Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

MIREX SE FORTALECE

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

Enero-junio 2025

Presentado por:

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

Ministerio de Relaciones Exteriores
República Dominicana

MIREX SE FORTALECE

ÍNDICE

I. Introducción 2
II. Perfil Institucional 2
a. Misión 3
b. Visión 3
c. Valores 3
III. Metodología de Autodiagnóstico CAF 4
IV. Cumplimiento del Plan de Mejora 4
a. Criterio IV. Alianzas y Recursos 6
b. Criterio V. Procesos 7
V. Conclusión 10
VI. Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas 12
a. Criterio IV. Alianzas y Recursos 12
b. Criterio V. Procesos 14

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 informe de seguimiento al plan de mejora CAF y presenta las diferentes acciones desarrolladas en la institución para cumplir con los compromisos establecidos en el Plan de Mejora Institucional CAF 2025.

II. Perfil Institucional

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), es una de las primeras organizaciones creadas en la República Dominicana, celebró su 150 aniversario en el mes de abril 2024. 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 No. 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 (MAP), 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 la responsabilidad de dar seguimiento a las acciones de mejora y 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 de Mejora.

IV. Cumplimiento del Plan de Mejora

A continuación, se muestran los resultados del segundo semestre:

Cumplimiento Plan de Mejora Enero-junio 2025		
Estatus	**Acción de Mejora**	**% Cumplimiento**
Terminado	4	67%
En proceso	2	33%
Total	6	100%

Tabla 1. Grado de Cumplimiento Plan de Mejora

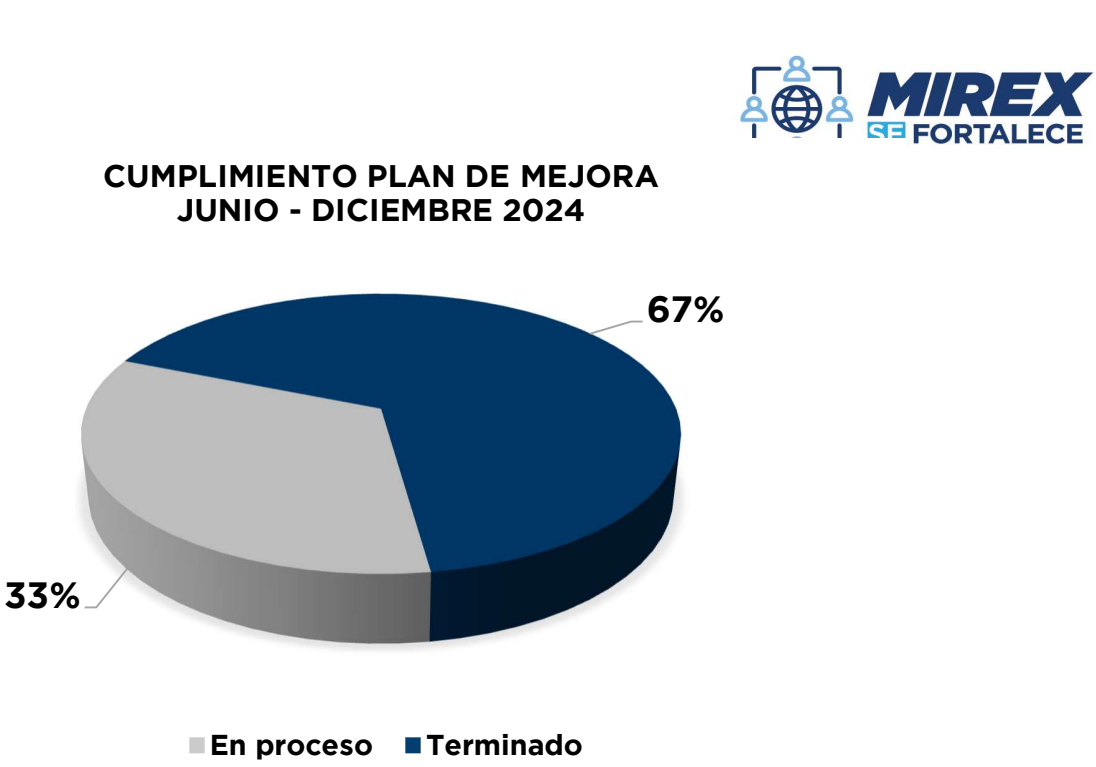


Gráfico1. Grado de Cumplimiento Plan de Mejora

Cabe destacar que este es el primer informe semestral de Plan de Mejora CAF en los cuales se tiene un porcentaje de **67% de cumplimiento**, y el otro **33% está en proceso de ejecución**. A continuación, los resultados por criterios:

