	4
IV.	Cumplimiento del Plan de Mejora	5
a.	Criterio I. Liderazgo	6
b.	Criterio II. Estrategia y Planificación.....	8
c.	Criterio III. Personas.....	9
c.	Criterio IV. Alianzas y Recursos.....	11
d.	Criterio V. Procesos	12
e.	Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	13
f.	Criterio VII. Resultados en las Personas.....	14
g.	Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social.....	15
h.	Criterio IX. Resultados Claves del Rendimiento	16
V.	Conclusión	16
VI.	Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas	18
a.	Criterio I. Liderazgo	18
b.	Criterio II. Estrategia y Planificación.....	21
c.	Criterio III. Personas.....	22
d.	Criterio IV. Alianzas y Recursos	26
e.	Criterio V. Procesos	26
f.	Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	28
g.	Criterio VII. Resultados en las Personas.....	30
h.	Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social	31





I. Introducción

El Marco Común de Evaluación (Modelo CAF) es una herramienta de diagnóstico organizacional, que introduce a las organizaciones en la gestión de la calidad con orientación hacia la mejora continua. El CAF se crea específicamente para instituciones públicas y promueve el enfoque hacia la satisfacción de los ciudadanos/clientes de los bienes y servicios.

Como parte del proceso de implementación del modelo, se elabora el Acuerdo de Desempeño Institucional con el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el cual se establecen los compromisos y responsabilidades para la implementación del Plan de Mejora y presentación de informes periódicos de seguimiento.

Este informe corresponde al primer semestre del año 2023 y presenta las diferentes acciones desarrolladas en la institución para cumplir con los compromisos establecidos en el Plan de Mejora 2023.

II. Perfil Institucional

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), es una de las primeras organizaciones creadas en la República Dominicana, arribando en el mes de abril a su 148 aniversario. El MIREX es el organismo encargado de la aplicación y coordinación de los lineamientos de la política exterior trazados por el Presidente de la República, conforme a la Constitución proclamada el 13 de junio del 2015, su Ley Orgánica número 630-16 del 28 de julio de 2016, su Reglamento de Aplicación 142-17 del 21 de abril de 2017, y en cumplimiento con los principios democráticos universalmente aceptados y las normas del Derecho Internacional aplicables a los Estados.





El artículo 26 de la Constitución establece que la República Dominicana es un Estado miembro de la comunidad internacional, abierto a la cooperación y apegado a las normas del derecho internacional. Además, establece un marco normativo general para la política exterior, orientado a: 1) reconoce y aplica las normas del derecho internacional, general y americano, en la medida en que sus poderes públicos las hayan adoptado; 2) las relaciones internacionales de la República Dominicana se fundamentan y rigen por la afirmación y promoción de sus valores e intereses nacionales, el respeto a los derechos humanos y al derecho internacional; 3) en igualdad de condiciones con otros Estados, la República Dominicana acepta un ordenamiento jurídico internacional que garantice el respeto de los derechos fundamentales, la paz, la justicia, y el desarrollo político, social, económico y cultural de las naciones; y 4) se compromete a actuar en el plano internacional, regional y nacional de modo compatible con los intereses nacionales, la convivencia pacífica entre los pueblos y los deberes de solidaridad con todas las naciones (...). Constitución Política, 2015.

a. 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.

b. 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.





c. Valores

- Transparencia
- Eficacia
- Equidad
- Sostenibilidad

III. Metodología de Autodiagnóstico CAF

Se dispone de un modelo de plantilla preparado por el Ministerio de Administración Pública, cuya última pestaña se destina a la medición de los niveles de avance de las acciones en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, de acuerdo con el grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos.

El Departamento de Calidad en la Gestión, tiene a su cargo la responsabilidad de analizar periódicamente las evidencias mostradas por los responsables de las ejecutorias para semestralmente elaborar un informe con el grado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del plan. Los informes son presentados al Comité de Calidad, que a su vez participa en el seguimiento a las acciones de mejora, aunque de manera particular, el informe anual es remitido al MAP.





IV. Cumplimiento del Plan de Mejora

A continuación, se muestran los resultados del primer semestre:

Tabla 1. Cumplimiento Plan de Mejora Enero - Junio 2023		
Estatus	Acción de Mejora	% Cumplimiento
Terminado	7	54%
En proceso	6	46%
Total	13	100%

Tabla No. 1 Grado de Cumplimiento Plan de Mejora

CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA ENERO - JUNIO 2023

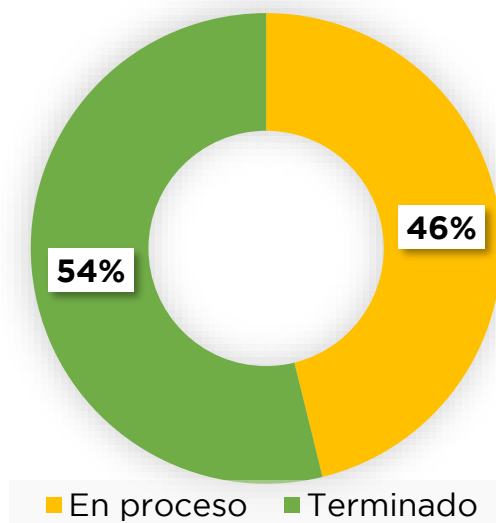


Gráfico No. 1 Grado de Cumplimiento Plan de Mejora

Cabe destacar que este es el primer informe semestral de Plan de Mejora CAF en los cuales se tiene un porcentaje de **54% de cumplimiento**, y el otro **46% está en proceso de ejecución** de manera satisfactoria.





A continuación, los resultados por criterios:

a. Criterio I. Liderazgo

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
1	1	1.3.5	No existe política de delegación de funciones en el MIREX	Elaborar una política de delegación de funciones en el MIREX, para fortalecer los roles y responsabilidades y los interinatos.	Establecer políticas y procedimiento para que, en ausencia del líder, el área pueda continuar el trabajo de forma ininterrumpida.	En proceso
2	1	1.3.7	No existe una política de compensación y beneficios donde se reconozcan los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Elaborar y aprobar una política de reconocimiento individual, así como de trabajo en equipos.	Establecer los lineamientos que regulen la compensación y los beneficios del MIREX hacia los colaboradores	Terminado

A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Recursos Humanos de nuestro Ministerio, inician el proceso de elaboración de una política de delegación de funciones, a fines de fortalecer los roles y responsabilidades y los interinatos para que, en ausencia del líder, el área pueda continuar el trabajo de forma ininterrumpida.





