



**Instituto de Educación Superior en Formación  
Diplomática y Consular  
Departamento de Planificación y Desarrollo**

**Informe de Seguimiento  
Plan de Mejora 2024**

**Junio 2024**



Instituto de Educación Superior en Formación  
Diplomática y Consular

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORA  
(MODELO CAF)  
ENERO – JUNIO 2024**

25 de Junio 2024  
Santo Domingo, República Dominicana

# ÍNDICE

## Contenido

I. Introducción .....	4
II. Perfil Institucional.....	4
a. Antecedentes de la Institución .....	5
b. Misión.....	5
c. Visión .....	5
d. Valores.....	6
III. Cumplimiento del Plan de Mejora.....	7
a. Criterio I. Liderazgo .....	8
b. Criterio III. Personas .....	9
c. Criterio IV. Alianzas y Recursos .....	10
d. Criterio V. Procesos .....	10
e. Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes .....	11
IV. Conclusión .....	14
V. Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas .....	15
a. Criterio I. Liderazgo .....	15
b. Criterio III. Personas .....	26
c. Criterio IV. Alianzas y Recursos .....	39
d. Criterio V: Procesos .....	45
e. Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes .....	53

## **I. Introducción**

El Plan de Mejora Institucional Enero-Noviembre 2024, tiene como objetivo la puesta en marcha del Marco Común de Evaluación (CAF) para avanzar hacia una gestión de calidad y transparencia en el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC).

El INESDYC, a través del Departamento de Planificación y Desarrollo en coordinación con las diferentes áreas de la institución y su Comité de Calidad, ha elaborado el Primer informe de implementación del Plan de Mejora Institucional correspondiente al año 2024, donde se muestran los avances logrados a la fecha con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el acuerdo de desempeño institucional para la aplicación de la evaluación del desempeño institucional (EDI).

En el presente informe se documentan, con las debidas evidencias, las acciones realizadas a catorce (14) subcriterios identificados en el proceso de autoevaluación como áreas de mejoras y que corresponden a los criterios de: liderazgo, personas, alianzas y recursos, procesos, y resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

## **II. Perfil Institucional**

Según el artículo 38 de la Ley No. 630-16, de fecha 28 de julio del 2016, se establece las funciones del INESDYC, “el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular es el órgano académico del Ministerio de Relaciones Exteriores, responsable de formar, actualizar y especializar los recursos humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, especialmente al personal diplomático y consular de la República”. Párrafo I. El Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular tiene a su cargo la formación y entrenamiento de los aspirantes a ingresar a la Carrera Diplomática y al personal designado en el Servicio Diplomático y Consular. Párrafo II.- El Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular podrá ofrecer su labor de capacitación y formación a las demás entidades públicas y a otras instituciones nacionales, dentro del marco de su especialización. Asimismo, podrá, dentro del marco de la oferta de cooperación de la República Dominicana, incluir la participación de estudiantes extranjeros en sus programas académicos. (www.mirex.gob.do , 2022)

### **a. Antecedentes de la Institución**

La primera disposición del Estado dominicano mediante la cual se reglamenta la formación diplomática y consular en la República Dominicana fue el Decreto No. 924, de fecha 12 de febrero de 1934, durante el gobierno del presidente Rafael Leonidas Trujillo. En el mismo se instruyó impartir un curso sobre Teoría y Práctica del Derecho Consular. Durante la presidencia del Lic. Jacinto B. Peynado, fue emitido el Decreto No. 436, de fecha 19 de noviembre de 1939, por cuyo medio se dio apertura a los cursos teóricos y prácticos de Derecho Diplomático y Consular. Dicho decreto derogó el No. 924. Mediante el Decreto No. 301, del 13 de octubre de 1942, se reglamentó el funcionamiento de la Escuela Diplomática y Consular, siendo derogado en todas sus partes el Decreto No. 436 del 19 de noviembre de 1939. El 21 de marzo de 2012, mediante la Resolución No. 03-2012 del Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (CONESCYT), se otorga la categoría de Instituto Especializado de Estudios Superiores y, en tal virtud, se le faculta para ofertar programas de postgrado en el ámbito de su naturaleza. Mediante las resoluciones No. 04-2012 y No. 05-2012 de la misma fecha, se aprueban al INESDYC los primeros programas de postgrado, a saber: la Especialidad en Diplomacia Comercial y la Maestría en Diplomacia y Servicio Consular. Con la ley Orgánica No. 630-16, de fecha 28 de julio del 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior, se establece en el Capítulo V, las funciones del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.

### **b. Misión**

Es una institución de educación superior que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, la investigación y la extensión, al personal del Servicio Exterior, la Cancillería y otras instituciones afines, para contribuir de manera eficaz a las metas y objetivos de la política exterior de la República Dominicana. (<https://www.inesdyc.edu.do>, 2022)

### **c. Visión**

Ser una institución de educación superior reconocida nacional e internacionalmente por su liderazgo y excelencia académica en la formación, especialización y actualización de los recursos

humanos de la Cancillería, Servicio Exterior, instituciones afines y sociedad civil, en el ámbito de las relaciones internacionales y áreas vinculadas. (<https://www.inesdyc.edu.do>, 2022)

#### **d. Valores**

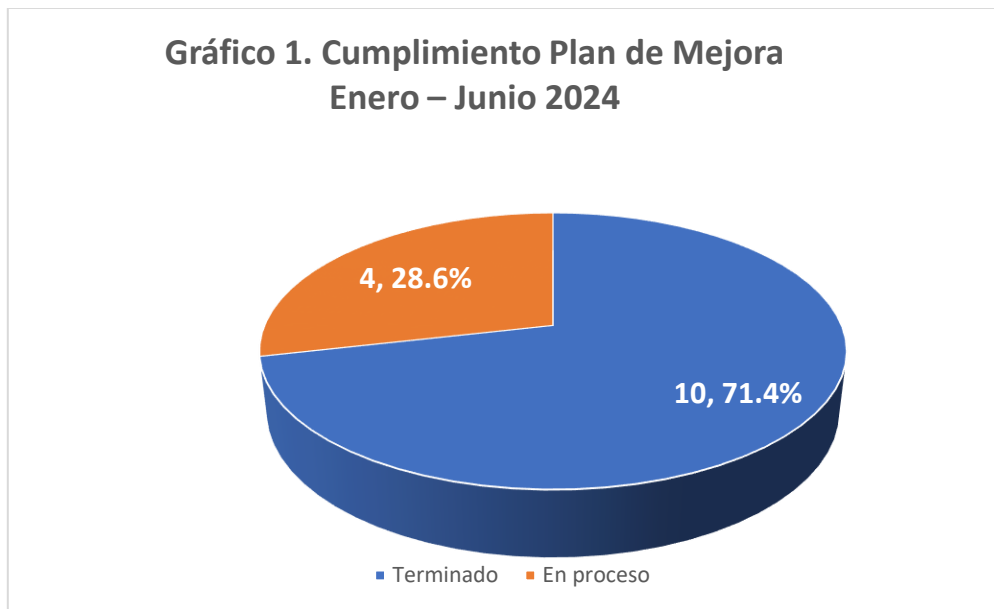
El INESDYC, como institución de educación superior fundamenta sus valores en los principios que sustenta y practica el Ministerio de Relaciones Exteriores, como son: la soberanía, democracia, compromiso, solidaridad, la paz y justicia social. Estos principios sustentan los valores que se mueven como ejes transversales en todo el quehacer del Instituto y que forman parte esencial del perfil de los egresados. A continuación, se describen los siguientes:

- Equidad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Diálogo
- Eficiencia
- Profesionalidad

### III. Cumplimiento del Plan de Mejora

A continuación, se muestran los resultados obtenidos fruto de las acciones ejecutadas durante el periodo enero-junio 2024:

Tabla 1. Cumplimiento Plan de Mejora Enero – Junio 2024		
Estatus	Acción de Mejora	% Cumplimiento
Terminado	10	71.4%
En proceso	4	28.6%
Total	14	100%



#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO.

71% de las tareas relacionadas a las acciones de mejora fueron completadas en el periodo enero – junio 2024.

A continuación, los resultados por criterios:

**a. Criterio I. Liderazgo**

NO.	CRITERIOS	SUBCRITERIO	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS
1	1	1.1	No se evidencia estandarización de la descripción de la filosofía institucional tanto en los medios físicos como digitales	Estandarizar la filosofía institucional y socializar con los involucrados tanto por medios físicos como digitales	Estandarizar el mensaje en todos los medios disponibles institucionales	100% Tareas realizadas
2	1	1.2.	No se evidencia la gestión de riesgos	Elaborar y socializar Plan de Gestión de Riesgos	Promover la cultura de la gestión de riesgos	En proceso

El Departamento de Planificación y Desarrollo responsable del seguimiento de las tareas de la acción de mejora número 1, completó el proceso de estandarización de la descripción de la filosofía institucional y realizó el 100% de las tareas programadas para este período. Se efectuaron las siguientes tareas:

1. Publicación periódica en los medios digitales institucionales sobre nuestra filosofía.
2. Realización de encuesta a los servidores institucionales sobre el conocimiento y entendimiento de la filosofía institucional.

El Departamento Administrativo como responsable del seguimiento de las tareas de la acción de mejora No. 2 se encuentra en el proceso de elaboración y consenso del Plan de Riesgo Institucional.



### b. Criterio III. Personas

NO.	CRITERIOS	SUBCRITERIO	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS
3	3	3.2.	No se evidencian iniciativas enfocadas a reforzar el liderazgo del equipo directivo	Priorizar en el plan de capacitación iniciativas para reforzar el liderazgo del equipo directivo	Crear iniciativas enfocadas a reforzar el liderazgo del equipo directivo	En proceso (22% tareas realizadas)
4	3	3.3.	No existe un formulario para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales	Documentar un proceso para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales y diseñar un formulario para estos fines.	Crear y socializar un formulario para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales	100% Tareas realizadas

El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de seguimiento de las tareas a las acciones de mejora relativas a estos dos subcriterios. Para la acción de mejora número 3 se realizaron las siguientes tareas:

1. Identificación de las instituciones educativas que desarrollen programas orientados a reforzar la competencia de liderazgo para supervisores.
2. Solicitud a las instituciones formativas de propuesta de contenido y económico de programas de Liderazgo para nuestros directivos con enfoque en los aspectos de inteligencia emocional.

Para la acción de mejora número 4 se realizaron las siguientes tareas:

1. Validación con el Comité de Calidad herramienta elaborada
2. Informada la máxima autoridad sobre la herramienta elaborada
3. Socialización proceso con colaboradores
4. Realización Prueba piloto de la herramienta
5. Realización informe de implementación de herramienta

### c. Criterio IV. Alianzas y Recursos

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
5	4	4.5.	No se evidencia una gestión de residuos por parte del Departamento de Tecnología	Elaboración e implantación de un plan de gestión de residuos tecnológicos donde estos sean catalogados y gestionados según su nivel de incidencia	Implementar acciones para la gestión de residuos por parte del Departamento de Tecnología	100% Tareas realizadas
6	4	4.6.	No se contempla ninguna política de reutilización o reciclaje o eliminación segura	Elaboración y socialización de una política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura	Elaborar y socializar política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura	En proceso

El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación es el responsable del seguimiento a la acción de mejora número 5. Se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración de plan de gestión de residuos tecnológicos
2. Informada la máxima autoridad
3. Socialización del Plan con los colaboradores del INESDYC
4. Puesta en marcha

El Departamento Administrativo es responsable de seguimiento de la acción de mejora número 6. Para este informe no se pudo realizar las tareas programadas, se ha diferido para cumplir durante el periodo julio-noviembre 2024.

### d. Criterio V. Procesos

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Status
7	5	5.1.	No Existe un Manual de Procedimientos Misionales Aprobado	Elaborar Procedimientos faltantes relativos al Manual de Procedimientos Misionales	Contar con un Manual de Procedimientos Misionales aprobado	En Proceso (38% de procedimientos documentados.)

El Departamento de Planificación es el responsable de la acción de mejora número 7. Para esta acción de mejora se realizaron las siguientes acciones relacionadas a la tarea “documentar los procesos misionales”. Se ha diferido para cumplir durante el periodo julio-noviembre 2024.

