



Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana

CARTA DE SERVICIOS



MIREX
SE FORTALECE

2026

Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional
República Dominicana



CARTA DE SERVICIOS

Ministerio de Relaciones Exteriores



TABLA II

DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN	5
II. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	10
III. INFORMACIÓN DE CONTACTO	12
IV. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS	13
V. NORMAS REGULADORAS	15
VI. FORMAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16
VII. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	17
VIII. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	20
IX. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	20
X. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	21
XI. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIO	23
XII. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	23



PRESENTACIÓN

En cumplimiento de nuestro compromiso con la calidad institucional, la mejora continua y la transparencia en la gestión pública, el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) presenta su **Carta de Servicios**, como una herramienta que informa de manera clara, directa y accesible los principales servicios ofrecidos a la ciudadanía, así como los compromisos de atención que hemos asumido para garantizar su prestación con eficacia, integridad y orientación al usuario.

Esta Carta se elabora conforme a los principios establecidos por la norma **UNE 93200:2008**, que define los requisitos de contenido, seguimiento y evaluación para la emisión de Cartas de Servicios en organizaciones públicas. Asimismo, se encuentra plenamente integrada a nuestro **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**, el cual incorpora los estándares internacionales de ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad, ISO 37001:2016 Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Gestión del Compliance, permitiendo una gestión más coherente, ética y centrada en el valor público.

Como institución responsable de ejecutar la política exterior del Estado dominicano y promover los intereses del país en la comunidad internacional, reconocemos la importancia de fortalecer la confianza ciudadana y facilitar el acceso a los servicios consulares, diplomáticos y administrativos bajo criterios de transparencia, oportunidad y equidad.

La presente Carta expresa, de manera concreta, los servicios priorizados, los compromisos de calidad que hemos establecido, los derechos y deberes de las personas usuarias, y los canales disponibles para su participación, consulta o reclamación. Además, establece los mecanismos mediante los cuales se da seguimiento y evaluación al cumplimiento de dichos compromisos, asegurando la rendición de cuentas y la mejora continua en nuestra gestión.

Esta carta será revisada de forma periódica por el Departamento de Calidad en la Gestión, con el propósito de incorporar mejoras y responder a las necesidades cambiantes de nuestros usuarios.

La Carta está disponible en el portal institucional del MIREX y será difundida por los canales oficiales, garantizando su accesibilidad pública.



DATOS IDENTIFICATIVOS

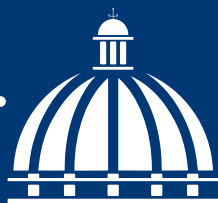
Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

I

El Ministerio de Relaciones Exteriores (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 del 2017, y en cumplimiento con los principios democráticos universalmente aceptados y las normas del Derecho Internacional.

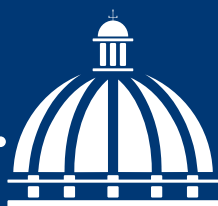
El MIREX opera bajo un conjunto de normas nacionales e internacionales que sustentan su accionar, entre las que destacan las leyes orgánicas que regulan su estructura, así como estándares de calidad y transparencia que serán detallados en la sección correspondiente del presente documento.





MISIÓN

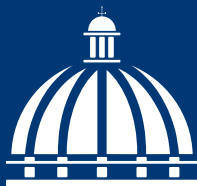
Ejecutar la política exterior del Estado dominicano, vinculando la agenda y los planes de desarrollo del país en el plano internacional, de forma dinámica, sostenible y eficaz, en beneficio de la República Dominicana y sus nacionales.



VISIÓN

El MIREX es una institución moderna, profesional y proactiva, que trabaja para el desarrollo nacional, la paz y la seguridad internacional.





PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Transparencia:

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.

Diálogo:

Mantener la comunicación, el intercambio de ideas y la búsqueda de acuerdos para promover los intereses nacionales y la cooperación internacional.

Equidad:

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.

Profesionalidad:

Cualidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con capacidad y aplicación relevantes. La profesionalidad es una característica de la persona que desempeña un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia.



INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

El MIREX pone a disposición de los ciudadanos una plataforma digital accesible para la realización de trámites y solicitudes, cumpliendo con criterios de accesibilidad universal. Mediante el sistema USFARWeb, las personas con discapacidad visual o dificultades lectoras pueden acceder de manera sencilla a los servicios en línea, garantizando igualdad de condiciones.



MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTAL

La presente Carta de Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) se enmarca en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), cuyo propósito es garantizar la prestación de servicios con calidad, transparencia, integridad y cumplimiento normativo, en coherencia con los estándares internacionales y las disposiciones nacionales que rigen la gestión pública dominicana.

Este marco normativo y documental define las reglas, principios y evidencias que sustentan los compromisos de calidad expresados en la Carta, asegurando su trazabilidad, control y mejora continua.