En cuanto a la acción de mejora no. 2, con el propósito de gestionar los beneficios que ofrece el MIREX a sus colaboradores, la institución se apoya en la guía establecida por el MAP, así como, en la Resolución No. 04-2016 Política de Compensaciones y Beneficios del Personal del MIREX, en la cual se establecen los siguientes beneficios:

- Seguro médico complementario y/o voluntario
- Póliza de gimnasios y/o clubes
- Programa de becas y ayuda para estudio
- Seguro médico internacional
- Bono escolar (a disponibilidad presupuestaria)
- Seguro funerario INAVI
- Días libres por paternidad
- Asignación de parqueos, según corresponda
- Almuerzo para el personal de servicios generales, transportación y seguridad

Además, se encuentra aprobado la **GH-PO-05 Política de Compensación por Desplazamiento**, en donde se incluye el beneficio de la asignación del 10% de manera equitativa a todo el personal, ya sea a través de la asignación de tickets de combustible o mediante la entrega de tarjetas SDGo.





b. Criterio II. Estrategia y Planificación

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
3	2	2.2.3	No hay políticas de gestión ambiental, sostenibilidad, y responsabilidad social en el MIREX	Elaborar y aprobar política de gestión ambiental, sostenibilidad, responsabilidad social	Permitir que los colaboradores participen en programas de responsabilidad social y gestión ambiental, planificado por el MIREX	En proceso
4	2	2.2.4	No existe un procedimiento de gestión del cambio, donde se consideren las innovaciones y los cambios que se realicen en la institución.	Elaborar y aprobar el Procedimiento de Gestión de Cambio.	Establecer los lineamientos para realizar de manera planificada los cambios que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión, identificando los riesgos relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo, aspectos ambientales, consecuencias potenciales para la entidad, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades.	Terminado

La Dirección de Planificación y Desarrollo en coordinación con la Dirección Administrativa y el Departamento de Compras y Contrataciones, programaron reuniones internas a los fines de establecer los criterios de selección de proveedores que cumplan con el perfil de responsabilidad social.





Con relación a la acción de mejora no. 4, se encuentra aprobado el procedimiento EM-PG-09 Planificación de los Cambios al SIG. En este se establece la metodología para la implementación de soluciones eficaces, en respuesta a cambios identificados a partir del análisis de posibles impactos positivos o negativos de factores internos y externos que pudieran afectar al desempeño de los diferentes procesos y/o subprocesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), y planificar las acciones que contribuyan a facilitar el proceso de adaptación a los cambios en el MIREX.

c. Criterio III. Personas

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
5	3	3.3.1	No está actualizado el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias de acuerdo con la estructura aprobada.	Elaborar y aprobar el manual de cargo y perfiles de competencias acorde a la estructura aprobada.	Definir los lineamiento, tareas y responsabilidades que involucra un puesto de trabajo, así como las aptitudes, cualidades y capacidades que debe tener el personal,	En proceso
6	3	3.2.1	No existe un plan de desarrollo de los colaboradores enfocado en las habilidades y requisito del desempeño del cargo.	Elaborar un Plan de Desarrollo de los Colaboradores del MIREX enfocado en las habilidades y requisitos de desempeño del cargo.	Incentivar el desarrollo laboral en la plantilla de empleados del MIREX esto repercute positivamente en la productividad y, si es bien gestionado, en la calidad de vida de las personas.	Terminado





La Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con el MAP, programaron reuniones a los fines de actualizar y aprobar el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias acorde a la estructura aprobada.

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 MIREX ejecutó un plan con la finalidad de asesorar a los encargados y supervisores de las distintas áreas sobre el Subsistema de Evaluación del Desempeño con el objetivo de 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. Cabe destacar que para el 2022 los colaboradores del MIREX cumplieron en un 98% con respecto al desarrollo de sus metas. Para lograr esto se realizan periódicamente talleres de capacitación al personal directivo y en puestos de supervisión sobre la elaboración de los acuerdos de desempeño y aplicación de las evaluaciones correspondientes. De igual forma, esto incluye al personal de servicio exterior.

Además, se documentaron e incluyeron en el Sistema Integrado de Gestión, el formulario GH-PE-04-03 Efectividad de la Capacitación con el objetivo de valorar la efectividad de las capacitaciones tomadas por los colaboradores del ministerio. El cual está implementado en su totalidad, así mismo la evaluación por partes del colaborador de las acciones de formación impartidas.





c. Criterio IV. Alianzas y Recursos

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
7	4	4.4.8	No se cuenta con una metodología de gestión del conocimiento.	Elaborar una metodología de gestión del conocimiento, para asegurar que el conocimiento explícito e implícito se retenga en la organización.	Garantizar que todo el conocimiento que reside en la organización pueda ser utilizado por quien lo necesite para asegurar que el conocimiento se quede en el MIREX.	En proceso

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.

En ese sentido, el MIREX trabaja la Gestión del Conocimiento a través de los procesos institucionales documentados, que permiten de guía e instructivo, para que los colaboradores realicen sus procesos y solicitudes. En el Intranet institucional, en la sección de Gestión del Conocimiento, la Dirección de Planificación y Desarrollo, la Dirección de Comunicaciones y la Dirección de Recursos Humanos, comparten informaciones que permiten que los colaboradores se mantengan informados de las actividades, capacitaciones, talleres, e informaciones de interés del ministerio, adicional, tenemos a disposición la Biblioteca del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), que





es un espacio físico y virtual de material bibliográfico en los temas diplomáticos, consulares, relaciones internacionales y áreas afines, para la construcción, gestión y transmisión del conocimiento por parte de la comunidad educativa del instituto y el público en general.