1. Detección de necesidades de formación. **(Completado)**
2. Planificación de la Formación. **(Completado)**
3. Diseño de los eventos.
4. Convocatoria a programas de maestría y especialidad. **(Completado)**
  - Convocatoria oferta formativa Idiomas.
  - Convocatoria oferta formativa Postgrado.
  - Convocatoria oferta formativa de Educación continua planificada.
  - Convocatoria oferta formativa de Educación continua solicitada.
5. Inscripción a programas de maestría y especialidad. **(Completado)**
  - Inscripción al programa de Idiomas.
  - Inscripción al programa de Postgrado.
  - Inscripción al programa de Educación Continua.
6. Admisión a programas de maestría y especialidad. **(Completado)**
  - Admisión a la oferta formativa de Postgrado.
  - Admisión a la oferta formativa de Educación Continua.
  - Admisión a la oferta formativa de Idiomas

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

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
8	6	6.1	No se evidencia que se cuente con un índice del nivel de confianza hacia la institución	Elaborar mecanismo para medir índice de nivel de confianza institucional	Elaborar mecanismos para medir índice del nivel de confianza hacia la institución	100% Tareas Realizadas
9	6	6.1.	No existen mediciones de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental	100% Tareas Realizadas

			y el enfoque medioambiental	y el enfoque medioambiental		
10	6	6.1.	No existen mediciones en cuanto al tiempo de espera en la prestación del servicio	Elaborar mecanismo para medir tiempo de espera en la prestación del servicio	Elaborar mecanismo para medir el tiempo de espera en la prestación del servicio	100% Tareas Realizadas
11	6	6.2.	No existen mediciones en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso)	Mejorar herramientas de recolección de información sobre estándares de calidad de los servicios comprometidos	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso)	100% Tareas Realizadas
12	6	6.2.	No existen resultados de mediciones en cuanto al horario de atención	Elaborar herramientas para medir el horario de atención	Medir los resultados de en cuanto al horario de atención	100% Tareas Realizadas
13	6	6.2.	No existen resultados de mediciones en cuanto al tiempo de espera	Elaborar herramientas para medir el tiempo de espera	Medir los resultados de en cuanto al tiempo de espera	100% Tareas Realizadas
14	6	6.2.	No se evidencia medición de los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de	Elaborar herramientas para medir la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	Medir los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	100% Tareas Realizadas

			los distintos servicios			
--	--	--	-------------------------	--	--	--

El Departamento de Planificación y Desarrollo es el área responsable de seguimiento de las tareas relativas a este criterio.

Para las acciones de mejora número 8 al 14 se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración instrumento para medir índice de la percepción y mediciones de rendimiento.
2. Validación ante Comité de Calidad instrumento elaborado
3. Informada la máxima autoridad sobre herramienta elaborada
4. Realizar prueba piloto de la herramienta
5. Realizar Informe de implementación de herramienta

#### **IV. Conclusión**

Fruto del esfuerzo realizado por las diferentes áreas involucradas en las acciones de mejora institucional y cuyas debilidades fueron detectadas en el proceso de evaluación diagnóstica, basada en el Modelo CAF, el INESDYC se comprometió a desarrollar catorce (14) acciones de mejora durante el periodo enero-noviembre del año 2014. Al corte del 30 de junio de 2024, se evidencia un avance del 71.4% con relación a las tareas programadas y que arrojan como resultado los siguientes productos:

1. Filosofía institucional actualizada y socializada con los involucrados, a través de medios físicos como digitales
2. Procedimiento y formulario para captura sugerencias de mejoras institucionales de los empleados elaborado.
3. Plan de gestión de residuos tecnológicos elaborado
4. Mecanismo para medir índice de nivel de confianza institucional elaborado y aplicado.
5. Mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental elaborado y aplicado.
6. Mecanismo para medir tiempo de espera en la prestación del servicio elaborado y aplicado.
7. Herramientas de recolección de información sobre estándares de calidad de los servicios comprometidos mejorada
8. Herramientas para medir el horario de atención elaborada y aplicada.
9. Herramientas para medir el tiempo de espera elaborada y aplicada.
10. Herramientas para medir la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios elaboradas.

## V. Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas

### a. Criterio I. Liderazgo

**Acción de Mejora No. 1: Estandarizar la filosofía institucional y socializar con los involucrados tanto por medios físicos como digitales.**

#### Tareas:

1. Mantener constante publicación en los medios digitales institucionales sobre nuestra filosofía.

**Letreros de la Filosofía Institucional actualizada publicado en la entrada de la Biblioteca, el pasillo de Rectoría y al subir la escalera principal.**



# Captura Página Web INESDYC con información de la filosofía institucional actualizada



Instituto de Educación Superior en  
Formación Diplomática y Consular

CONTACTO |      Spanish

[Inicio](#) [Sobre Nosotros](#) [Servicios](#) [Transparencia](#) [Noticias](#) [Admisiones](#) [Investigación](#) [Academia](#) [Extensión](#) [Internacionalización](#)

Estás aquí: [Inicio](#) » [Sobre Nosotros](#) » Misión, Visión, Valores



## Misión

Es una institución de educación superior (IES) que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, investigación y extensión, al personal del Servicio Exterior, la Cancillería y otras instituciones afines, para contribuir de manera eficaz a las metas y objetivos de la política exterior de la República Dominicana.

## Visión

Ser una institución de educación superior (IES) reconocida nacional e internacionalmente por su liderazgo y excelencia académica en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos de la Cancillería, Servicio Exterior, instituciones afines y sociedad civil, en el ámbito de las relaciones internacionales y áreas vinculadas.

## Valores y Principios



## Captura información de la filosofía institucional actualizada, publicada en la página institucional de Instagram



inesdyrcrd • [Seguir](#) ...

inesdyrcrd En el INESDYC, como parte de nuestra filosofía institucional, tenemos el compromiso de mantener la integridad en todas nuestras acciones, así como, fomentar un ambiente inclusivo y colaborativo, a través de la excelencia en todo lo que hacemos.

#INESDYCRD  
#FilosofiaInstitucional  
20 h Ver traducción

yeri.dotel 🍌🍌  
16 h 1 Me gusta Responder

marinelcanela 🍌🍌  
17 h 1 Me gusta Responder

26 Me gusta  
Hace 20 horas

Agrega un comentario... [Publicar](#)



inesdyrcrd • [Seguir](#) ...

inesdyrcrd Mantener firme nuestro compromiso con la integridad nos permitirá construir una imagen sólida y de confianza. @digeigrdo

#INESDYCRD  
#SemanaDeLaEtica2024  
#EticaEs  
#GestionarRiesgosEsIntegridad  
5 d Ver traducción

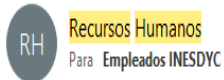
12 Me gusta  
Hace 5 días

Agrega un comentario... [Publicar](#)

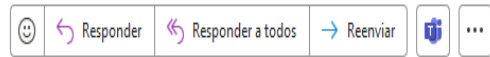
## 2. Realizar encuesta a los involucrados sobre el conocimiento y entendimiento de la filosofía institucional

### Correo Electrónico informando realizar la encuesta de filosofía institucional

RV: Encuesta conocimiento de la filosofía institucional



Mensaje enviado con importancia Alta.



Mon 4/8/2024 9:30 AM

Se dio una prórroga hasta el día de **HOY**, para completar la encuesta. A los que aún no la han respondido, solicitamos hacerlo, pues les recordamos que: **participar en las actividades y/o encuestas que realiza el INESDYC con fines del aseguramiento de la calidad, durante el año, es una meta en común que tenemos en nuestro acuerdo de desempeño.**

NOTA: Cuando finalicen la encuesta, recuerden hacer captura de pantalla y guardarla en sus archivos, para fines de evidencia de la referida meta.

**A TODO EL PERSONAL**

**ENCUESTA CONOCIMIENTO FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

Invitamos a todos nuestros colaboradores a completar la siguiente encuesta con la finalidad de identificar el nivel de conocimiento de nuestra filosofía institucional.

Solicitamos **completarla desde hoy 18 de marzo al 05 de abril 2024.**

Puedes acceder a ella haciendo click en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/r/zWC4BJaSfM>

# Informe sobre el Conocimiento de la Filosofía Institucional de los Servidores del INESDYC



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
Departamento de Planificación y Desarrollo

## INFORME SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INESDYC

Santo Domingo, R. D.  
Abril 2024

### Informe sobre el Conocimiento de la Filosofía Institucional de los Servidores Del INESDYC

Luego de consensuar y validar el instrumento "Encuesta de conocimiento de la filosofía institucional del INESDYC", durante el periodo comprendido entre el 18 de marzo al 8 de abril del 2024 se aplicó la encuesta (digital-anónima) a todos los servidores del INESDYC. Un total de 78 servidores de todos los grupos ocupacionales completaron dicha encuesta.

A continuación se muestran los análisis derivados del procesamiento de las informaciones, a saber:

- Se demuestra que el 90% de los colaboradores afirma conocer la misión, visión y valores institucionales, el 5% tiene alguna idea y el restante 5% no posee conocimiento de la filosofía institucional.
- Al seleccionar una respuesta correcta entre varias opciones disponibles sobre la definición de la misión institucional del INESDYC, un 89% de los colaboradores seleccionó la respuesta correcta, evidenciando conocer la misión de la institución, mientras que el 11% restante seleccionaron respuestas incorrectas.
- Al seleccionar una respuesta correcta entre varias opciones disponibles sobre la definición de la visión institucional del INESDYC, un 96% de los colaboradores seleccionó la respuesta correcta, evidenciando conocer la visión de la institución, mientras que el 4% restante seleccionaron respuestas incorrectas.
- En cuanto al nivel de conocimiento de los valores asumidos por el INESDYC, los resultados son los siguientes:
  - Un 78% identificó la **equidad** como un valor del INESDYC.
  - Un 92% de los colaboradores sabe que la **responsabilidad** es un valor del INESDYC.
  - Un 88% de los colaboradores identificó la **transparencia** es un valor asumido por el INESDYC.
  - Un 70% de los colaboradores acertó que el **diálogo** es un valor asumido por el INESDYC.
  - Un 75% de los colaboradores sabe que la **eficiencia** es un valor asumido por el INESDYC.
  - Un 90% de los colaboradores atinó que la **profesionalidad** es un valor asumido por el INESDYC.

Por otro lado, algunos colaboradores seleccionaron valores no asumidos por el INESDYC como los son: lealtad (12%), honestidad (12%), excelencia (16%) y amabilidad (12%). En tal sentido, se evidencia la necesidad de reforzar el conocimiento de los valores institucionales.

Basado en las respuestas de los servidores que completaron la encuesta, el correo electrónico, la página web y los letreros habilitados en las instalaciones físicas son los principales medios por donde se informan sobre la misión, visión y valores del INESDYC. Los murales, redes sociales y otros medios son los medios que resultaron con menor puntuación.

**Recomendación:**

- Continuar promoviendo el conocimiento de la filosofía institucional del INESDYC, a través de los diferentes medios de difusión.
- Realizar una nueva encuesta en un periodo de 6 meses para comparar resultados.

**Análisis de los resultados**



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

Un 64% de los colaboradores encuestados es de sexo femenino y el restante 36% de sexo masculino.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

Un 28% de los colaboradores que completaron la encuesta pertenecen al grupo ocupacional V, 24% al grupo ocupacional IV, 21% al grupo ocupacional II, 20% al grupo ocupacional III y el restante 7% pertenece al grupo ocupacional I.

ANEXO



**Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular**

Departamento de Planificación y Desarrollo

FICHA TÉCNICA	
Instrumento	: Encuesta de Conocimiento de la Filosofía Institucional
Tipo de encuesta	: Digital Anónima.
Dirigido a	: Servidores del INESDYC.
Preguntas del Cuestionario	: 15
Total de usuarios que completaron la encuesta	: 76
Periodo para completar	: 18 de marzo al 8 de abril 2024



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

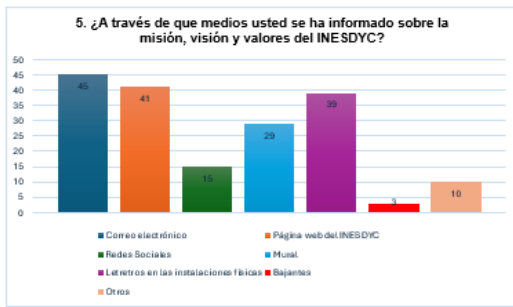
Un 62% de los colaboradores que completaron la encuesta tiene entre 0 a 5 años de servicios en la institución, un 18% entre 6 a 10 años, el 14% tiene 16 o más años en servicio y el restante 8% posee entre 11 a 15 años en la institución.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

Un 90% de los colaboradores que completaron la encuesta afirma conocer la misión, visión y valores institucionales, el 5% tiene alguna idea y el restante 5% contesto que no la conoce.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

Basado en las respuestas de los que completaron la encuesta, el correo electrónico, la página web y los letreros habilitados en las instalaciones físicas son los principales medios por donde se informan sobre la misión, visión y valores del INESDYC. Los murales, redes sociales y otros medios son los medios que resultaron con menor puntuación.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

Un 90% de los colaboradores que respondieron la encuesta indicaron que como personal del INESDYC practica y demuestra totalmente los principios y valores en su desempeño laboral, un 5% expresó que lo hace casi siempre y el restante 5% dijo que siempre lo practica y demuestra los principios y valores en su desempeño laboral.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

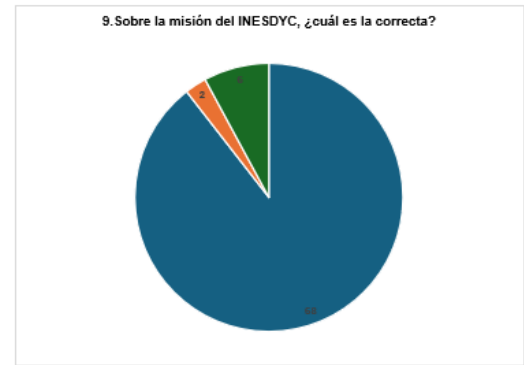
Un 59% de los colaboradores encuestados indicó que la misión, visión y valores del INESDYC influyen en la toma de decisiones por parte de las autoridades e inspira y motiva al logro de los objetivos propuestos, otro 33% indicó que casi siempre, un 7% expresó que siempre y el restante 1% indicó que la misión, visión y valores del INESDYC nunca influyen.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

Un 74% de los colaboradores encuestados indicó que el INESDYC se ha preocupado en informarle para conocer la misión, visión y valores, otro 13% indicó que casi siempre, un 8% expresó que siempre, un 4% expresó que rara vez y el restante 1% indicó que nunca se ha preocupado en informar.