a. Criterio IV. Alianzas y Recursos

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
1	4	4.4.3	No existe una plataforma tecnológica para la gestión de participantes en Cumbres y Foros políticos.	Desarrollar un sistema para la gestión de participantes en las cumbres y foros políticos que se realizan y coordinan desde el MIREX.	Diseñar una plataforma digital para la gestión de participantes en Cumbres y Foros.	Terminado
2	4	4.2.1	No existe una carta de servicios para los servicios consulares.	Diseñar una propuesta de carta de servicios para los servicios ofrecidos en los consulados en el exterior, para definir estándares de calidad en los trámites.	Dar a conocer los estándares de calidad de los trámites en el exterior de los servicios consulares.	Terminado

En el marco de la modernización institucional y la profesionalización del Servicio Exterior, la Dirección de Tecnología de la Información y la Dirección de Comunicación del MIREX implementó un sistema web integral para la gestión de participantes en cumbres y foros políticos. Este sistema incluye el módulo 'Perfil País', que permite registrar y actualizar información de países y funcionarios, facilitando consultas digitales en tiempo real para los funcionarios dominicanos en escenarios bilaterales y multilaterales.

Asimismo, Se diseñó y aprobó el Modelo de Acuerdo de Servicios como una herramienta para estandarizar la calidad de los servicios ofrecidos en los consulados y secciones consulares en el exterior. Esta iniciativa, busca mejorar la atención al ciudadano mediante la definición de estándares claros de servicio. El modelo funcionará como una adaptación de la Carta Compromiso al Ciudadano, orientada al servicio exterior, con el objetivo de fortalecer la cultura de calidad y el cumplimiento institucional.

Entre los beneficios proyectados se destacan: establecer estándares de calidad en los servicios consulares en el exterior, fortalecer el desempeño del personal, mejorar la imagen institucional y aumentar la satisfacción de los usuarios.

b. Criterio V. Procesos

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
3	5	5.1.1	No se ha realizado el lanzamiento de "Diana".	Realizar el lanzamiento del Chatbot institucional-Diana, a los fines de comunicar a los usuarios el acceso a los servicios del MIREX en cualquier parte del mundo.	Dar a conocer a la ciudadanía y a los colaboradores el proyecto de acceso a los servicios MIREX en cualquier parte del mundo.	Terminado
4	5	5.1.2	No ha implementado acciones para aplicar la inclusividad en cada canal de servicio del MIREX.	Implementar acciones que fomenten la gestión de género y aplicar la inclusividad en cada canal de	Promover la gestión de género y aplicar inclusividad en cada canal de servicio del MIREX.	En Proceso

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
				servicio del MIREX.		
5	5	5.1.2	No está implementado MIREX Contigo.	Puesta en marcha de MIREX Contigo, a los fines de que los usuarios puedan realizar la solicitud de los servicios desde cualquier parte del mundo.	Eficientizar el proceso de gestión de los servicios del MIREX en cualquier parte del mundo.	En proceso
6	5	5.1.2	No existen mejoras para facilitar la gestión de las solicitudes a través de la Intranet institucional.	Mejorar la Intranet institucional, para facilitar la gestión y aprobación de las solicitudes internas y la gestión de la información.	Tener una Intranet Institucional más acorde a las necesidades del MIREX.	Terminado

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) lanzó oficialmente la plataforma de mensajería instantánea con identidad visual “Diana”, un chatbot institucional diseñado para fortalecer la comunicación con los usuarios y mejorar la calidad de todos los servicios que ofrece la institución. Este proyecto, respaldado por la alta dirección, representa una iniciativa estratégica de modernización y eficiencia en la atención ciudadana. Durante el evento de lanzamiento, se orientó al personal sobre el uso de Diana y se promovió su adopción como el canal oficial de contacto con el MIREX, en el marco de la campaña **#HablaConDiana**. La actividad contó con la participación de todas las áreas de servicio, el personal de la Cancillería y, de manera remota, el servicio exterior a través de Zoom.