Adicionalmente, se establecen acciones para la gestión del conocimiento e intercambio de experiencias (benchmarking/benchlearning) con otras organizaciones nacionales y extranjeras, con el objetivo de aportar y recibir buenas prácticas que aporten a la mejora continua de los procesos y eficientizar el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

d. Criterio V. Procesos

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
8	5	5.1.1	No se ha completado la documentación de todos los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecido por el Sistema Integrado de Gestión.	Completar la documentación de los procesos y procedimientos conforme a los lineamientos establecidos.	Elaborar las políticas y procedimientos del MIREX, a los fines implementar una gestión por procesos eficaz.	En proceso
9	5	5.1.3	No se ha completado la evaluación de riesgo dentro de los procesos del Ministerio.	Continuar la implementación de la evaluación de los riesgos dentro de los procesos del ministerio, asegurando que el Sistema Integrado de	Identificar los peligros derivados de las condiciones de trabajo con el objeto de: Eliminar los factores de riesgo que puedan suprimirse fácilmente. Evaluar los riesgos que no se	Terminado





				Gestión consiga los resultados previstos.	puedan eliminar de forma inmediata.	
--	--	--	--	---	-------------------------------------	--

Acción de mejora no. 8

El MIREX identifica sus riesgos y factores críticos de éxito periódicamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes, así como su adaptación a los cambios del entorno. En este orden, se cuenta con el procedimiento de GP-PE-02 Análisis del Contexto y Riesgos Organizacional y el GP-GI-01 Instructivo para la Gestión de Riesgos Organizacional donde se establecen los lineamientos para la identificación, análisis, valoración y mitigación de los riesgos del contexto organizacional, los productos del Plan Operativo Anual y los procesos institucionales, los mismo se documentan en la Matriz de Gestión de Riesgos y son gestionados por los responsables de cada proceso de acuerdo con el Mapa de Procesos. Se han identificado un total de más de **800 riesgos** a la fecha asociados a los procesos y servicios.

e. Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
10	6	6.2.3	No existen mecanismo de evaluación de errores.	Fortalecer la implementación del procedimiento de Salida no Conforme y establecer mecanismo de evaluación de	Establecer los lineamientos para la identificación, procesamiento, control y disposición de las salidas no conformes y los responsables	Terminado





			errores y relacionados con su cumplimiento de los compromisos estándares de la calidad.			
--	--	--	---	--	--	--

A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Calidad en la Gestión, se encuentra implementado el EM-PG-05 Procedimiento de Control de Salidas No Conforme, con este se ha realizado levantamiento por procesos y se encuentran salidas no conforme identificadas en el proceso de Legalización de Documentos, visados y procesos de servicios, actualmente se implemento la mejora de sistematizar el proceso.

f. Criterio VII. Resultados en las Personas

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
11	7	7.2.1	No existen indicadores con índice de rotación de personal y nivel de absentismo.	Establecer indicador con el nivel de absentismo o enfermedad, índice de rotación del personal.	Medir el índice de rotación y absentismo del personal, a los fines de tomar acciones para su disminución.	Terminado

Dentro del seguimiento, medición y análisis de los procesos, el MIREX monitorea el comportamiento de la tendencia de las faltas o inasistencias de los colaboradores, podemos destacar que el índice de absentismo laboral, según establecido internamente debe ser igual o menor a 10, para la medición del índice de rotación del 2022, el MIREX presenta un 1.5 como promedio general. Además, se socializa y se remiten reporte mensual del absentismo del personal a los encargados y directivos.





g. Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
12	8	8.2.8	No se cuenta con un plan de residuo sólidos y reciclaje en el MIREX	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.	Lograr el conocimiento y el entendimiento del manejo de los residuos sólidos y el reciclaje, fomentando e incentivando el ahorro en el consumo de agua y electricidad.	Terminado

En la acción de mejora no. 12, se realizó una capacitación impartida por la empresa 7am Recycling al personal de la División de Mayordomía en los temas de recolección, manejo de desperdicio, clasificación, protocolo de higiene, seguridad e identificación de productos reciclables. Por igual, se efectuó la entrega de los contenedores a ser utilizados en el programa de “Manejo de Residuos Sólidos y Reciclaje” de la institución.





h. Criterio IX. Resultados Claves del Rendimiento

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
13	9	9.1.4	No se cuenta con una matriz de seguimiento de contrato/acuerdos o convenios entre autoridades y la organización.	Realizar matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Cumplir con los acuerdos, convenios y contratos que suscribe el MIREX, a los fines de dar cumplimiento a los lineamientos normativos.	En proceso

En cuanto a la acción de mejora no. 13, se encuentra en proceso de elaboración de la matriz de seguimiento y mediciones del cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios a los fines de dar cumplimiento a los lineamientos normativos.

V. Conclusión

En sentido general, de un total de trece (13) acciones establecidas en el plan de mejora, (7) siete se completaron y (6) seis se encuentran en proceso. Algunas de las acciones citadas no han podido terminarse debido a la cantidad de tiempo que se toma dicha labor, en definitiva debemos resaltar que se trabaja de manera continua a los fines de poder terminar la documentación completa de todo el Ministerio.





Entre las actividades más destacada realizadas, se encuentran:

- La implementación de un sistema de gestión de la calidad, antisoborno y cumplimiento normativo, auditado internamente de manera semestral, donde se toman acciones por desviaciones que puedan surgir en el proceso.
- Desde el año 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).
- Se ha logrado mejorar y aumentar la satisfacción de los servicios institucionales, logrando a este año, un resultado de 91.5% de valoración por los usuarios.
- Se ha logrado elaborar y actualizar continuamente los procesos institucionales.
- Se puede descartar la puesta en marcha de una Unidad de Atención a Usuarios, donde a la fecha se han atendido mas de 30 mil llamadas de consultas referentes a los servicios que ofrece el MIREX.
- 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.