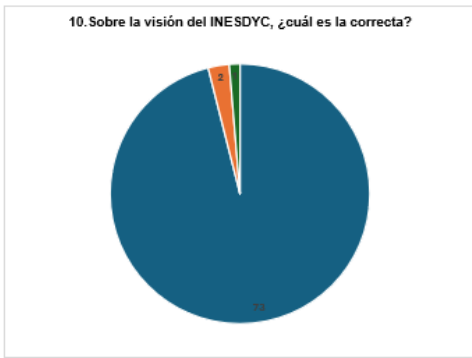


Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

Es una institución de educación superior (IES) que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, investigación y extensión, al personal del Servicio Exterior, la Cancillería y otras instituciones afines, para contribuir de manera eficaz a las metas y objetivos de la política exterior de la República Dominicana. (respuesta correcta).	89
Es una institución que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, investigación y extensión, al personal del Servicio Exterior y la Cancillería, y que forma parte del MESCYT.	11
Es una institución de educación superior (IES) que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, investigación y extensión, al personal del Servicio Exterior y la Cancillería y todo el Cuerpo Diplomático.	0

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

Un 89% de los colaboradores encuestados seleccionó la respuesta correcta a la pregunta, evidenciando conocer la misión de la institución, mientras que el 11% restante seleccionaron respuestas incorrectas, dejando en evidencia desconocimiento de la misión institucional.

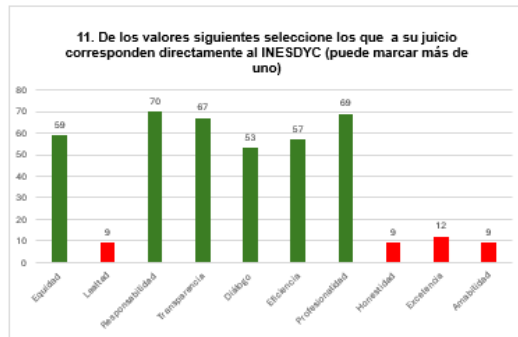


Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

Ser una institución de educación superior reconocida nacional e internacionalmente por su liderazgo y excelencia académica en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos de la Cancillería, Servicio Exterior, instituciones afines y sociedad civil, en el ámbito de las relaciones internacionales y áreas vinculadas.	73
Ser una institución de educación superior reconocida nacional e internacionalmente por su liderazgo y excelencia académica en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos del país.	2
Es una institución de la Cancillería reconocida en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos.	1

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

Un 96% de los colaboradores encuestados seleccionó la respuesta correcta a la pregunta, evidenciando conocer la visión de la institución, mientras que el 4% restante seleccionaron respuestas incorrectas, dejando en evidencia desconocimiento de la visión institucional.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

- Un 78% sabe que la **equidad** es un valor del INESDYC, mientras el 22% no lo sabe.
- Un 92% de los colaboradores sabe que la **responsabilidad** es un valor del INESDYC, mientras que el 8% no lo sabe.
- Un 88% de los colaboradores sabe que la **transparencia** es un valor del INESDYC, mientras que el 12% no lo sabe.
- Un 70% de los colaboradores sabe que el **diálogo** es un valor del INESDYC, mientras que el 30% no lo sabe.
- Un 75% de los colaboradores sabe que la **eficiencia** es un valor del INESDYC, mientras que el 25% no lo sabe.
- Un 90% de los colaboradores sabe que la **profesionalidad** es un valor del INESDYC, mientras que el 8% no lo sabe.

Por otro lado, algunos colaboradores seleccionaron valores no asumidos por el INESDYC como los son: lealtad (12%), honestidad (12%), excelencia (16%) y amabilidad (12%).



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

Un 92% de los servidores que completaron la encuesta conoce que la **equidad** es sinónima a igualdad de oportunidades para todos los servidores, mientras que el restante 8% desconoce el significado de ese valor.

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

Un 93% de los servidores que completaron la encuesta conoce que la **Responsabilidad** en el INESDYC se refiere a la promoción y el cumplimiento oportuno de los deberes y exigencias institucionales, mientras que el restante 7% desconoce el significado de ese valor.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

Un 93% de los servidores que completaron la encuesta conoce que la **Transparencia** en el INESDYC se refiere a la actuación en base a la honestidad, claridad y la rendición de cuentas, mientras que el restante 7% desconoce el significado de ese valor.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

Un 87% de los servidores que completaron la encuesta conoce que el **Diálogo** es un valor del INESDYC usado como mecanismo para la solución de problemas, mientras que el restante 13% desconoce el significado de ese valor, pues respondieron que es la profesionalidad (9%) y ninguno de los anteriores (4%).

RESUMEN CUANTITATIVO

1. Género	FEMENINO		MASCULINO					
	49		27					
2. Grupo Ocupacional al que pertenece	Grupo Ocupacional I	Grupo Ocupacional II	Grupo Ocupacional III	Grupo Ocupacional IV	Grupo Ocupacional V			
	6	16	15	18	21			
3. Años en servicios en la institución	0 A 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 o más años				
	47	12	6	11				
4. ¿Conoce la misión, visión y valores del INESDYC?	Si la conozco	No, no la conozco	Tengo alguna idea	No entiendo la pregunta				
	68	4	4	0				
5. ¿A través de que medios usted se ha informado sobre la misión, visión y valores del INESDYC?	Correo electrónico	Página Web	Redes Sociales	Mural	Letrero en las instalaciones físicas	Bajantes	Otros	Ninguno
	36	41	15	29	39	3	9	1

INFORME SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INESDYC 15

6. Como del personal INESDYC y los principios y valores en mi desempeño laboral	Totamente	Casi Siempre	Siempre	A veces	Nunca
	68	4	4	0	0

+

7. La misión, visión y valores del INESDYC influyen en la toma de decisiones por parte de las autoridades e inspira y motiva al logro de los objetivos propuestos.	Totamente	Casi Siempre	A veces	Rara vez	Nunca
	45	25	5	0	1

8. El INESDYC se ha preocupado en informarle para conocer la misión, visión y valores.	Totamente	Casi Siempre	A veces	Rara vez	Nunca
	56	10	6	3	1

INFORME SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INESDYC 17

9. Sobre la misión del INESDYC, ¿cuál es la correcta?	Es una institución de educación superior (IES) que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, investigación y extensión, al personal del Servicio Exterior, la Cancillería y otras instituciones afines, para contribuir de manera eficaz a las metas y objetivos de la política exterior de la República Dominicana.	Es una institución que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, investigación y extensión, al personal del Servicio Exterior y la Cancillería, y que forma parte del MESCyT.	Ser una institución de educación superior (IES) que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, investigación y extensión, al personal del Servicio Exterior y la Cancillería y todo el Cuerpo Diplomático
	68	2	6

10. Sobre la visión del INESDYC, ¿cuál es la correcta?	Ser una institución de educación superior reconocida nacional e internacionalmente por su liderazgo y excelencia académica en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos de la Cancillería, Servicio Exterior, instituciones afines y sociedad civil, en el ámbito de las relaciones internacionales y áreas vinculadas.	Ser una institución de educación superior reconocida nacional e internacionalmente por su liderazgo y excelencia académica en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos del país.	Es una institución de la Cancillería reconocida en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos										
	73	2	1										
<table border="0"> <tr> <td>Excellence</td> <td>Liderazgo</td> <td>Transparencia</td> <td>Integridad</td> <td>Compromiso</td> <td>Equidad</td> <td>Formación</td> <td>Innovación</td> <td>Excellence</td> <td>Amabilidad</td> </tr> </table>				Excellence	Liderazgo	Transparencia	Integridad	Compromiso	Equidad	Formación	Innovación	Excellence	Amabilidad
Excellence	Liderazgo	Transparencia	Integridad	Compromiso	Equidad	Formación	Innovación	Excellence	Amabilidad				

INFORME SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INESDYC 15

11. De los valores siguientes seleccione los que a su juicio corresponden directamente al INESDYC (puede marcar más de uno)	59	9	70	67	53	57	69	9	12	9
---	----	---	----	----	----	----	----	---	----	---

12. Cuando la institución ofrece igualdad de oportunidades para todos los servidores, ¿qué valor está aplicando?	Amabilidad	Transparencia	Equidad	Ninguno
	1	5	70	0

INFORME SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES DEL INESDYC 15



13. Cuando la institución promueve el cumplimiento oportuno de los deberes y exigencias institucionales, ¿a qué valor se está refiriendo?	Honestidad	Responsabilidad	Amabilidad	Transparencia
	3	71	0	2

14. Cuando la institución actúa con integridad, honestidad y rendición de cuenta en el manejo de los recursos institucionales, ¿qué valor está aplicando?	Responsabilidad	Profesionalidad	Excelencia	Transparencia
	3	2	0	71

15. ¿Cuál de los siguientes valores aplica el INESDYC como mecanismo para la búsqueda de soluciones cuando se presentan problemas	Amabilidad	Diálogo	Profesionalidad	Ninguno de los Anteriores
	0	68	7	3

## b. Criterio III. Personas

### Acción de Mejora 3: Priorizar en el plan de capacitación iniciativas para reforzar el liderazgo del equipo directivo

#### Tareas:

1. Identificar instituciones educativas que desarrollen programas orientados a reforzar la competencia de liderazgo para supervisores.

#### *Capturas de pantalla de búsqueda de cursos sobre liderazgo*

The screenshot shows an email interface with the following content:

**Re: Solicitud propuesta capacitación habilidades de liderazgo - Mensaje (HTML)**

**Grupo Maitri** <info@grupomaitri.com>  
Para: Yanelisa A Rodriguez Rosa

Mensaje reenviado el 15/5/2024 3:18 p. m.  
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

01\_Presentación General Maitri.pdf (6 MB)  
02\_Cotización\_Team Building\_INESDICY.pdf (165 KB)  
01\_Propuesta\_Team Building\_INESDICY.pdf (5 MB)

Buenas tardes,

Es un placer recibir su consulta y agradecemos la oportunidad de colaborar con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDICY). En Maitri, estamos comprometidos con el desarrollo humano y bienestar laboral, y sería un honor contribuir al desarrollo de las habilidades de liderazgo de su equipo.

**Nos emociona** la posibilidad de recibirlos en una Experiencia Maitri. Estamos seguros de que esta experiencia será un paso valioso en el camino hacia un mayor bienestar y cohesión de su equipo.

Por favor, no deje de ver el siguiente video de bienvenida.  
[https://youtu.be/d\\_wpCRMSKfQ](https://youtu.be/d_wpCRMSKfQ)

Respondiendo a su solicitud, tenemos el gusto de ofrecer nuestro Taller de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, especialmente diseñado para supervisores y miembros del equipo de gestión. Este taller está orientado a fortalecer las capacidades de liderazgo mediante técnicas prácticas y teóricas adaptadas a las necesidades de un entorno dinámico y diplomático.

**Detalles del taller:**

- **Duración:** 8 horas (puede ser dividido en sesiones según su conveniencia).
- **Número de participantes:** 20 a 25 colaboradores.
- **Ubicación:** Será impartido en sus instalaciones.