Como institución comprometida con la inclusión, la equidad y el respeto, el MIREX impulsa acciones para fomentar una cultura de trabajo responsable y respetuosa, tanto con su personal como con la ciudadanía.

En este marco, la Unidad de Género elaboró la Guía de Comunicación Inclusiva, con el objetivo de promover el uso de un lenguaje respetuoso, inclusivo y no sexista en todas las comunicaciones institucionales. Actualmente, el documento se encuentra en proceso de revisión por parte de la Dirección de Comunicación, tras haber sido validado por los miembros del Comité de Género.

El Mirex ha presentado el desarrollo de ¨**MIREX Contigo**¨, un portal web diseñado para facilitar el acceso a los servicios consulares de manera ágil, segura y eficiente. A través de esta plataforma, los ciudadanos podrán programar citas y realizar pagos en línea para distintos trámites consulares, sin necesidad de acudir presencialmente a las misiones diplomáticas, lo que contribuye a reducir tiempos de espera y optimizar la atención.

Entre los servicios disponibles se encuentran:

- Solicitud y renovación de pasaportes
- Poderes consulares
- Solicitud de visas
- Emisión de carta de ruta
- Otros servicios consulares

MIREX Contigo representa un avance significativo en la modernización de los servicios, al permitir que los usuarios gestionen sus trámites desde cualquier lugar, garantizando una experiencia cómoda, accesible y orientada a la mejora continua.

La Dirección de Tecnología de la Información desarrolló una nueva **plataforma para la Gestión de Solicitudes Internas**, un sistema de mesa de servicios diseñado para optimizar la atención de requerimientos institucionales.

Este sistema permite:

- Registrar y rastrear solicitudes internas
- Asignarlas a las áreas responsables
- Dar seguimiento a su estado
- Evaluar tiempos de respuesta

Esta herramienta fortalece la trazabilidad, la transparencia y la eficiencia en los procesos administrativos, y contribuye directamente al sistema de control interno, alineándose con los principios de eficiencia, calidad y servicio al usuario interno.

V. Conclusión

En general, de las seis (6) acciones del plan de mejora, cuatro (4) ya fueron completadas y dos (2) están en proceso. Estas últimas no ha finalizado debido al tiempo que requiere su ejecución; sin embargo, se continúa trabajando de manera constante para completar toda la documentación correspondiente. Entre las actividades más destacada realizadas, se encuentran:

- Hemos logrado alcanzar un 99% de conformidad en la evaluación de los servicios prestados.
- Propuesta para la implementación del Modelo de Acuerdo de Servicios como herramienta para mejorar la atención en consulados y secciones consulares en el exterior.

- Portal "MIREX Contigo" orientado a facilitar el acceso a servicios consulares de forma ágil, segura y remota. A través de la plataforma, los ciudadanos pueden programar citas y realizar pagos en línea para trámites como pasaportes, poderes consulares, visas, cartas de ruta, entre otros. Esta iniciativa moderniza la atención consular, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario.