Finalmente, es importante señalar que, entre las acciones completadas y las que se encuentran en proceso de implementación, hemos logrado avances significativos en la ejecución del plan de mejora. Adicionalmente, se han desarrollado un conjunto de actividades, que aportan en el fortalecimiento de los procesos asociados a las áreas de mejora identificadas durante la autoevaluación. Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

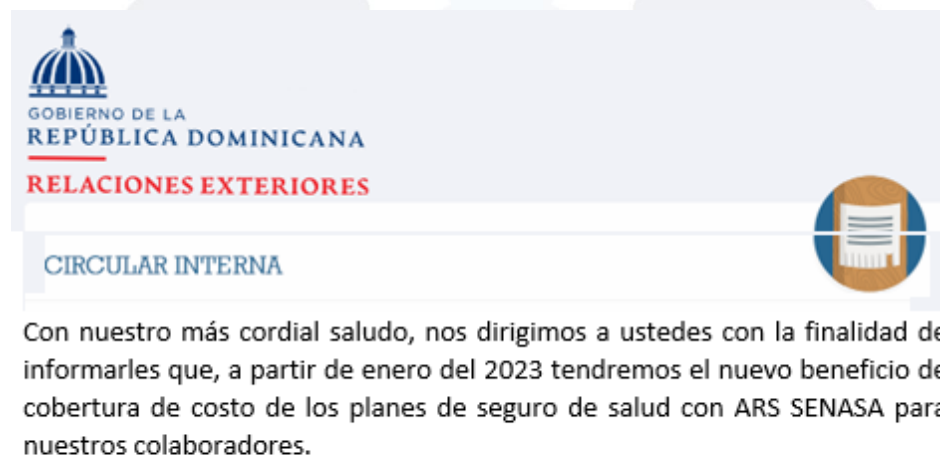




VI. Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas

a. Criterio I. Liderazgo

Acción de Mejora No. 2



A continuación, le presentamos la distribución de dicha cobertura:

Planes	Grupo ocupacional incluido
Avanzado	Grupos I y II
Máximo	Grupos III, IV, V (Encargados) y cargos de confianza
Premium	Grupo V (Ministro, Viceministros, Directores) y Asesores

Para conocer más detalles acerca de este beneficio les invitamos a asistir los días 7 y 8 de diciembre, a las charlas explicativas en horario de 9am a 1pm (una charla cada hora), en las cuales también pueden tramitar su afiliación.

Atentamente,

Dirección de Recursos Humanos





	Gestión Humana	Código: GH-PO-02
	Política de Compensación y Beneficios	Fecha de emisión: 30/05/2021
		Versión: 2
		Página 2 de 28

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABILIDADES	4
4.1	Niveles de Autoridad.....	4
4.2	Niveles de Responsabilidad	4
4.	TERMINOS Y DEFINICIONES	5
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
6.	POLÍTICAS INTERNAS/INSTITUCIONALES.....	5
6.1	Principios normativos de la política	5
6.2	Políticas generales	6
6.3	POLÍTICAS PARA COMPENSACIÓN FIJA Y CARGAS SALARIALES INDIRECTAS.....	8
6.3.1	El salario mensual.....	9
6.3.2	Salario de navidad (sueldo 13).....	10
6.3.3	Aporte de la institución al seguro familiar de salud.....	10
6.3.4	Aporte institucional al seguro de riesgo laboral	10
6.3.5	Contribución al fondo de pensiones	10
6.3.6	Asignación de combustibles.....	11
6.3.7	Servicios de comunicación móvil.....	12
6.3.8	Asignación de vehículo institucional.....	13
6.3.9	Asignación de chofer personal.....	14
6.3.10	Asignación de seguridad personal.....	14
6.3.11	El incentivo por desempeño individual del servidor público.....	14
6.3.12	El incentivo por Cumplimiento de Indicadores (SISMAP).....	14
6.4	COMPENSACIONES VARIABLES (SUJETO A DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA).....	14
6.4.1	Asignación de uniformes.....	15
6.4.2	Subsidio de almuerzo.....	15
6.4.3	Solidaridad por fallecimiento	16
6.4.4	Transporte colectivo de personal	18
6.4.5	Programa de cooperativa (COOPMIREX).....	18
6.4.6	Bonos a las secretarías y a las madres.....	18
6.4.7	Bono escolar	18
6.4.8	Ayudas casos de extrema necesidad o por fallecimiento:.....	19
6.5	INCENTIVOS PARA LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.....	19
6.5.1	Licencias para investigación doctoral:.....	20
6.5.2	Programas de postgrado y maestrías	20
6.5.3	Cursos especializados	22
6.5.4	Incentivo para estudios de grado.....	22
6.5.5	Programa de capacitación técnica (para no profesionales).....	24
6.5.6	Incentivo para educación básica y secundaria.....	24
6.5.7	Inducción a la administración pública.....	24
6.5.8	Presupuesto para actividades de capacitación.....	25
6.6	POLÍTICAS PARA RECONOCIMIENTO AL PERSONAL Y OTROS INCENTIVOS (NO MONETARIA)	25
6.6.1	Un día libre por cumpleaños	25
6.6.2	Un día libre por aniversario en la institución	25
6.6.3	Reconocimiento por antigüedad en el servicio.....	25
6.6.4	Reconocimiento al desempeño excepcional.....	26
6.6.5	Facilidades para asociación a clubes de salud (gimnasio).....	26
6.6.6	Dispensario médico institucional.....	26
7.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (CALIDAD).....	26
8.	REGISTROS DE CALIDAD	27
9.	HISTORIAL DE CAMBIOS.....	27
10.	ANEXOS.....	27





	Gestión de Recursos Humanos	Código: GH-PO-05
	Política de Compensación por Desplazamiento	Fecha de emisión: 12/12/2022
		Versión: 01
		Página: 1 de 6

POLÍTICA DE COMPENSACIÓN POR DESPLAZAMIENTO

CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
				25/11/2023
Encargado/a de Organización del Trabajo y Compensación	Director/a Administrativo/a	Director/a de Recursos Humanos	Ministro/a de Relaciones Exteriores	Fecha de aprobación





b. Criterio II. Estrategia y Planificación

Acción de Mejora No. 4

	Evaluación y Mejora	Código: EM-PG-09
	Planificación de los Cambios al SIG	Fecha de emisión: 24/06/2022
		Versión: 01
		Página 1 de 11

PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS SIG

CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
 Analista de Calidad en la Gestión y Procesos	 Encargado/a Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos	 Director/a de Planificación y Desarrollo	 Ministro/a MIREX o Director/a de Gabinete	 Fecha de aprobación





c. Criterio III. Personas

Acción de Mejora No. 6



Plan de Capacitación Anual
Planificación de Recursos Humanos

Nomenclatura: INAP-FAC-001
Tipo: Formulario
Versión: 4
Vigencia: 07/11/2022

Institución: Ministerio de Relaciones Exteriores

Fecha: 27/03/2023

Área requerida	Programa de Capacitación	Otros/Especifique	Competencia a desarrollar	Otras/Especifique	Cantidad de participantes sexo Femenino	Cantidad de participantes sexo Masculino	Cantidad total de participantes	¿Cuántos pertenecen a carrera administrativa?	Grupo ocupacional al que pertenece	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Para uso de Recursos Humanos		
											Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
Atención al ciudadano	Otros/especifique	Medicina Operacional, Protectiva y Seguridad Diplomática	Otras	Inteligencia médica y de seguridad ante eventos	10	20	30	0		Primer Trimestre	Protective Medicine Sto. Dgo. 2023	\$ 0,00	\$ 0,00
Atención al ciudadano	Otros/especifique	Primeros Auxilios	Otras	Reacción ante emergencias	6	30	36	0		Primer Trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Comunicación Efectiva		Comunicación		20	20	40	7	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 567,00	\$ 22.680,00
Recursos humanos		Future of work	Eficiencia para la Calidad		1		1	0	Grupo V	Segundo trimestre	L&D Leaders Event	\$ 46.000,00	\$ 46.000,00
Administrativa	Otros/especifique	Control de inventario	Planificación y Organización		3	3	6	1	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Recursos humanos	Otros/especifique	Certificación en People Analytics	Eficiencia para la Calidad		9	1	10	0	Grupos IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 20.000,00	\$ 200.000,00
Todas las áreas	Excel Básico		Eficiencia para la Calidad		38	20	58	5	Grupos I,II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 2.085,52	\$ 120.960,00
Recursos humanos	Entrevista Por Competencias		Pensamiento Analítico		5	1	6	0	Grupos III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	A determinar	\$ 2.520,00	\$ 15.120,00

Todas las áreas	Redacción y Presentación de Informes Técnicos		Eficiencia para la Calidad		30	30	60	12	Grupo II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 8.333,33	\$ 500.000,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Lineamientos del Ceremonial de Estado y Protocolo	Planificación y Organización		30	30	60	9	Grupo I,II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	A determinar	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Inducción a la Administración Pública Nivel IV		Integridad/Respeto		30	30	60	2	Grupos IV	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Compras y contrataciones	Otros/especifique	Proceso de Compras y Contrataciones Públicas	Eficiencia para la Calidad		13		13	0	Grupos II,III,IV,V	Segundo trimestre	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)	\$ 0,00	\$ 0,00
Financiero	Otros/especifique	Administración Financiera del Estado	Planificación y Organización		5	7	12	2	Grupo III,IV	Segundo trimestre	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)	\$ 0,00	\$ 0,00
Recursos humanos	Gestión del Talento Humano		Visión Estratégica		15	5	20	1	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.701,00	\$ 34.020,00
Todas las áreas	Manejo de la Relaciones Interpersonales		Desarrollo Relaciones		20	10	30	6	Grupo I,II,III,IV	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 756,00	\$ 22.680,00
Todas las áreas	Inducción a la Administración Pública Nivel III		Responsabilidad		40	40	80	16	Grupo I,II,III,IV,V	Todos los trimestres	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Desarrollo institucional y calidad en la gestión	Otros/especifique	Experiencia del Usuario	Pasión por el Servicio al Ciudadano		30	30	60	3	Grupo I,II,III,IV	Segundo trimestre	A determinar	\$ 8.333,33	\$ 500.000,00
Todas las áreas	Inteligencia Emocional		Desarrollo Relaciones		42	30	72	7	Grupo I,II,III,IV,V	Segundo y tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 11.805,56	\$ 850.000,00
Servicios generales	Otros/especifique	Ley de Tránsito	Responsabilidad			30	30	3	Grupo I	Segundo trimestre	A determinar	\$ 1.000,00	\$ 30.000,00





Todas las áreas	Habilidades De Liderazgo		Líderar con el Ejemplo		15	15	30	2	Grupo I,II,IV,V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.008,00	\$ 30.240,00
Recursos humanos		Administración estratégica de la capacitación y desarrollo	Planificación y Organización		2		2	1	Grupo IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 40.000,00	\$ 80.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Inglés	Comunicación		10	10	20	2	Grupo II,III, V	Tercer trimestre	INESDYC	\$ 0,00	\$ 0,00
Comunicaciones y protocolo	Otros/especifico	Certificación PMP, Project Management Profesional	Planificación y Organización		10	10	20	1	Grupos II,IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 40.000,00	\$ 800.000,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifico	Transformación Cultural	Visión Estratégica		12	8	20	0	Grupo V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 42.500,00	\$ 850.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Planificación Estratégica	Visión Estratégica		15	10	25	3	Grupo IV,V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.814,40	\$ 45.360,00
Todas las áreas	Manejo Efectivo del Tiempo		Eficiencia para la Calidad		30	30	60	9	Grupos I,II,III,IV,V	Todos los trimestres	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 756,00	\$ 45.360,00
Servicios generales	Otros/especifico	Higiene y manipulación de alimentos	Colaboración		10	40	50	4	Grupo I,II	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Metodología de las 5S	Eficiencia para la Calidad		30	30	60	5	Grupos II,IV,V	Tercero y cuarto trimestre	A determinar	\$ 11.333,33	\$ 680.000,00
Administrativa	Otros/especifico	Básico de Gestión Aduanera	Influencia y Negociación		5		5	0	Grupo I,II,III,IV	Tercer trimestre	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas		Logrando lo imposible	Visión Estratégica		30	30	60	5	Grupo V	Tercer trimestre	Ivan Gómez	\$ 6.166,67	\$ 370.000,00