**Contenido del taller incluye:**

1. **Autoconocimiento y Estilos de Liderazgo**
  - Identificación del estilo de liderazgo personal y su impacto en el equipo.
2. **Comunicación Efectiva y Manejo de Conflictos**
  - Técnicas para mejorar la comunicación y resolver conflictos de manera constructiva.
3. **Gestión de Equipos y Delegación Eficaz**
  - Estrategias para liderar equipos de alto rendimiento y delegar tareas eficientemente.
4. **Motivación y Empoderamiento**
  - Métodos para inspirar y motivar a los equipos hacia el logro de objetivos comunes.

Adjunto a este correo, encontrarán:

1. Una presentación General de Maitri, srl
2. Una Propuesta Técnica y Programa para el taller.
3. La cotización para el taller.

Estamos a su disposición para cualquier consulta adicional o para ajustar el programa según las necesidades específicas de su equipo. Esperamos poder contribuir al desarrollo de sus colaboradores y al éxito continuo de su institución.

Agradecemos de nuevo la oportunidad de presentar esta propuesta.

Cordialmente,

**Rosiderly Paulino**

Grupo Maitri

El mié, 8 may 2024 a la(s) 3:01 p.m., Ynelissa A Rodríguez Rosa ([yrodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:yrodriguez@inesdyc.edu.do)) escribió:

Buenas tardes, un placer saludarles.

Quisiera saber si ustedes imparten algún taller **enfocado en desarrollar o fortalecer habilidades de liderazgo**. Estaría dirigido para 20 a 25 colaboradores con nivel de supervisión, a ser impartida en nuestras instalaciones.

Agradeceríamos nos remitieran por este medio, el programa de la acción formativa y una cotización a nombre del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), RNC. 430-13677-8.

Cordialmente,



<b>Ynelissa Rodríguez</b>	
Encargada División de Reclutamiento, Selección y Desarrollo	
Departamento de Recursos Humanos	

[yrodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:yrodriguez@inesdyc.edu.do) / Oficina: 3038-8077-7414 Ext.: 1051



Re: Solicitud propuesta capacitación habilidades de liderazgo - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda Acrobat

Ignorar Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión MI Más compartir con Teams Todas las aplicaciones ETICA Correo electrónico Responder y eliminar Listo Clear nuevo Al jefe Reglas Mover Enviar a OneNote Acciones Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Etiquetas Edición Inmersivo Traducir Zoom Responder con consulta de horarios

Re: Solicitud propuesta capacitación habilidades de liderazgo

José Manuel Rapozo <jmrapozo@jmlro.com>  
Para Yanelissa A Rodriguez Rosa  
viernes 10/5/2024 3:46 p. m.


Mensaje reemitido el 15/5/2024 3:17 p. m.

COTIZACION IDE CONSULTING-TALLER DE LIDERAZGO - Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.pdf 38 KB  
Taller Descubre el lider que quieres ser.png 813 KB  
Conoce Mi Perfil JMRO - VF.jpg 1 MB  
Nuestros Clientes.pdf 3 MB

Estimada Yanelissa,

Un gusto en saludarte, anexo te remito la información solicitada, a su vez mi perfil profesional y las empresas en las cuales hemos impartido nuestros programas.

Saludos Cordiales,



De: Yanelissa A Rodriguez Rosa <yrodriuez@inesdyc.edu.do>  
Fecha: jueves, 9 de mayo de 2024, 9:30 a. m.  
Para: jmrapozo@jmlro.com <jmrapozo@jmlro.com>  
Asunto: Solicitud propuesta capacitación habilidades de liderazgo


Buenos días, un placer saludarle Sr. Rapozo


Quisiera saber si usted imparte algún taller enfocado en desarrollar o fortalecer habilidades de liderazgo. Estaría dirigido para 20 a 25 colaboradores con nivel de supervisión, a ser impartida en nuestras instalaciones.

Agradeceríamos por remitirnos por este medio, el programa de la acción formativa y una cotización a nombre del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), RNC. 430-13677-8.

Cordialmente,

Yanelissa Rodríguez  
Encargada División de Reclutamiento, Selección y Desarrollo  
Departamento de Recursos Humanos  
yrodriuez@inesdyc.edu.do / Oficina: 809-807-7616 Ext.: 8054  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular "Dr. Eduardo Latorre Rodríguez".  
Avenida Independencia No. 752, Estancia San Gerónimo, Santo Domingo, D.N. República Dominicana www.inesdyc.edu.do



 La responsabilidad social es asunto de todos.

Buscar 238 p. m. 12/6/2024

2. Solicitar propuesta de contenido y económico de programas de Liderazgo para nuestros directivos con enfoque en los aspectos de inteligencia emocional.

[Propuesta cursos de liderazgo](#)

## PROPUESTA #1





## OBJETIVO

Potencia tu liderazgo: aprende a inspirar, influir y dirigir con éxito en cualquier entorno

Fortalecer las competencias de liderazgo en los participantes mediante la exploración y práctica de técnicas efectivas de comunicación, gestión de equipos y toma de decisiones.



## CONTENIDO

- 1. Autoconocimiento y Estilos de Liderazgo**
  1. Exploración de diferentes estilos de liderazgo.
  2. Identificación del propio estilo de liderazgo y su impacto en la gestión de equipos.
- 2. Comunicación Efectiva y Manejo de Conflictos**
  1. Técnicas para mejorar la comunicación asertiva.
  2. Estrategias prácticas para la resolución de conflictos en el ámbito laboral.
- 3. Gestión de Equipos y Delegación Eficaz**
  1. Métodos para liderar y gestionar equipos de alto rendimiento.
  2. Prácticas para una delegación efectiva que empodere a los colaboradores.
- 4. Motivación y Empoderamiento de Equipos**
  1. Técnicas para inspirar y motivar a los equipos.
  2. Enfoques para fomentar un ambiente laboral colaborativo y productivo.

## PROPUESTA #2

## DESCUBRE EL LÍDER QUE QUIERES SER

**FUNDAMENTOS**

- Mi desarrollo y potenciarlo: lo liderazgo puede lograr el éxito que todo manager necesita, por eso es importante que descubras el tipo de líder que te gustaría ser.

**OBJETIVOS**

- Orientado a determinar los factores que determinan mi efectividad y la de mi equipo.
- Identificar mi desempeño y el de mi equipo.
- Fortalecer mi liderazgo y el trabajo en equipo.
- Saber como guiar de manera efectiva al equipo.
- Entender como manejar mis emociones.

**CONTENIDO**


- Desarrollar el poder de las relaciones
- Conocer como desarrollar equipos exitosos.
- Funciones de un líder
- El saber delegar en el equipo
- El uso del Coaching
- El líder y las emociones




**JOSÉ M. RAPOZO**  
COACH • SPEAKER • TRAINER

809-801-0086  
JOSEMRAPOZO  
JMRAPOZO@IDE.COM.DO

## PROPUESTA #3



**DESARROLLO DE HABILIDADES DE**  
*Liderazgo*



### OBJETIVO

*Proporcionar a los participantes las herramientas, técnicas y conocimientos necesarios para fortalecer y mejorar sus habilidades de liderazgo. De forma lúdica, práctica y divertida estaremos desarrollando esta experiencia, utilizando metodologías modernas como LEGO Serious Play Method, Coaching Play, Out Of The Box, Metatraining y Juegos de Liderazgo.*



### TEMAS A DESARROLLAR

- ✓ Conectando el Líder interior
- ✓ El laberinto de las Emociones
- ✓ Dejándonos guiar
- ✓ Construyendo al líder que necesitamos
- ✓ Conflictos, Estrategias y Decisiones
- ✓ Comunicación Efectiva y Afectiva
- ✓ Liderazgo en la Práctica
- ✓ Valorando las diferencias




**Acción de Mejora 4: Documentar un proceso para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales y diseñar un formulario para estos fines.**

**Tareas:**

1. Validar con el Comité de Calidad herramienta elaborada

**Minuta reunión socialización procedimiento sugerencias de mejora institucional del empleado**



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez"

**MINUTA DE REUNIONES**

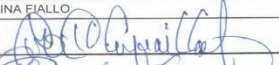
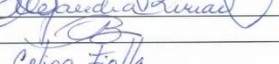
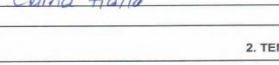
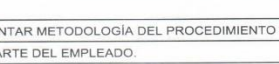

Fecha: 23/05/2024

**1. DATOS GENERALES**

REUNIÓN:

REUNIÓN No:  HORA INICIO:  HORA FIN:

**2. PARTICIPANTES**

<p>1. <input type="text" value="JOSÉ RAFAEL ESPAILLAT"/></p> <p>2. <input type="text" value="ALEJANDRA LIRIANO"/></p> <p>3. <input type="text" value="ROBERTO RODRÍGUEZ"/></p> <p>4. <input type="text" value="CELINA FIALLO"/></p> <p>FIRMA: </p> <p>FIRMA: </p> <p>FIRMA: </p> <p>FIRMA: </p>	<p>5. <input type="text" value="RAFAEL MARTÉ"/></p> <p>6. <input type="text"/></p> <p>7. <input type="text"/></p> <p>8. <input type="text"/></p> <p>FIRMA: </p> <p>FIRMA: <input type="text"/></p> <p>FIRMA: <input type="text"/></p> <p>FIRMA: <input type="text"/></p>
---	---

**2. TEMAS TRATADOS**

1. PRESENTAR METODOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTO PARA CAPTAR SUGERENCIAS DE MEJORA POR PARTE DEL EMPLEADO.


**2. COMPROMISOS / PENDIENTES**

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1. ENVIAR DOCUMENTOS EN FORMATO DIGITAL A LOS INVOLUCRADOS	RAFAEL MARTÉ	03/06/2024
2. SOCIALIZAR PROCESO CON COLABORADORES	RECURSOS HUMANOS	11/06/2024

1-mr1



# Procedimiento sugerencias de mejora institucional del empleado aprobado

	<b>Rectoría</b> <b>Departamento de Recursos Humanos</b> <b>Procedimiento</b>	Código: PRO-REC-ORH-08 Versión: 01
	<b>Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado</b>	Fecha de Emisión: (12/06/2024) Fecha de Revisión: (12/06/2024)
<b>I. Objetivo:</b>	Establecer las tareas a desarrollar para la recepción, el tratamiento y evaluación de las sugerencias de mejora realizadas por los colaboradores del INESDYC.	
<b>II. Alcance:</b>	<b>Inicio:</b> Con la remisión del formulario de sugerencias al departamento de Recursos Humanos. <b>Fin:</b> Con la socialización del informe trimestral de mejoras recibidas.	
<b>III. Responsable:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rectoría:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Departamento de Recursos Humanos.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>IV. Definiciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acta:</b> documento escrito en el que se da constancia de lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión.</li> <li>• <b>Buzón:</b> es una herramienta que la institución pone a disposición de los colaboradores con el propósito de brindar oportunidad de compartir ideas o sugerencias de mejoras en la institución.</li> <li>• <b>Comité evaluador:</b> conjunto de personas elegidas para realizar una determinada labor en representación de un colectivo.</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red</li> <li>• <b>Sugerencias:</b> propuestas realizadas por los colaboradores con la finalidad de mejorar los servicios o procesos de la institución.</li> </ul>	
<b>V. Base Legal /Referencias:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.</li> <li>• G. O. No. 10853 del 1ro. de agosto de 2016.</li> </ul>	

- Ley No.41-08, de fecha 16 de enero de 2008, sobre Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.
- Ley No. 139-01, de fecha 13 de agosto del 2001, de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y sus reglamentos.
- Decreto No. 211-10 de fecha quince (15) de abril del 2010, que declara obligatoria la aplicación del Modelo Común de Evaluación de la Administración pública (CAF) y la Carta Compromiso al Ciudadano en las Instituciones Públicas dominicanas.

**Políticas:**

1. Los empleados del INESDYC podrán emitir sus sugerencias de mejoras en temas específicos y proyectos puntuales a través del formulario de sugerencias de mejora institucional (F-SMI1) en formato digital.
2. El formulario completado con la sugerencia propuesta deberá ser remitido al correo electrónico [sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do](mailto:sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do).
3. Las sugerencias recibidas en el correo electrónico [sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do](mailto:sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do) serán gestionadas por el representante del área de recursos humanos.
4. Las sugerencias podrán ser presentadas individualmente o en equipo de un máximo de tres (3) colaboradores.
5. Las sugerencias recibidas en el correo electrónico [sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do](mailto:sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do) serán presentadas trimestralmente por el representante de recursos humanos, al comité evaluador.
6. El Rector será responsable de conformar el comité evaluador.
7. El comité evaluador se reunirá trimestralmente para conocer las propuestas de mejoras recibidas.
8. El representante del área de recursos humanos informará a los colaboradores mediante el correo electrónico [sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do](mailto:sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do), la decisión de la comisión evaluadora relacionada a la sugerencia realizada.