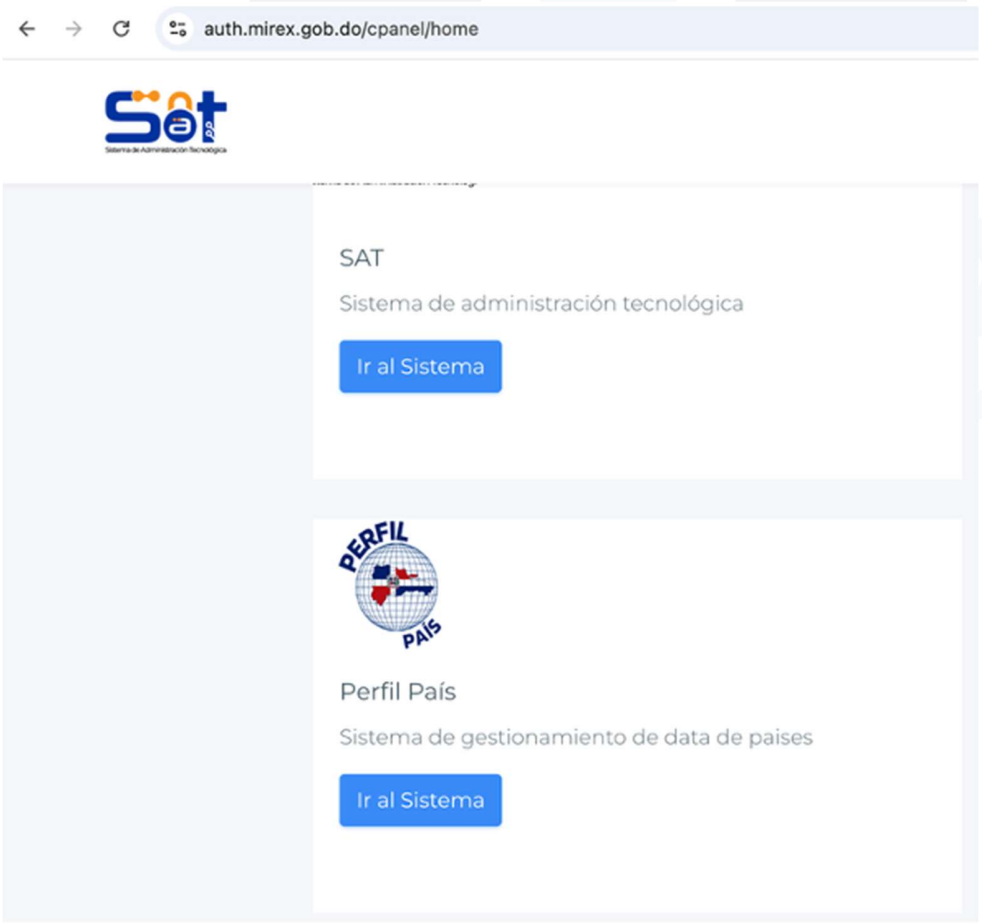
Estas acciones reflejan el enfoque del MIREX en fortalecer su capacidad institucional, fomentar una cultura de calidad y brindar servicios modernos y centrados en el usuario.

Finalmente, es importante señalar que, 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 IV. Alianzas y Recursos

Acción de Mejora No. 1



Acción de Mejora No. 2

Ministerio de Relaciones Exteriores
República Dominicana

MIREX SE FORTALECE

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN
ACUERDOS DE SERVICIOS
CONSULADOS DOMINICANOS EN EL EXTERIOR
(ejercicio piloto)

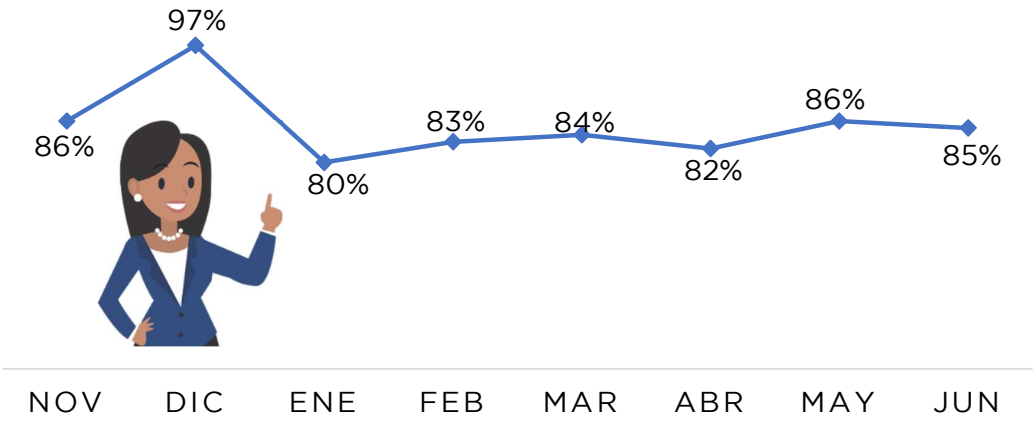
Presentado por:
Departamento de Calidad en la Gestión
Dirección de Planificación y Desarrollo