Todas las áreas	Otros/especifico	Oratoria	Comunicación		15	15	30	3	Grupo IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 21.666,67	\$ 650.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Reducción de Informes Políticos	Comunicación		15	15	30	5	Grupo IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 16.666,67	\$ 500.000,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifico	Six Sigma Green Belt	Eficiencia para la Calidad		8	7	15	0	Grupo IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 20.000,00	\$ 300.000,00
Servicios generales	Otros/especifico	Electricidad Industrial	Eficiencia para la Calidad			3	3	1	Grupo I,II,III	Segundo trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifico	Gestión de Riesgos ISO 31000	Eficiencia para la Calidad		10	10	20	0	Grupos III,IV,V	Segundo trimestre	A determinar	\$ 7.500,00	\$ 150.000,00
Todas las áreas	Trabajo en Equipo		Colaboración		15	15	30	3	Grupo I,II,III,IV,V	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 756,00	\$ 22.680,00
Todas las áreas	Gestión y Resolución de Conflictos		Desarrollo Relaciones		15	15	30	3	Grupo I,II,III,IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 756,00	\$ 22.680,00
Servicios generales	Otros/especifico	Refrigeración	Eficiencia para la Calidad			4	4	1	Grupo I,II,III	Tercer trimestre	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	\$ 0,00	\$ 0,00
Comunicaciones y protocolo	Otros/especifico	Manejo de Crisis	Comunicación		10	10	30	2	Grupos III,IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 16.666,67	\$ 500.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Power BI	Planificación y Organización		15	15	30	4	Grupo IV,V	Tercer trimestre	A determinar	\$ 15.000,00	\$ 450.000,00
Todas las áreas	Otros/especifico	Microsoft 365	Eficiencia para la Calidad		30	50	80	15	Grupo I,II,III,IV,V	Todos los trimestres	A determinar	\$ 8.750,00	\$ 700.000,00





Ministerio de Relaciones Exteriores

República



Todas las áreas	Otros/especifique	Excel Avanzado	Eficiencia para la Calidad		15	15	30	1	Grupo II,III,IV	Tercer trimestre	A determinar	\$ 10.000,00	\$ 300.000,00
Recursos humanos	Otros/especifique	Inclusion 2023	Visión Estratégica		1		1	0	Grupo V	Cuarto trimestre	SHRM Store	\$ 43.000,00	\$ 43.000,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Diplomacia y Relaciones Internacionales	Influencia y Negociación		15	15	30	3	Grupos II,III,IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Gestión y Presentación de Proyectos	Visión Estratégica		30	30	60	10	Grupo IV	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 12.666,67	\$ 760.000,00
Comunicaciones y protocolo	Otros/especifique	Imagenes aereas para redes sociales- vuelo con drones	Comunicación			4	4	0	Grupos II,III,IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 50.000,00	\$ 200.000,00
Planificación y desarrollo	Otros/especifique	Planificación y Presupuesto	Planificación y Organización		15	15	30	5	Grupo IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 13.333,33	\$ 400.000,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Francés	Comunicación		8	3	11	0	Grupo II,III,IV,V	Cuarto trimestre	INESDYC	\$ 0,00	\$ 0,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Finanzas Personales	Planificación y Organización		100	100	200	20	Grupos I,II,III,IV,V	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 1.000,00	\$ 200.000,00
Todas las áreas	Técnicas De Archivos		Eficiencia para la Calidad		10	10	20	5	Grupo I,II	Cuarto trimestre	Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	\$ 1.134,00	\$ 22.680,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Pensamiento Analítico	Pensamiento Analítico		10	10	30	2	Grupo II,IV	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 6.666,67	\$ 200.000,00
Todas las áreas	Otros/especifique	Cooperación Internacional	Innovación		10	10	20	2	Grupo II,IV	Cuarto trimestre	A determinar	\$ 25.000,00	\$ 500.000,00
Total:												\$ 11.163.460,00	

Encargado de Recursos Humanos

Aprobado por





	Gestión de Recursos Humanos	Código: GH-PE-04-F03
		F. Emisión: 03/08/2022
	Efectividad de la Capacitación	Versión: 2
		Página: 1 de 1

Capacitación:		
Fecha de la capacitación:	Fecha de evaluación:	
Objetivo de la capacitación:		
Nombre del colaborador:	Cargo:	Área:
Nombre del evaluador:	Cargo:	Área:

La siguiente evaluación tiene como objetivo valorar la efectividad de la capacitación tomada por el colaborador y la aplicación de los conocimientos adquiridos en el desempeño de su trabajo. Lea cada punto y responda con toda sinceridad ya que esto permite obtener la información adecuada para el desempeño del colaborador en los procesos.

Por favor califique del 1 al 20 cada uno de los siguientes aspectos teniendo en cuenta la competencia tratada en la capacitación dada, RECUERDE que 1 es el indicador INFERIOR y 20 el SUPERIOR:

Aspectos	Valor
Antes de esta capacitación, como califica el nivel de conocimientos o competencias sobre el tema que tenía el empleado.	
Después de la capacitación, como valora el nivel de conocimientos o competencias adquiridos.	
En que grado los temas tratados han permitido generar mejoras en el desempeño y en los procesos de trabajo.	
Como califica la aplicación práctica de lo aprendido en el desarrollo del trabajo.	
Califique la calidad y utilidad de la capacitación recibida.	
Total:	0

Describa cuáles competencias fortalece el colaborador con la capacitación impartida.		
1-		
2-		
3-		
Estime que porcentaje de lo aprendido en esta capacitación se pudo utilizar en el trabajo		
<input type="checkbox"/> 25%	<input type="checkbox"/> 50%	<input type="checkbox"/> 75% <input type="checkbox"/> 100%
Si su respuesta es menor del 50% explique si las razones están relacionadas con componentes de la capacitación o con el ambiente o condiciones de trabajo.		
Comentarios o Sugerencias:		
Resultado:	Entre 1 y 50	La capacitación no fue efectiva
	Entre 51 y 79	Se requiere reforzar la capacitación
	Entre 80 y 100	Se evidencia efectividad de la capacitación evaluada