Integración con el Sistema Integrado de Gestión

El SIG del MIREX articula las siguientes normas internacionales:



ISO 9001:2015 - GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Establece los criterios para asegurar la satisfacción del ciudadano y la mejora continua de los servicios.



ISO 37001:2016 - GESTIÓN ANTISOBORNO:

Promueve la ética institucional y la prevención de actos de corrupción o irregularidades.



**ISO 37301:2021 – GESTIÓN DEL COMPLIANCE:**

Garantiza que las actividades y decisiones del Ministerio se realicen conforme a las leyes, regulaciones y compromisos voluntarios asumidos.

**UNE 93200:2008 – CARTAS DE SERVICIOS:**

Norma que define los requisitos mínimos de contenido, seguimiento y revisión que debe cumplir esta Carta, incluyendo los compromisos, indicadores y mecanismos de participación ciudadana.

Áreas responsables de los servicios prestados



Dirección de Legalización de Documentos, cuyo propósito, conforme al Reglamento de Aplicación núm. 142-17 de la Ley Orgánica núm. 630-16, es planificar, dirigir, coordinar, evaluar y supervisar el buen funcionamiento de los servicios y procedimientos de todo lo relacionado a la legalización y apostilla de documentos, así como garantizar que éstos se cumplan con calidad, seguridad y celeridad.



Dirección de Servicios Consulares, a través de la División de Visado y Facilidades de Entrada, cuya función, conforme al Reglamento de Aplicación núm. 142-17 de la Ley Orgánica núm. 630-16, es gestionar el sistema de autorización y expedición de visados.



II**RELACIÓN****DE LOS SERVICIOS PRESTADOS****SERVICIO****Legalización
y apostilla**

La Dirección de Legalización de Documentos en la Sede Central de la Cancillería en Santo Domingo ofrece servicios de legalización y apostilla de documentos públicos para usuarios dominicanos y extranjeros. Apostilla: La República Dominicana, como firmante del Convenio de La Haya de 1961, simplifica la autenticación de documentos públicos extranjeros a través de un Certificado de Apostilla. Este certificado verifica la autenticidad del origen del documento, la calidad del firmante y la veracidad de las firmas y sellos. Un documento apostillado es reconocido por todos los países signatarios del convenio, excepto Austria, Bélgica y Alemania. Legalización: Este proceso autentica documentos producidos por funcionarios consulares dominicanos en el extranjero, conforme a la Ley No. 716. También aplica a documentos de países no signatarios del Convenio de La Haya, como parte de la cadena de autenticación de firmas oficiales. Ambos servicios aseguran la validez de documentos para su uso internacional.



Dirigido a
Usuarios, Nacionales y Extranjeros.



Canales de prestación de los servicios
En línea



Requisitos para la solicitud
1. Cédula de identidad
2. Documentos para Apostillar / Legalizar



Costo del servicio
• Ver tarifa a pagar en: <https://servicios360.mirex.gob.do/apostillas-legalizaciones/>



**Tiempo de
Respuesta**

3
días
laborables



SERVICIO



Expedición de visas



Tiempo de
Respuesta

15
días
laborables

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. Para realizar una solicitud de visa debe de contactar a la Embajada o Consulado más cercano a su lugar de residencia o designada como jurisdicción.



Dirigido a
Ciudadanos Extranjeros.



Canales de prestación de los servicios
Presencial y correo electrónico.



Requisitos para la solicitud
Ver requisitos por tipos de Visas:
<https://servicios360.mirex.gob.do/visas/>



Costo del servicio
Ver tasas consulares:
<https://servicios360.mirex.gob.do/visas/>



III

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Nombre oficial:

Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)

Dirección:

Avenida Independencia No. 752, Santo Domingo,
Distrito Nacional

**Teléfono
institucional:**

(809) 987-7001

**Correo
electrónico:**

relexteriores@mirex.gob.do

Sitio web:

www.mirex.gob.do

**Horario de
atención:**

Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**Redes sociales
oficiales:**

   @MIREXRD

 @MIREXRDO

 Ministerio de Relaciones Exteriores

**Responsable
del SIG:**

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

<https://mirex.gob.do/contacto/>



DERECHOS Y DEBERES

DE LAS PERSONAS USUARIAS

IV

En el marco de los principios de transparencia, legalidad y orientación al usuario, el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) garantiza el ejercicio pleno de los derechos de las personas usuarias y establece con claridad los deberes que les corresponden al hacer uso de sus servicios.