9. El comité evaluador, en caso de ser necesario, solicitará a él/los colaboradores/es completar el documento de "descripción ampliada de la sugerencia".
10. El representante del área de recursos humanos elaborará un informe trimestral con las sugerencias de mejoras recibidas y acción llevada a cabo.

**VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas:**

- Formulario de sugerencia de mejora institucional "F-SMI1".
- Documento de descripción ampliada de sugerencia de mejora.
- Informe trimestral de las sugerencias.
- Acta del Comité Evaluador.

**VIII. Descripción del Procedimiento:**

Responsable	Descripción de Actividades
Colaborador(es)	1. Completa(n) Formulario de sugerencia de mejora institucional "F-SMI1" y remite(n) al correo electrónico <a href="mailto:sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do">sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do</a> . 2. Revisa el correo electrónico <a href="mailto:sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do">sugerenciasdemejoras@inesdyc.edu.do</a> y prepara expediente a ser presentado al comité evaluador.
Representante de departamento Recursos Humanos	3. Recibe expediente con las sugerencias de mejoras de colaboradores y convoca a reunión al comité evaluador mediante correo electrónico para presentar propuestas.
Encargado(a) de departamento Recursos Humanos Comité Evaluador	4. Analiza las propuestas de mejoras presentas por los colaboradores. 5. Preselecciona las sugerencias con potencial de implementación, tomando en cuenta los criterios de preselección definidos. 6. Elabora acta con las decisiones tomadas. 7. Instruye al encargado(a) de departamento Recursos Humanos a notificar sobre los resultados de la preselección.

**Encargado(a) de departamento Recursos Humanos**

8. Notifica al (los) colaboradore(s) sobre los resultados de la(s) sugerencias depositadas.
9. Solicita, si es necesario, a los colaboradores con las sugerencias preseleccionadas un informe descripción ampliada de la sugerencia.

**Colaborador(es)**

10. Completa(n) documento de descripción detallada de la sugerencia de mejora y remite al encargado de recursos humanos.

**Encargado(a) de departamento Recursos Humanos**

11. Recibe documento de descripción detallada y remite al comité evaluador mediante correo electrónico para la elección de la(s) sugerencia(s) a implementar.

**Comité Evaluador**

12. Revisan documento(s) de descripción detallada y decide la factibilidad, viabilidad y utilidad de estas.

**Encargado(a) de departamento Recursos Humanos Colaborador(es)**

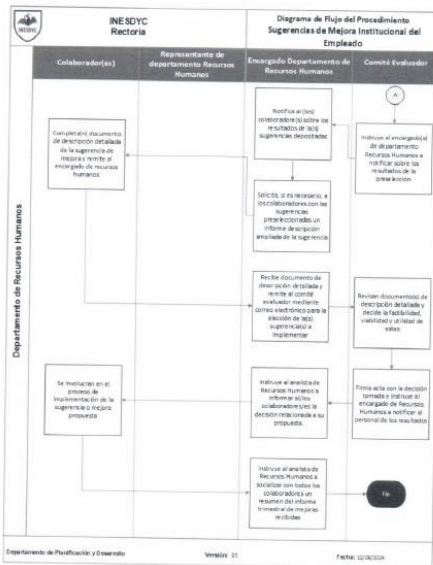
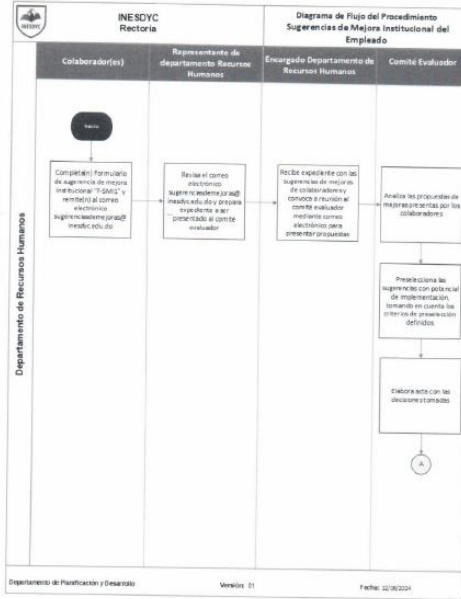
13. Firma acta con la decisión tomada e instruye al encargado de Recursos Humanos a notificar al personal de los resultados.

**Encargado(a) de departamento Recursos Humanos**

14. Instruye al analista de Recursos Humanos a informar al/los colaboradores/es la decisión relacionada a su propuesta.
15. Se involucran en el proceso de implementación de la sugerencia o mejora propuesta.

16. Instruye al analista de Recursos Humanos a socializar con todos los colaboradores un resumen del informe trimestral de mejoras recibidas.

IX. Diagrama de Flujo



X. Historial de cambios

FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL PROCESO	RESPONSABLE

XI. Revisión y aprobación

DISEÑADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
(Analista de Calidad en la Gestión)	(Encargado) Departamento de Planificación y Desarrollo	(Rector)
Massiell Hernández	Rafael Martí	Jose Rafael Espaillet
Firma: <i>Massiell Hernández</i>	Firma: <i>Rafael Martí</i>	Firma: <i>Jose Rafael Espaillet</i>
Fecha: 12/8/24	Fecha: 12-04-2024	Fecha: 12-05-2024

1. Informar a la máxima autoridad

**Copia de Minuta de Reunión con el Rector del INESDYC presentando procedimiento**



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez"

**MINUTA DE REUNIONES**

Fecha: 23/05/2024

**1. DATOS GENERALES**

REUNIÓN: **SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL EMPLEADO**

REUNIÓN No: **1** HORA INICIO: **12:00 pm** HORA FIN: **1:00 pm**

**2. PARTICIPANTES**

1. JOSÉ RAFAEL ESPAILLAT	5. RAFAEL MARTÉ
2. ALEJANDRA LIRIANO	6.
3. ROBERTO RODRÍGUEZ	7.
4. CELINA FIALLO	8.
FIRMA: <i>[Firma]</i>	FIRMA: <i>[Firma]</i>
FIRMA: <i>[Firma]</i>	FIRMA:
FIRMA: <i>[Firma]</i>	FIRMA:
FIRMA: <i>[Firma]</i>	FIRMA:

**2. TEMAS TRATADOS**

1. PRESENTAR METODOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTO PARA CAPTAR SUGERENCIAS DE MEJORA POR PARTE DEL EMPLEADO.

**2. COMPROMISOS / PENDIENTES**

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1. ENVIAR DOCUMENTOS EN FORMATO DIGITAL A LOS INVOLUCRADOS	RAFAEL MARTÉ	03/06/2024
2. SOCIALIZAR PROCESO CON COLABORADORES	RECURSOS HUMANOS	11/06/2024

4/11/1

## 2. Socializar proceso con colaboradores

### Correo electrónico socializando procedimiento con todos los servidores de la institución

Procedimiento Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado

Recursos Humanos  
Para Empleados INESDYC

Procedimiento Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado.pdf 2 MB

Formulario F-SM11 sugerencias de mejoras del servidor del inesydc.pdf 203 KB

Esquema informe descripcion de sugerencia version 01122023.docx 40 KB

Buenas tardes.

Dando cumplimiento a las acciones asumidas en el plan de mejora institucional del CAF, remitimos el **procedimiento de Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado** y los formularios correspondientes, como mecanismo de involucramiento del personal en las mejoras institucionales.

## 3. Realizar Prueba piloto de la herramienta

### Asistencia plan piloto proceso sugerencia de mejoras

INSTITUTO DE EDUCACIÓN EN FORMACIÓN DIPLOMÁTICA Y CONSULAR (INESDYC)	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
LISTADO DE PARTICIPANTES	
NOMBRE FORMACIÓN	SOCIALIZACIÓN METODOLOGIA CAPTURA SUGERENCIAS DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL
IMPARTIDO POR:	CELINA FIALLO Y RAFAEL MARTÉ
DÍA/ HORA	19 DE JUNIO 2024/ DE 9:00 A.M. A 10:00 A.M.
GRUPO 1	
NOMBRE	ÁREA
1 Enrique Poldevilla E.	Dir. Ingresos, egresos e Ingresos
2 Rafael Marté	Planificación y Desarrollo
3 Estela Campesino	TIC.
4 Angel Puentes Monte	TIC.
5 Serena Mateo	Admisiones
6 Amelisa Santana	Biblioteca
7 Tany Rodríguez	Depto. de Id.
8 Branka Vucelja F.	Postgrado
9 Ronaldo J. Cruz T.	Postgrado
10 Dayri Rodríguez Romera	Registros
11 Jorge Medina C.	Ed. Virtual
12 Miguel Cuervo	Administrativo
13 Senaro Delgado	Archivo
14 José A. Baez H.	Tecnología
15 Darabá Serrano Quind	Ed. Continua
16 Diego Sagredo	Ed. Continua
17 Estangua Giménez	Enc. Financiera
18 Jon Carlo Zumbra	Biblioteca
19 Manuel Asunción Peña	Planificación y desarrollo
20 Schmirer Seijas	Depto. Financiero



INSTITUTO DE EDUCACIÓN EN FORMACIÓN DIPLOMÁTICA Y CONSULAR  
(INESDYC)  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
LISTADO DE PARTICIPANTES

NOMBRE FORMACIÓN  
IMPARTIDO POR:  
DÍA/ HORA

SOCIALIZACION METODOLOGIA CAPTURA  
SUGERENCIAS DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL  
CELINA FIALLO Y RAFAEL MARTÉ  
19 DE JUNIO 2024/ DE 9:00 A.M. A 10:00 A.M.

GRUPO I

NOMBRE	ÁREA
1 Wandra Biez	OAI
2 <del>Adriana Gómez</del>	Admisión
3 <del>María Vargas</del>	Relaciones Internacionales
4 Ana Toribio	R.R. H.H.
5 Juana Aguilera Hernández	Sección general
6 DELIA de la ROSA	''''''''
7 Guzmalyne Lombay	R.R. H.H.
8 Andriana Cotte Mendo	Rectoría Académica -
9 Yarelis M. Martínez	Comunicaciones
10 <del>Janet P. Méndez R.</del>	Comunicaciones
11 Luis Francisco Santos Padilla	Registro
12 Manuel Emilio Martínez Torres	Biblioteca
13 Laura Pastor	Relación
14 Orma Mercedes	OAI
15 Mariana Agrarrende P	Extensión
16 <del>Yarelis M. Martínez</del>	Fac. de Ciencias
17 Edileiris López	División de Relaciones
18 <del>Luis D. Pardo</del>	Administrativo
19	
20	

#### 4. Realizar informe de implementación de herramienta



Instituto de Educación Superior en Formación  
Diplomática y Consular  
Departamento de Planificación y Desarrollo

##### Informe de Implementación de Procedimiento Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado



- Johanda Gómez, División de Admisiones
- Patricia Batista, División Admisiones
- Laura Andujar, Departamento de Registro
- Leddy Acosta, Sección de Archivo
- José Manuel González, Servicios Generales
- Carmen Abreu, Departamento Administrativo

El viernes 21 de junio se venció el plazo para que los servidores que participaron en la prueba piloto de la herramienta enviaran al Departamento de Recursos Humanos sus formularios debidamente completados, en forma electrónica o físico.

El lunes 24 de junio el Departamento de Recursos Humanos reportó la cantidad de sugerencias de mejoras recibidas a través de la herramienta puesta a disposición en formato digital y físico, habiendo recibido cuatro sugerencias distribuidas de la siguiente manera:

Cantidad	Tipo de Sugerencia	Cantidad de Personas
1	Individual	1
2	Grupal	2
3	Grupal	2
4	Individual	1

El Departamento de Recursos Humanos continuará con la siguiente etapa del proceso que sería, la presentación de las sugerencias al Comité Evaluador para los fines de aceptación o desestimación.

#### Informe de Implementación de Procedimiento Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado

Con el propósito de socializar y propiciar que todos los colaboradores del INESDYC conozcan la herramienta a utilizar para ser partícipe de las mejoras institucionales se llevó a cabo un Plan Piloto para implementar el precitado plan.

En tal sentido, el Departamento de Recursos Humanos, remitió a todo el personal, vía correo institucional el procedimiento de Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado y los formularios correspondientes, como mecanismo de involucramiento del personal en las mejoras institucionales, de igual forma, convocó a todos los servidores a un taller metodológico, ofrecido conjuntamente con el Departamento de Planificación, para socializar el procedimiento. Dicho taller fue ofrecido a dos grupos por separado, en horario de 9:00a.m. a 10:00a.m. y 11:00a.m. a 12:00 m. respectivamente.