Marzo, 2025

b. Criterio V. Procesos

Acción de Mejora No. 3

Lanzamiento oficial de lanzamiento de la Plataforma "DIANA".



Satisfacción del Usuario del Chatbot "Diana", Fuente: Reporte de Botcity.

Acción de Mejora 4

Ministerio de Relaciones Exteriores
República Dominicana

MIREX SE FORTALECE

Borrador Guía Comunicación Inclusiva, MIREX

Más allá de un lenguaje inclusivo y no sexista

CONTROL DE APROBACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por	Fecha:
Encargada/o Departamento Igualdad de Género	Director/a de Planificación y Desarrollo	Comité de Transversalización de Género MIREX	Director/a de Gabinete o Ministro/a de Relaciones Exteriores	Fecha de aprobación

Reflexión inicial: lenguaje inclusivo, no sexista y la comunicación clara

Eulalia Lledó, doctora en filología románica por la Universidad de Barcelona y especialista en investigación sobre sexismo y lengua, plantea «Se puede colegir que cuando se dirime una cuestión que relaciona sexo, género y género lingüístico nunca se está hablando solo de lengua».

Y es que el lenguaje determina la estructura y la construcción de la identidad, tanto a nivel personal como social. Con el lenguaje se piensa, se interpreta, se comunica, se siente y se define el mundo. Es uno de los agentes de socialización más importante, con el que la sociedad produce y reproduce roles, estereotipos y patrones.

El lenguaje es el principal medio de socialización de las personas, lo que significa que, a través de este se aprenden reglas de comportamiento y se interiorizan las diferencias sociales entre hombres y mujeres. En la medida en que esta diferenciación no es neutral, sino arbitraria y se basa en criterios duales o contrarios (lo masculino opuesto a lo femenino), jerárquicos (lo masculino por encima de lo femenino) o suplementarios (lo masculino como importante y lo femenino como secundario), el lenguaje comienza a situar a los hombres como punto de referencia, mientras que a las mujeres se les relega a la otredad.

Y es que el significado de las palabras es público y está estrechamente ligado al modo de vida social, a la forma de pensar y al comportamiento de los seres humanos.

En el caso de las imágenes, estas son representaciones visuales de la realidad y son consideradas canales de comunicación porque también transmiten mensajes. De hecho, las imágenes y su papel como transmisoras de información han ido adquiriendo gran importancia, sobre todo con la aparición de las tecnologías audiovisuales y la comunicación de masas. En este orden, la necesidad de hacer llegar la información a un cada vez más creciente número de personas hace que quienes emiten los mensajes consideren necesario utilizar medios que sean fácilmente comprensibles. Así, las imágenes, por su capacidad de concentrar la realidad, se convierten en un medio adecuado.

Es por ello que es preciso tener en cuenta que tanto el lenguaje oral, escrito o en imágenes no solo transmiten información, sino que también representan y condicionan la realidad, esto es, constituyen mecanismos que reproducen los valores de una sociedad y, a la vez, influyen en la conducta y el pensamiento de las personas.

De esta forma, el lenguaje puede constituirse en una de las formas cotidianas en las que se presenta la discriminación, ya que es a través de este se aprende a nombrar el mundo en función de los valores construidos en una sociedad, por lo que es necesario comprender que, dependiendo de cómo se use puede dignificar, invisibilizar o denigrar, generando estereotipos, estigmas, prejuicios y perpetuando conductas y roles discriminatorios hacia las personas.

Acción de Mejora 6