Derechos de las personas usuarias



- Recibir servicios con calidad, oportunidad y sin discriminación, conforme a lo establecido en la Constitución y las leyes dominicanas.
- Conocer previamente los requisitos, plazos, costos y procedimientos asociados a cada servicio prestado.
- Ser tratadas con respeto y dignidad por parte del personal del Ministerio en todas sus dependencias.
- Acceder a servicios en condiciones de accesibilidad y usabilidad, tanto presenciales como digitales.
- Ser informadas del estado de sus trámites, y recibir respuesta a sus solicitudes, quejas o reclamaciones dentro de los plazos establecidos.
- Ejercer su derecho a la participación ciudadana, mediante los canales habilitados para sugerencias, retroalimentación y encuestas de satisfacción.
- Obtener atención mediante herramientas accesibles, cuando se encuentren en situación de discapacidad o vulnerabilidad.





Deberes de las personas usuarias

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución y en las leyes dominicanas.
- Dar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).
- Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para la gestión de los trámites y servicios solicitados.
- Aportar toda la información veraz y necesaria para la correcta tramitación de las solicitudes.
- Abstenerse de aportar documentos falsos o adulterados, y mantener una conducta íntegra en todo momento.
- Utilizar los canales oficiales y plataformas autorizadas para gestionar sus solicitudes o presentar inquietudes.
- Respetar los tiempos y condiciones establecidos, colaborando activamente con el proceso.
- Acatar las normas y procedimientos vigentes o nuevos que implemente el MIREX, según su marco legal y normativo.

NORMAS REGULADORAS

V

Las normas reguladoras pueden consultarse a través del enlace de nuestra página web <https://mirex.gob.do/transparencia/base-legal-del-ministerio>

Legislación general y normativas aplicables a los servicios:

- ➔ Constitución de la República Dominicana, que consagra el derecho de los ciudadanos a recibir servicios públicos eficientes, equitativos y transparentes.
- ➔ Ley No. 630-16, que crea y regula el Ministerio de Relaciones Exteriores y define sus funciones esenciales.
- ➔ Reglamento No. 142-17, que establece la estructura operativa del Ministerio.
- ➔ Ley No. 873-78 y Resolución No. 01-08, relativas a la concesión de visados.
- ➔ Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, que garantiza la transparencia y rendición de cuentas en la gestión institucional.
- ➔ Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración.
- ➔ Norma UNE 93200 Cartas de Servicio
- ➔ Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- ➔ Norma UNE-ISO 37301:2021 Sistemas de Gestión del Compliance
- ➔ Norma UNE-ISO 37001:2017 Sistemas de Gestión Antisoborno



VI FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) promueve la participación de la ciudadanía a través de canales de comunicación accesibles y eficaces, donde las personas usuarias pueden emitir quejas, sugerencias y denuncias, las cuales son analizadas y utilizadas para la mejora continua de los servicios y para la actualización de la Carta de Servicios.

Las personas usuarias pueden participar y colaborar mediante los siguientes canales establecidos:

- Buzones de quejas, sugerencias y denuncias, disponibles en formato presencial y virtual.
- Encuestas de satisfacción.
- Opiniones a través de las redes sociales institucionales.



Canales de Participación y Comunicación



- Línea telefónica: **(809) 987-7001** (opción 1)
- Correo electrónico: relexteriores@mirex.gob.do
- Página Web: mirex.gob.do
- Redes sociales oficiales: Instagram: @MIREXRD / Facebook: @MIREXRDO / LinkedIn: Ministerio de Relaciones Exteriores
- Chatbot DIANA (www.mirex.gob.do): Asistente virtual 24/7 para información general, seguimiento de trámites y requisitos.
- Buzón de sugerencias físico: disponible en áreas estratégicas del MIREX para la recepción de sugerencias, quejas y opiniones de las personas usuarias.



COMPROMISOS DE CALIDAD

VII

SERVICIO



Legalización y apostilla

COMPROMISO DE CALIDAD

Dar respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios a través del servicio en línea en un plazo máximo de 3 días laborables.



ATRIBUTO

Tiempo de Entrega

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO

95%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de solicitudes respondidas en un plazo de 3 días laborables

COMPROMISO DE CALIDAD

Garantizar el acceso al servicio en línea de forma continua, inclusiva y equitativa, permitiendo a los usuarios realizar sus solicitudes desde cualquier lugar y en cualquier momento.



ATRIBUTO

Accesibilidad

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO

90%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre.

COMPROMISO DE CALIDAD

Asegurar que las solicitudes gestionadas a través del servicio en línea sean procesadas correctamente desde el primer envío, cumpliendo con los requisitos establecidos y reduciendo errores o devoluciones innecesarias.



ATRIBUTO

Fiabilidad

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO

90%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre.



VII COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO



Emisión de visas

COMPROMISO DE CALIDAD

Dar respuesta a las solicitudes de emisión de visas en un plazo máximo de 15 días laborables.