En la actividad, fueron explicadas todas las etapas del procedimiento, se presentaron las documentaciones necesarias a utilizar y fue realizado un ejercicio modelo que cubría las etapas de inicio a fin. Luego inició la fase de preguntas para aclarar dudas y afianzar el objetivo planificado.

A continuación, se solicitó la participación voluntaria de los servidores para participar en una prueba piloto. Dicha prueba consiste en utilizar la herramienta puesta a disposición para elaborar una propuesta de mejora institucional. Esta propuesta podía ser elaborada individualmente o en grupo de un máximo de tres personas. Una vez elaborada deben someterla tal como lo especifica el procedimiento. Para esta actividad tenían un máximo de tres días para completarla.

Un total de diez (10) servidores, de manera voluntaria, se ofrecieron, los cuales listamos a continuación:

### c. Criterio IV. Alianzas y Recursos

## Acción de Mejora 5: Elaboración e implantación de un plan de gestión de residuos tecnológicos donde estos sean catalogados y gestionados según su nivel de incidencia.

### Tareas:

1. Elaborar plan que incluya lo siguiente: Objetivos y metas. Planificación de recogida. Separación en la fuente. Reciclaje y reutilización. Tratamiento y disposición final.



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación

## PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS

Santo Domingo, R.D. |

### II. Objetivos y metas

**Objetivo general.** Promover la correcta gestión de los residuos tecnológicos generados en la organización, minimizando su impacto ambiental y cumpliendo con la normativa vigente.

**Objetivos específicos:**

1. Implementar un sistema de gestión de residuos tecnológicos que incluya la segregación, almacenamiento y disposición final adecuada de los mismos.
2. Sensibilizar al personal de la organización sobre la importancia de la gestión adecuada de los residuos tecnológicos y promover su participación en el proceso.
3. Establecer procedimiento claro y eficiente para la recolección, almacenamiento, transporte y tratamiento de los residuos tecnológicos.
4. Realizar un seguimiento periódico del volumen y tipo de residuos tecnológicos generados en la organización, con el objetivo de identificar áreas de mejora y reducir la generación de residuos.

**Metas:**

1. Implantar un sistema de gestión de residuos tecnológicos en un plazo de 3 meses.
2. Capacitar al personal de la organización en materia de gestión de residuos tecnológicos en un plazo de 6 meses.
3. Reducir en un 20% la generación de residuos tecnológicos en un plazo de 1 año.
4. **Asegurar** que el 100% de los residuos tecnológicos generados sean correctamente segregados y enviados a gestores autorizados en un plazo de 6 meses.

### I. Introducción

En la última década, iniciativas para el consumo sustentable, el reciclaje, la generación y la prevención de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), ha recibido mucha más atención en las políticas públicas enfocadas en la protección al medioambiente y desarrollo sostenible. De acuerdo con el Observatorio Mundial de la Basura Electrónica, actualmente se generan alrededor del mundo unas 44.7 millones de toneladas de RAEE, de las cuales el 80% es reciclado, sobre todo en el sector informal, pero bajo condiciones laborales riesgosas que perjudican al medio ambiente e impactan negativamente en la salud de las personas que se dedican a este negocio. En 2016, la región con mayor producción de RAEE por habitante fue Estados Unidos/Canadá (21 kg por habitante), seguidos por Europa (15.6 kg), Oceanía (15.2 kg), Latinoamérica (6.6 kg) y África (1.7 kg). (Baldé, C. et al., 2017).

"La recolección de RAEE y su inclusión en un esquema de economía circular siguen siendo retos para las políticas medio ambientales y de desarrollo económico en países de toda índole. Actualmente, en República Dominicana, (uno de los tres países de mayor crecimiento exponencial de RAEE en las Antillas), existe el Decreto-253-23-Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos De Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor y la NORDIC A8-2019 que tienen por objeto regular las responsabilidades de los actores involucrados en la gestión integral de los RAEE."

La elaboración de este Plan se sustenta en una revisión exhaustiva de fuentes primarias y secundarias vinculantes al tema, tales como:

- i) Marco jurídico legal vigente en República Dominicana y vinculante al Manejo Integrado de los Residuos Peligrosos y no Peligrosos.
- ii) Revisión bibliográfica de distintos instrumentos de Gestión de las RAEE en Latinoamérica y el Caribe.
- iii) Normativas vigentes.

### III. Marco Teórico

#### 3.1. Definición de residuos de aparatos eléctricos, electrónicos y consideraciones generales.

RAEE es un término que se utiliza para abarcar los artículos de todo tipo vinculados a los AEE, incluidos sus componentes, subconjuntos y consumibles, que pasan a ser desechos o basura sin la intención de reutilizarlos. Aunque el término "basura electrónica" es general, se considera que abarca televisores, electrodomésticos (frigoríficos, lavadoras, secadoras, etc.); sistemas de entretenimiento doméstico y estéreo, juguetes, tostadoras, hervidores de agua, es decir, casi cualquier artículo doméstico o comercial con circuitos o componentes eléctricos con suministro de energía o pilas.



Tomado de: <https://geoinnova.org/blog-territorio/gestion-residuos-aparatos-electricos-electronicos/>

### 3.2. Definiciones generales

**Acción ambiental:** Acción de reunir productos o descartados por el consumidor al final su vida útil y que están sujetos a planes gestión de devolución de productos posconsumo, en un lugar acondicionado para tal fin, de manera segura y ambientalmente adecuada, a fin facilitar su recolección y posterior manejo integral.

**Acción de mejora:** Acción de optimización del Sistema de Gestión Ambiental (SG-SGA), para lograr mejoras en el desempeño de la organización de forma coherente con su política.

**Acción preventiva:** Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

**Acopio de residuos de computadores y/o periféricos:** acción tendiente a reunir temporalmente los residuos de computadores y/o periféricos desechados por el consumidor, cuya recolección y gestión se encuentren enmarcados en un Sistema de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Computadores y/o Periféricos, en un lugar acondicionado para tal fin, de manera segura y ambientalmente adecuada, con el objeto de facilitar su recolección, clasificación y cualquier actividad de preparación previa a una posterior gestión y manejo ambiental.

**Almacenamiento:** El depósito temporal residuos en un espacio físico definido y por un tiempo determinado con a su aprovechamiento y/o valorización, tratamiento y/o disposición final.

**Amenaza:** Peligro latente de que un evento físico-químico, de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

iv) Tener en cuenta el impacto social y el contexto local. Parliéndose de dichos objetivos, se considera que el tratamiento adecuado de los residuos electrónicos logra contribuir:

- Manejo sostenible del medio ambiente, evitándose impactos negativos en el suelo, subsuelo, manto freático, aguas superficiales y en la belleza escénica del entorno.
- Evitar afectaciones a la salud humana, por exposición a residuos peligrosos que constituyen los desechos de los RAEE.
- La recuperación de materiales valiosos, especialmente metales comunes y metales preciosos, para la fabricación de nuevos AEE. Se estima que el 95% de una computadora puede ser reciclable, desde el disco duro y la memoria hasta la tarjeta madre y sus conectores de oro y plata (sin monitor). (González, et al. 2014).

Las prácticas de gestión sostenible vinculadas a las operaciones de reciclaje también contribuyen considerablemente a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. La producción primaria de los metales que forman parte de los residuos electrónicos desde la extracción, concentración, fundición y el proceso de refinado, tienen un impacto significativo en la generación de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

Sin embargo, cuando se realiza la "extracción o recuperación de los metales contenidos" en teléfonos, servidores u ordenadores viejos de forma correcta o respetuosa con el medio ambiente conlleva a reducir la brecha de contaminación generada por el manejo de dichos metales.

El reciclaje de los RAEE siempre está en armonía con la economía responsable, y contribuye a la reducción directa de la cantidad de terreno que tiene que ser reservado específicamente como zonas de vertedero que, a su vez, puede ser utilizado para usos más productivos y socialmente beneficiosos, tales como: viviendas de bajo costo, habilitación de nuevas parcelas para actividades agrícolas, o fuentes de energía renovable. El reciclaje significa que hay que gastar menos dinero y energía para la extracción de los distintos minerales que se consumen durante el proceso de fabricación de los equipos.

**Aparatos eléctricos y electrónicos:** Todos los aparatos que para funcionar necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos, así como los aparatos necesarios para generar, transmitir y medir dichas corrientes.

**Aprovechamiento de residuos:** Proceso de recuperar el valor remanente o el poder calorífico de los valores que componen los residuos o desechos peligrosos, por medio de la recuperación, reciclado o la regeneración.

**Aprovechamiento y/o valorización de residuos de computadores y/o periféricos:** reprocesado de los materiales de los residuos a través de operaciones de reciclaje o recuperación, en el contexto de un proceso productivo, con el objeto de destinarlos a los mismos fines a los que se destinaban originalmente o a otros procesos (Resolución MAVDT 1512 de 2010).

**Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.

**Calidad ambiental:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes al medio ambiente que permiten juzgar su valor. Características físicas, químicas o biológicas del aire, agua, suelo y biodiversidad.

### 3.3. Gestión Integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos -RAEE

La gestión integral de los residuos peligrosos inicia con la segregación en la fuente, almacenamiento, aprovechamiento hasta la disposición final de los materiales y productos en las áreas de reciclaje, incluyendo el manejo y disposición final de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE con la debida certificación por parte del gestor ambiental encargado de la recolección.

Los principales objetivos del reciclaje sostenible de los residuos electrónicos son:

- i) Tratar las fracciones peligrosas de forma respetuosa con el medio ambiente.
- ii) Maximizar la recuperación de materiales valiosos.
- iii) Crear un negocio ecoeficiente y sostenible.

### 3.4. Residuos peligrosos

Se entiende por residuos peligrosos – RESPEL aquellos residuos que, debido a sus peligros intrínsecos, por ejemplo, ser corrosivos, reactivos, explosivos, tóxicos, inflamables, pueden causar daños o efectos indeseados a la salud o al ambiente. Los RESPEL se pueden encontrar en estado sólido o semisólido o ser líquidos o gases contenidos en recipientes

Teniendo en cuenta esta definición podemos establecer que esta institución genera un volumen importante de este tipo de residuos como parte del consumo y desgaste por uso de las tecnologías en los procesos habituales de funcionamiento de este INESDYC. Estableciendo dentro de esta categoría los siguientes:

- Toners de impresión (incluye pomos de tinta).
- Baterías de UPS (Data Center y los puestos de trabajo).

### 3.5. Residuos no peligrosos

Son aquellos desechos generados por la eliminación de equipos que funcionan con electricidad, como dispositivos electrónicos y aparatos digitales. A diferencia de los residuos peligrosos, estos no presentan características que puedan causar graves daños a la salud o al medio ambiente. Por lo tanto, no son tóxicos ni contaminantes.

Teniendo en cuenta esta definición podemos establecer que no se genera un volumen importante de este tipo de residuos como parte del desgaste por uso de las tecnologías en los procesos habituales de funcionamiento de este INESDYC. En general, los residuos no peligrosos generados son equipos tecnológicos que son dados de baja por cumplimiento de su vida útil (rotura no recuperable) los cuales son recogidos por la Dirección General de Bienes Nacionales en las fechas establecidas para ese fin.

### 3.6. Sistemas de almacenamiento temporal de residuos tecnológicos

#### Residuos peligrosos

Los desechos contaminantes por lo general contienen componentes sensibles a la luz, la temperatura y la humedad. Los fabricantes recomiendan a los usuarios que sigan las recomendaciones para garantizar un rendimiento óptimo, la mejor calidad y la duración. En sentido general y teniendo en cuenta las características de este tipo de desecho generado en este INESDYC se recomienda lo siguiente:



- El almacenamiento debe ser en condiciones de temperatura y humedad controladas.
- Siempre que sea posible debe permanecer en el embalaje original. Si el embalaje original no está disponible, se debe tener en cuenta algún elemento de protección que impida el derrame accidental del contenido del desecho.
- No se debe guardar en el suelo.

En el caso específico de los tóner de impresión debemos tener en cuenta de manera adicional las siguientes condiciones:

- Guardar el cartucho dentro de la bolsa protectora del embalaje original.
- Almacenar de forma que no estén en pie, con el mismo lado boca arriba como si estuvieran instalados en la máquina.
- No almacenar consumibles en ninguna de las siguientes condiciones:
  - a temperaturas superiores a 40 °C.
  - Rango de humedad inferior al 20% ni superior al 80%.
  - en entornos con cambios extremos de humedad o temperatura.
  - bajo una fuente directa de luz solar o artificial.
  - en sitios con polvo.
  - en un coche durante un período largo de tiempo.
  - en un entorno en donde haya gases corrosivos.
  - En un entorno de aire salado.