Firma del evaluador





d. Criterio IV. Alianzas y Recursos

Acción de Mejora No. 7

INICIO SOLICITUDES DE RRHH GESTIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO MESA DE SERVICIOS TIC HERRAMIENTAS

IntraMIREX Share

Search Gestión del Conoc. Sync Export to Excel

Gestión del Conocimiento

Name	Modifed	Modifed By
InfoMIREX	June 7, 2022	Ernesto K. Tinaka
Debidá diligencia PPT.pptx	October 4, 2022	Genesis Longyne Fulgenc
Folleto Maestría de Ceremonias...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
Inducción General MIREX.pptx	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
John C. Maxwell - Las 21 Leyes L...	March 13	Jennifer Guate Guzmán
John C. Maxwell - Las 21 Leyes L...	August 19, 2022	Carolina De Peña Lima
LA COMUNICACION EN EL INF...	July 3	Carolina De Peña Lima
Libros.xls	October 4, 2022	Genesis Longyne Fulgenc
Material Curso Sistema Basico d...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
MIREX Cerca (Todos).url	June 7, 2022	Ernesto K. Tinaka
Plan de capacitación socializad...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
PPT CHARLA RÉGIMEN ÉTICO Y...	September 15, 2022	Carolina De Peña Lima
PPT Control de Gestión Antisob...	October 4, 2022	Genesis Longyne Fulgenc
PPT Curso Auditor Interno ISO ...	August 15, 2022	Carolina De Peña Lima
Presentación Subsidios MLE Em...	August 19, 2022	Carolina De Peña Lima
Presentación.pptx	May 10, 2022	Genesis Longyne Fulgenc
Presentación1.pptx	August 8, 2022	Genesis Longyne Fulgenc

e. Criterio V. Procesos

Acción de Mejora No. 9

	Gestión de la Planificación	Código: GP-GI-01
		Fecha de emisión: 07/04/2022
	Instructivo	Versión: 1
	Gestión de Riesgos Organizacional	Página 1 de 21

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RIESGOS ORGANIZACIONAL





 Ministerio de Relaciones Exteriores República Dominicana	Gestión de la Planificación	Código: GP-PE-02
	Análisis del contexto y riesgo organizacional	Fecha de emisión: 20/11/2021
		Versión: 2
		Página 1 de 13

ANALISIS DEL CONTEXTO Y RIESGO ORGANIZACIONAL

CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
				29/11/2021
Encargado/a de Calidad en la Gestión y Procesos	Encargado/a Depto. De Planificación Programas y Proyectos	Director/a de Planificación y Desarrollo	Ministro/a de Relaciones Exteriores o Director/a de Gabinete	Fecha de aprobación





Gestión de la Planificación																									
Matriz Análisis de Riesgos																									
No.	ÁREA	PROCESO / PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS				TRATAMIENTO Y EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD														
			INDICADORES	ACTIVIDAD	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	FAJEROS DE RIESGOS	ESENCIA O OPORTUNIDAD	SEVERIDAD	IMPACTO	BIENESTAR DEL RIESGO	SEVERIDAD	IMPACTO	BIENESTAR DEL RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO	BIENESTAR DEL RIESGO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	RECURSOS ASIGNADOS	RECURSOS REQUERIDOS	ESTATUS	EVIDENCIA	FECHA DE EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD	RESULTADO DE EFECTIVIDAD	COORDINADOR	
1	Departamento de Ciudadanía	Emisión de pasaportes

f. Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

Acción de Mejora No. 10

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES												
No.	PROCESO Ó SERVICIO	DESCRIPCIÓN SNC	IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA	QUIEN REPORTA LA SNC	FECHA REPORTE	ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE DE ACCIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES	STATUS DE LA SNC	¿REQUIERE AC? (SI/NO)	RESULTADO DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	FECHA SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO
1	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2023, mediante AL-2023-124-405, trabajado por la oficial Evelyn Lara, quien aprobó la solicitud estando el documento...	Apostilla a documento incompleto (presencia)	Rosalía Medina	24/01/2023	Emitida nueva apostilla con corrección del procedimiento y enonerado esta apostilla, ya que fue error del oficial actuante	Rosalía Medina	24-01-23	Cerrado	No	Devolución del documento para que sea rubricado al sistema de manera completa y enonerado mediante AL-2023-124-1225	N/A
2	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 09-06-2022, mediante AL-2022-8-103871, trabajado por la oficial de manera correcta, pero por inconvenientes de la plataforma de tecnología genero el código QR de manera que obstruía información inherente al documento.	Información del documento obstruida por código QR	El usuario a traves de Claribel Herrera	25-01-23	Emitida nueva apostilla con corrección del problema reportado y enonerado		25-01-23	Cerrado	No	Emisión de nueva apostilla con el inconveniente subsanado de manera que el documento se procesó sin obstrucción alguna. Enonerado dicho proceso mediante AL-2023-125-1026	N/A
3	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2023, mediante AL-2023-123-744, y al imprimirse se generaba de manera invertida.	Documento generado por la plataforma de tecnología invertido	Rosalía Medina	23-01-2023	Emitida nueva apostilla con corrección del problema reportado y enonerado	Rosalía Medina	23-01-23	Cerrado	No	Emisión de nueva apostilla con el inconveniente del documento resultado y enonerado mediante AL-2023-123-1281	N/A
4	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2023, bajo el código de solicitud AL-2023-123-973 y al imprimir el documento se generaba de manera invertida.	Documento generado por la plataforma de tecnología invertido	Jacqueline Paulino	23-01-2023	Emitida nueva apostilla con corrección del problema reportado y enonerado	Jacqueline Paulino	23-01-2023	Cerrado	No	Emisión de nueva apostilla con el inconveniente subsanado de manera que el documento se procesó sin obstrucción alguna. Enonerado dicho proceso mediante AL-2023-123-1268	N/A
5	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 23-01-2022, bajo código de solicitud No. AL-2022-11-29-915, oficial actuante Evelyn Lara, quien en el certificado de apostilla por error puso la...	Apostilla emitida con error. Oficial de fuma no correspondía al documento.	Claribel Herrera	19-01-23	Emitida nueva apostilla con corrección del error.	Claribel Herrera	19-01-2023	Cerrado	No	Solicitamos repita el proceso de solicitud para generar nueva apostilla con corrección del error. El usuario no solicito enonerado.	N/A
6	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 19-01-2023, bajo el AL-23-18-1429 y al imprimirse se generaban los documentos de manera invertida.	Apostilla generada de manera invertida al momento de ser impreso. Problema de la plataforma.	Claribel Herrera	19-01-2023	Emitida nueva apostilla con corrección del error en el documento.	Claribel Herrera	20-01-2023	Cerrado	No	Solicitamos repita el proceso de solicitud para generar nueva apostilla con corrección del error. Enonerado mediante AL-23-126-1253.	N/A
7	Apostilla	El documento fue solicitado en fecha 20-01-2023, mediante AL-23-120-1023 y trabajado por Evelyn Niscol Olivo.	Se envió a legalizar a la Procuraduría General de la República un documento público. No procedía.	Jacqueline Paulino	20-01-2023	Se apostilló el documento, ya que estaba correcto.	Jacqueline Paulino.	20-01-2023	Cerrado	No	Hablamos con la Usuario para que repitiera el proceso y pedimos excusas por la información errónea.	N/A
8	Apostilla	El servicio fue solicitado en fecha 27-01-2023, mediante AL-2023-127-977, trabajado por la oficial Evelyn Lara.	Documento realizado en la República Dominicana y fue enviado a que se apostillara en el exterior.	Jacqueline Paulino	27-01-2023	Se apostilló el documento, ya que estaba correcto.	Jacqueline Paulino	27-01-2023	Cerrado	No	Hablamos con la Usuario para que repitiera el proceso y pedimos excusas por la información errónea.	N/A