ATRIBUTO

Tiempo de Entrega

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO

90%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de solicitudes respondidas en un plazo de 15 días laborables

COMPROMISO DE CALIDAD

Facilitar el acceso al servicio mediante instalaciones adecuadas, señalización clara y horarios de atención definidos, garantizando condiciones de equidad e inclusión.



ATRIBUTO

Accesibilidad

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO

90%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre.

COMPROMISO DE CALIDAD

Garantizar la prestación del servicio de manera confiable y cuidadosa, cumpliendo con los requisitos establecidos y minimizando contratiempos, errores o reprocesos.



ATRIBUTO

Fiabilidad

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO

90%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre.





Emisión de visas

COMPROMISO DE CALIDAD

Asegurar que el personal encargado de la prestación del servicio presencial actúe con competencia técnica, responsabilidad y ética, brindando una atención conforme a la normativa y procedimientos vigentes.



ATRIBUTO
Profesionalidad

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO
85%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Brindar a las personas usuarias una atención presencial caracterizada por un trato cordial, respetuoso y empático, promoviendo una experiencia de servicio satisfactoria.



ATRIBUTO
Empatía

NIVEL DE CALIDAD ESPERADO
85%

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre.



VIII MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) cuenta con un Plan de Comunicación Interna y Externa, mediante el cual se establecen los canales, responsables y la periodicidad para la difusión de la Carta de Servicios y de los resultados de los indicadores asociados.

Comunicación Externa: a través de la página web del Ministerio, disponible en el enlace <https://mirex.gob.do/transparencia/>.

Comunicación Interna: La información relativa a la Carta de Servicios y a los resultados de los indicadores se comunica de forma periódica al personal del Ministerio a través de la intranet institucional (**IntraMIREX**), conforme a lo establecido en el Plan de Comunicación Interna.

IX MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En los casos en que el MIREX no cumpla con alguno de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, se ha dispuesto la siguiente medida de subsanación:

- El usuario recibirá una **respuesta oficial vía correo electrónico**, indicando el motivo del incumplimiento.
- Se tomarán las **acciones correctivas** para evitar la repetición del hecho.
- Esta respuesta se realizará dentro de un **plazo no mayor de 15 días laborables** desde la identificación del incumplimiento.



PRESENTACIÓN DE X

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El Ministerio de Relaciones Exteriores ha dispuesto varias vías a las que los ciudadanos puedan acercarse para expresar cualquier queja, reclamación o sugerencia y de esta manera mejorar los servicios brindados. Dichas solicitudes pueden ser canalizadas a través de:



¿DÓNDE?

Buzones físicos:

Disponibles en la sede central y misiones diplomáticas.

Buzones virtuales:

<https://servicios360.mirex.gob.do/buzones-virtuales/>

Línea 311:

Es el Sistema Nacional de Atención Ciudadana de la República Dominicana, un canal gratuito y disponible 24/7 para que los ciudadanos presenten quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias sobre los servicios públicos, por teléfono o a través de su portal web.

Oficina de Acceso a la Información (OAI):

Correo: relexteriores@mirex.gob.do

Horario: lunes a viernes, 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Unidad de Atención al Usuario:

Línea telefónica: (809) 987-7001 (opción 1)

Horario: lunes a viernes, 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Redes sociales oficiales:

YouTube, X, Instagram: @MIREXRD/Facebook: @MIREXRDO /

LinkedIn: Ministerio de Relaciones Exteriores





¿CÓMO?

Formulario web QRS:

www.mirex.gob.do/contacto

Formulario físico QRS:

Formulario de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones,
EM-PG-06-F01



TIEMPO DE RESPUESTA

Todas las solicitudes, comentarios o inconformidades serán canalizadas con un plazo de respuesta no mayor a 15 días laborables, activando mecanismos de priorización según la naturaleza del caso.

Las reclamaciones, quejas o sugerencias procesadas a través del buzón virtual recibirán una notificación inmediata, en la que se indicará el número de confirmación y el tiempo estimado de respuesta a su solicitud.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIO

XI

La supervisión y gestión de esta Carta de Servicios está a cargo del Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

- Teléfono: 809-987-7001 Ext. 7557
- Correo electrónico: cartacompromiso@mirex.gob.do
- Horario de atención: **lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

XII

La presente Carta de Servicios fue aprobada por el Canciller Roberto Álvarez en enero de 2026, como un mecanismo para continuar reforzando las obligaciones asumidas a través de la Carta Compromiso al Ciudadano implementada en la institución desde el año 2022.

Su vigencia inicia en febrero de 2026 y se extenderá hasta febrero de 2028, fecha en la que será objeto de revisión y actualización, siempre que los servicios comprometidos no experimenten modificaciones sustanciales.



CARTA DE SERVICIOS



Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional
República Dominicana