### 3.7. Responsabilidad de aplicación de las Políticas de Gestión de Residuos.

#### Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST)

Según el manual para Comités mixtos del MAP: Un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) es un componente para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Institución. Es un órgano de participación paritario (formado por igual número de representantes de los trabajadores y de los empleadores) y colegiado (las decisiones se toman de forma conjunta o por votación) destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Institución en

Electrónicos (RAEE), en línea con la Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos (núm. 225-20).

Ya en el 2020 el Global E-waste Monitor estimó que República Dominicana generó 67,000 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en 2019, que, en términos financieros, equivale a unos 71 millones de dólares.

Desde octubre de 2021, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) apoyan al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) en la elaboración y promulgación del Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el marco de la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), el cual es denominado "Reglamento RAEE".

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales funge como el órgano rector encargado de la implementación y regulación de la gestión de los RAEE, en coordinación con otras entidades gubernamentales.

Sus responsabilidades:

- Promoción de la prevención, reducción, reutilización y reciclaje de los RAEE,
- La elaboración del Plan Nacional de Responsabilidad Extendida de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, la definición de metas de recolección y reciclaje,
- El establecimiento de límites en la presencia de sustancias peligrosas, el diseño y operación de sistemas de información, el registro de productores, sistemas de gestión, gestores y negocios de compra y venta de RAEE, entre otras atribuciones.

El reglamento abarca las disposiciones generales y los principios que guían la gestión de los RAEE, así como las definiciones necesarias para su correcta aplicación.

materia de prevención de riesgos y a la garantía de las acciones necesarias.

El CMSST será en encargado de aplicar la Política de gestión de residuos de la institución, siguiendo la siguiente estructura de ejecución:

1. Presentará el inventario y el plan de reposición de los equipos, de acuerdo con el estado de obsolescencia.
2. El CMSST en conjunto con el Dpto Administrativo, previa coordinación con el dpto de tecnología comunicará la fecha en que se deberán retirar los equipos y definirá el lugar donde se almacenarán, así como su disposición final, teniendo en cuenta la clasificación de estos.
3. El Dpto Administrativo se encargará de seleccionar las empresas autorizadas dentro del territorio para el retiro, tratamiento y/o disposición final de los residuos contaminantes dando cumplimiento a las políticas aquí definidas.
4. Se deberá estar acompañado por personal adscrito a las brigadas de seguridad con el fin de activar el plan de emergencias en caso de presentarse algún evento, o en su defecto, deberá estar acompañado del representante del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. El personal que esté involucrado en la entrega y recepción de los elementos RAEE, deberá contar con la protección personal, donde prime la seguridad, la responsabilidad y el respeto por el medio ambiente.

### IV. Marco regulatorio en RD

En la República Dominicana el Poder Ejecutivo promulgó el decreto que crea el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor. (*Decreto 253-23 que establece el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor*) Con este decreto se busca establecer y regular las responsabilidades de los actores involucrados en la gestión integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y

Además, establece las obligaciones de los productores, importadores, ensambladores, remanufacturadores, reacondicionados, distribuidores, comercializadores y consumidores de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE).

Específicamente que los productos prioritarios, incluyendo los AEE, están sujetos a la Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador (REP) y se consideran residuos de manejo especial.

El reglamento se aplica en todo el territorio nacional y excluye los RAEE relacionados con la seguridad del Estado, productos militares, armas, municiones y material de guerra.

Asimismo, se establece que los productores de AEE deben estar establecidos en República Dominicana o designar a un representante legalmente autorizado para cumplir con las disposiciones legales sobre RAEE.

La Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador (REP) se define como la responsabilidad que tienen los productores, importadores y comercializadores durante todo el ciclo de vida de los AEE incluyendo las fases postindustriales y posconsumo.

Esto implica la cobertura de los costos de reutilización, recolección, transporte, recuperación, valorización, aprovechamiento, tratamiento y disposición final de los RAEE.

Además, se establecen metas de recolección y reciclaje anuales y a largo plazo, las cuales serán ajustadas anualmente por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en función de los resultados de su implementación y los datos generados por los diferentes actores involucrados. Promoverá la reutilización de los AEE y fomentará el desarrollo de mercados de materiales reciclados y AEE reutilizados.

El Gobierno de República Dominicana invitó a todos los actores involucrados, incluyendo fabricantes, importadores, distribuidores, comercializadores, consumidores y gestores de los RAEE, a integrarse al cumplimiento de las disposiciones establecidas

en el nuevo reglamento para lograr una gestión integral adecuada de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

DECRETO 263 – 23:

[https://ambiente.gob.do/wpfd\\_file/decreto-253-23-reglamento-para-la-gestion-integral-de-los-residuos-de-aparatos-electricos-y-electronicos-en-el-marco-de-la-responsabilidad-extendida-del-productor/](https://ambiente.gob.do/wpfd_file/decreto-253-23-reglamento-para-la-gestion-integral-de-los-residuos-de-aparatos-electricos-y-electronicos-en-el-marco-de-la-responsabilidad-extendida-del-productor/)

Global E-waste Monitor 2020

[https://residuos electronicos al.org/wp-content/uploads/2020/07/The-Global-E-waste-Monitor-2020-Quantities-flows-and-the-circular-economy-potential-comprimido.pdf\\_small.pdf](https://residuos electronicos al.org/wp-content/uploads/2020/07/The-Global-E-waste-Monitor-2020-Quantities-flows-and-the-circular-economy-potential-comprimido.pdf_small.pdf)

## V. Planificación de recogida

La planificación de recogida de los residuos tecnológicos estará ligada específicamente a los requisitos establecidos por el Gobierno Dominicano para sus instituciones, respetando los procesos de selección de proveedores del estado, teniendo en cuenta que, por las características de los residuos generados, deben ser instituciones o empresas autorizadas para estos fines. Es importante destacar que la ventana para la realización de estos procedimientos no debe ser superior a los 6 meses, respetando las observaciones de los fabricantes respecto al tipo de residuos que se generan en la institución.

## VI. Separación en la fuente

Debido a las características de los residuos generados en este instituto, no se realiza separación en la fuente. La especificidad de estos garantiza un proceso claro y puntual en cuanto a clasificación y almacenamiento.

## VII. Reciclaje y reutilización

Debido a las características de los residuos generados en este instituto, no se realiza reciclaje y/o reutilización. La especificidad de estos impide que procesos de este tipo puedan ser desarrollados.

## VIII. Tratamiento y disposición final

Los residuos contaminantes generados en este INESDYC exigen procesos de gestión puntuales debido a su peligrosidad en el ámbito de la contaminación ambiental, esto mismo provoca que el tratamiento y disposición final de los residuos contaminantes deban ser realizados por empresas autorizadas a realizar estos tipos de procesos. Por

lo que el desarrollo de esta actividad será gestionado por el departamento administrativo, cumpliendo con los requisitos necesarios para la selección de las empresas proveedoras de estos servicios.

En lo referente a los residuos no contaminantes y debido a su clasificación, será gestionado por Bienes Nacionales en las fechas establecidas para estos fines, gestionado por el Departamento Administrativo, específicamente por el personal encargado de control de bienes.

## IX. Clasificación de residuos

Este indicador se describe en los acápite 3.4 y 3.5.

## X. Indicadores de evaluación

Con el fin de evaluar la Gestión Integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos -RAEE en la Entidad, se formulan los siguientes indicadores los cuales se medirán de manera anual:

Cantidad de RAEEs generados en el periodo: periodo de 6 meses.

Cantidad Total de RAEEs: total generado en 12 meses

**Indicador de Eficiencia:** (Cantidad de RAEEs generados en el periodo/ Cantidad Total de RAEEs)

**Indicador de Eficacia=** (Número actividades efectuadas en el periodo/ Número de actividades programadas en el periodo) x 100

Este informe deberá ser entregado por el Dpto Administrativo al Dpto de Planificación, consensado previamente con la máxima autoridad.

Los indicadores de evaluación comenzaran a medirse a partir de enero de 2025.

## 2. Informar a la máxima autoridad



Santo Domingo, D.N  
18 de junio de 2024

INESDYC – TIC – 053 – 2024

Al: Dr. José Rafael Espaillat  
Embajador Rector

**Asunto:** Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos INESDYC.

Estimado Embajador Rector José Rafael Espaillat por la presente tengo a bien informarle la creación del "Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos del INESDYC" elaborado dentro de las propuestas de Mejoras Institucional 2023 – 2024. Este plan debe ser socializado con usted como máxima autoridad del instituto.

Con esta socialización se cumple con una de las tareas asignadas en el criterio 4 "Alianzas y Criterios", subcriterio 4.5 "Gestionar la Tecnología". Los próximos pasos en estos procesos son:

- Socializar el plan con los miembros de la institución
- Puesta en marcha del "Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos"

Es de interés conocer cuando usted considera que este plan se debe poner en marcha.

Anexo 1: PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS INESDYC.

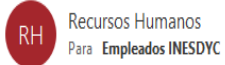
Muy atentamente

Dr. Angel Puentes Puente  
Encargado del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación  
INESDYC

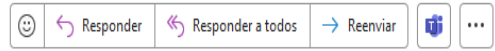
### 3. Socializar Plan

#### Copia correo electrónico socializando Plan

"Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos del INESDYC"



Mensaje enviado con importancia Alta.



Mon 6/24/2024 10:13 AM

Buenos días:

Cortésmente, por este medio, compartimos el "Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos del INESDYC", el cual fue elaborado dentro de las propuestas de Mejoras Institucional 2023-2024 del plan CAF.

Con esta socialización se cumple con una de las tareas asignadas en el criterio 4 "Alianzas y Criterios", subcriterio 4.5 "Gestionar la Tecnología".

Anexo: PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS INESDYC.



4. Poner en marcha plan

Copia de minuta de reunión presentando el plan y asumiendo compromiso de medir indicadores a partir de enero 2025



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez"

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 19/11/2024

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: PRESENCIA PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS  
REUNIÓN No: [ ] HORA INICIO: 2:00 PM HORA FIN: 2:30 PM

2. PARTICIPANTES

1. JOSE RAFAEL ESPAILLAT	5. [ ]
2. ANGEL PUENTES	6. [ ]
3. RODOLFO CAMPINS	7. [ ]
4. [ ]	8. [ ]

FIRMA: [Firma] FIRMA: [ ]  
FIRMA: [Firma] FIRMA: [ ]  
FIRMA: [Firma] FIRMA: [ ]  
FIRMA: [ ] FIRMA: [ ]

2. TEMAS TRATADOS

Socialización Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos INESDYC

1. Socialización del plan
2. Conocer la propuesta para la puesta en marcha del Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos INESDYC

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
Medir indicadores a partir de Enero 2025	Encargado TIC	Enero 2025