Evaluación y mejora

Procedimiento control de salidas no conforme

Código: EM-PG-05

Fecha de emisión:
26/04/2021

Versión: 1

Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME



CONTROL DE APROBACIÓN

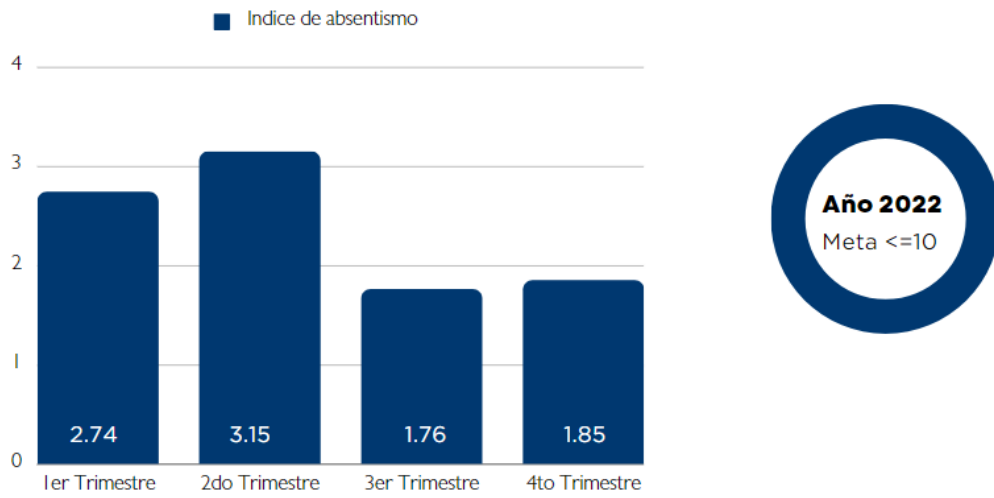
Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:	Fecha:
 Analista de calidad	 Encargado/a Departamento de Calidad y Procesos	 Director/a de Planificación y Desarrollo	 Ministro/a de Relaciones Exteriores o Director/a de Gabinete	13 Mayo 2021 Fecha de aprobación



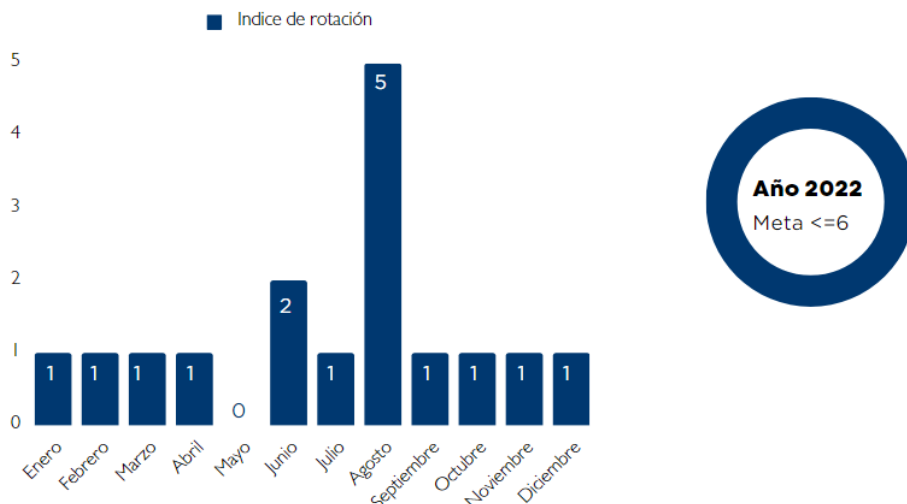


g. Criterio VII. Resultados en las Personas

Acción de Mejora No. 11



Resultados índices de rotación. Fuente: Registros RRHH



Resultados índices de Absentismo 2022. Fuente: Matriz de Absentismo 2022.





Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



h. Criterio VIII. Resultados de Responsabilidad Social

Acción de Mejora No. 12



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
REPÚBLICA DOMINICANA

Perfil Proyecto sobre Prácticas de manejo de residuos sólidos y reciclaje

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Cooperación Institucional
(Análisis, Formulación y Seguimiento de Acuerdos)

Santo Domingo, D.N.
Enero, 2022