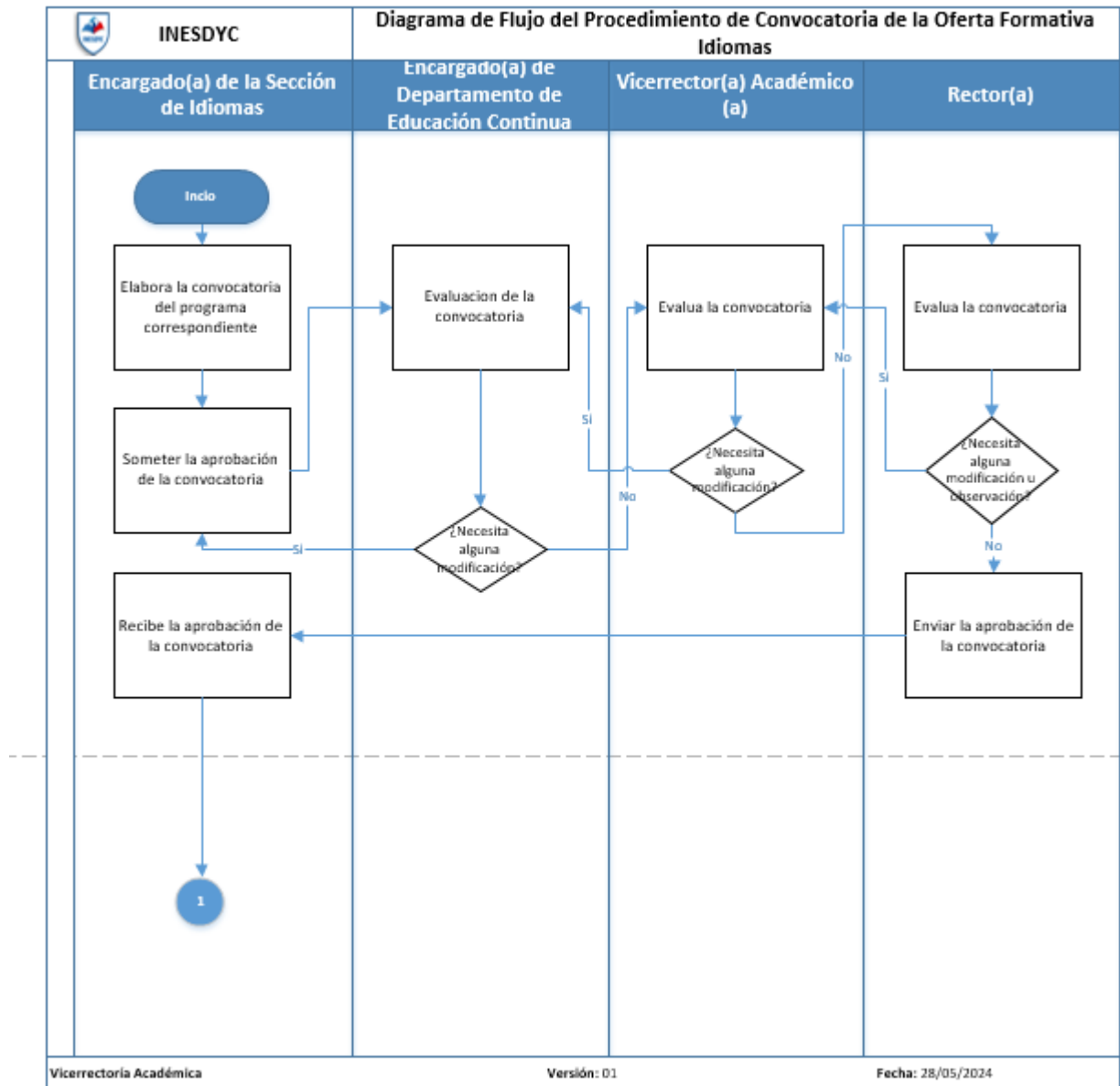
5/41


**d. Criterio V: Procesos**

**Acción de Mejora 7: Elaborar Procedimientos faltantes relativos al Manual de Procedimientos Misionales**

Tareas:

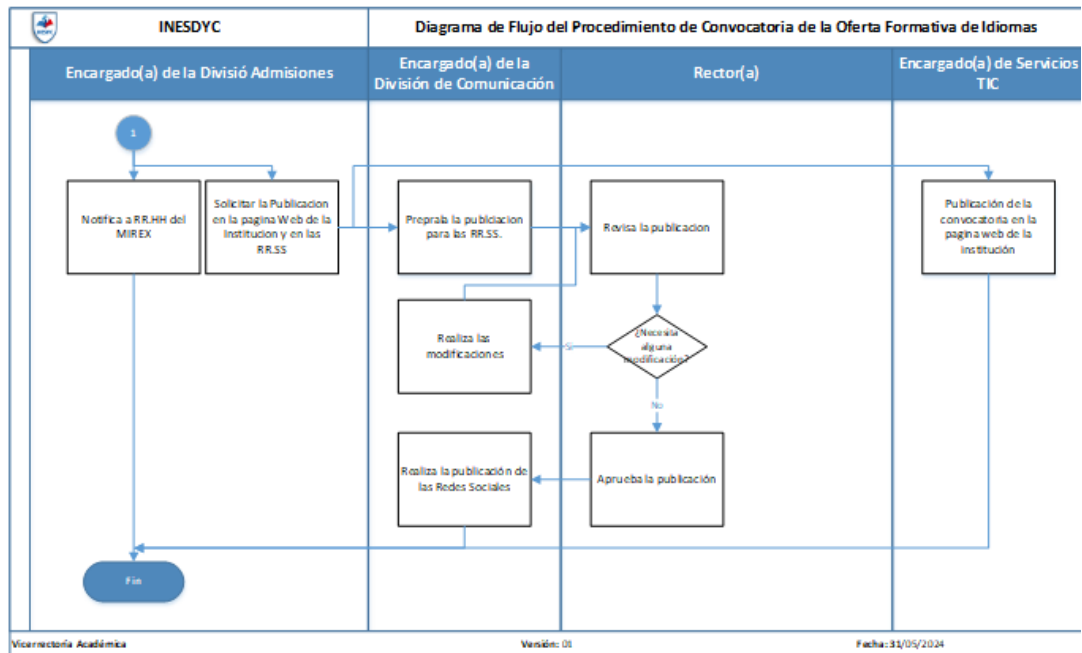
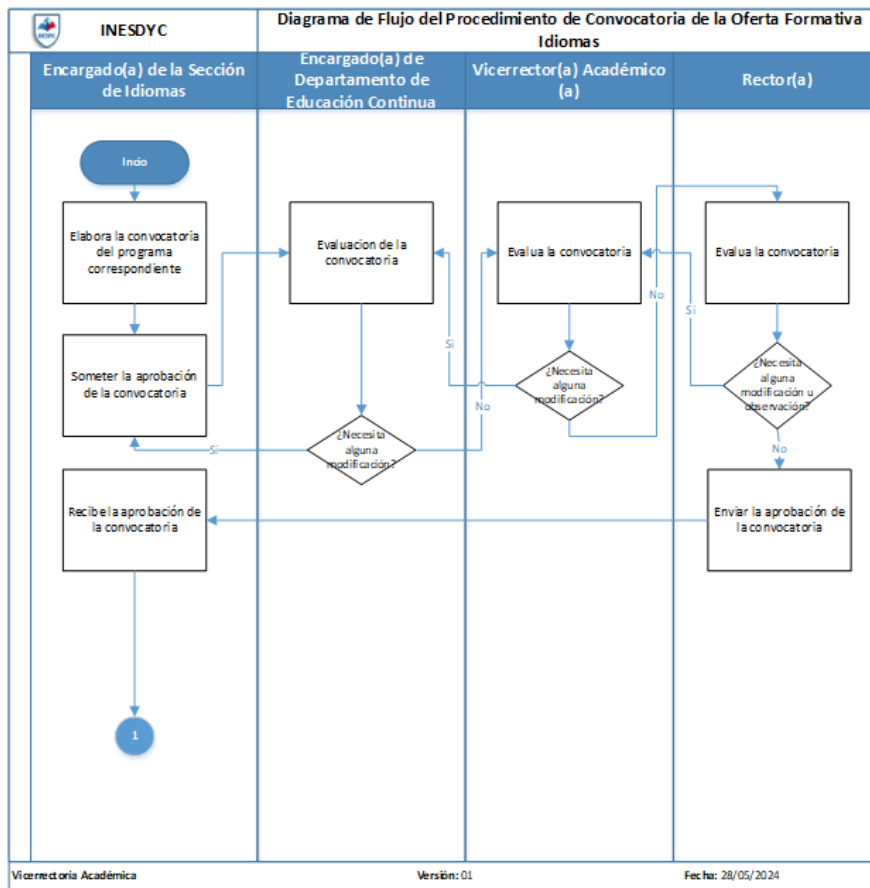
1. Documentar los procesos misionales.

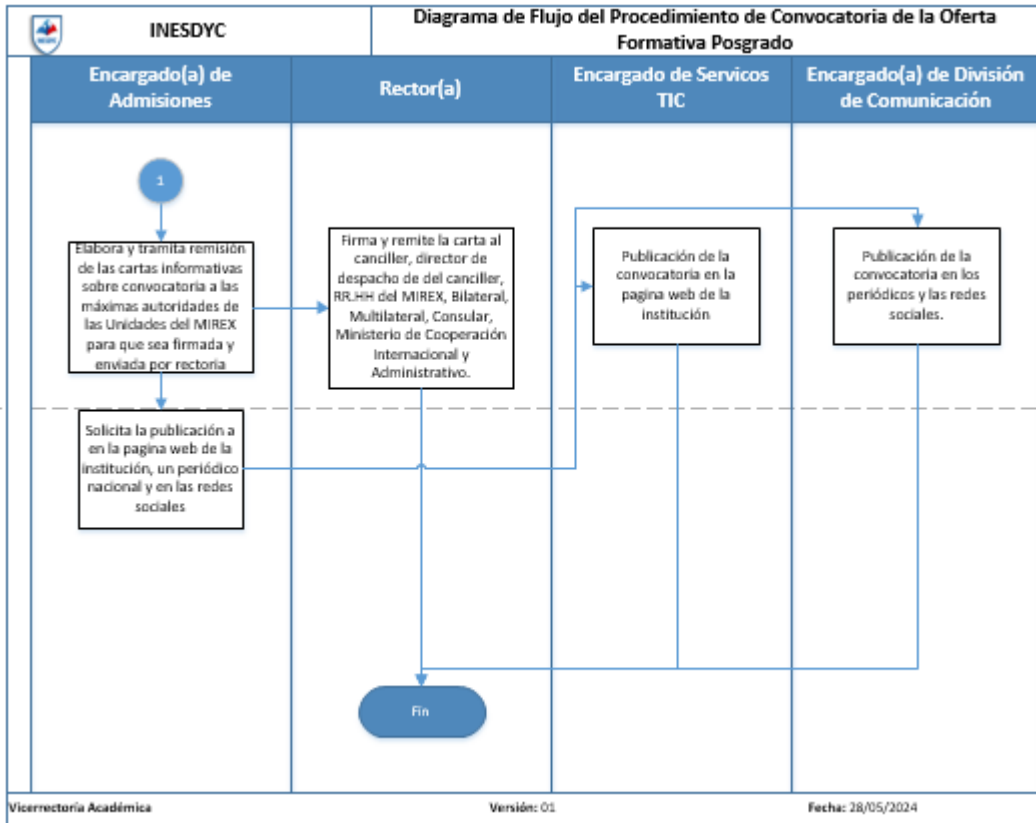


	<b>Vicerrectoría Académica</b>	Código: 00000000
	<b>Procedimiento Convocatoria a la Oferta Formativa de Idiomas</b>	Versión: 01 Fecha de Emisión: (1/3/2024) Fecha de Revisión: (06/2024)
<b>Objetivo:</b>	Establecer las tareas a seguir para la convocatoria oferta formativa de Idiomas en el INESDYC.	
<b>Alcance:</b>	<p><b>Inicio:</b> Con la elaboración de la convocatoria de la Oferta Formativa de Idiomas por el(la) Encargado(a) de la Sección de Idiomas.</p> <p><b>Fin:</b> Con la notificación de la convocatoria a RR. HH. del MIREX, la publicación de la convocatoria en la página institucional web por parte del(la) Encargado(a) de Sección de Administración de Servicios TIC, y las RR.SS. de la institución por el(la) Encargado(a) de la División de Comunicación.</p>	
<b>Responsable:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vicerrectoría Académica.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sección de Idiomas.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Definiciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Convocatoria Formativa Académica:</b> es un llamado a una audiencia específica para participar en un evento o actividad formativa. Es en la convocatoria donde se anuncia y se establecen las fechas y requisitos para la inscripción y el ingreso de estudiantes a cursos, programas y/u ofertas formativas.</li> <li>• <b>Idiomas:</b> es un sistema de comunicación estructurado que consta de signos orales y/o escritos que permite a los humanos comunicarse entre sí. En el INESDYC se imparte diferentes idiomas como inglés, español, Francés, Creole entre otros.</li> </ul>	
<b>Base Legal /Referencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.</li> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.</li> </ul>	


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 139-01, del 13 de agosto de 2001 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y sus reglamentaciones.</li> <li>• Ley No. 107-13, del 6 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimiento Administrativo.</li> <li>• Estatuto Orgánico INESDYC.</li> <li>• Reglamento académico del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), de fecha febrero de 2011 sobre el funcionamiento de todas las áreas académicas y sus respectivas dependencias.</li> </ul>
<b>Políticas:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El INESDYC dispondrá de los mecanismos necesarios para elaborar la convocatoria correspondiente a la oferta formativa de idiomas incluyendo el cronograma de actividades que es el calendario de idiomas.</li> <li>2. El encargo(a) de la Sección de Idiomas creará la convocatoria de la oferta formativa de idiomas, estableciendo el cronograma de actividades, requisitos para ser admitidos y fechas de la convocatoria.</li> <li>3. La convocatoria estará abierta por un periodo de 15 días laborables.</li> </ol>
<b>Documentos y Aplicaciones Informáticas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de la oferta formativa de idiomas.</li> </ul>
<b>Descripción del Procedimiento:</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de Actividades</b>
	<b>Convocatoria Formativa</b>
<b>Encargado(a) de la Sección de Idiomas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora la convocatoria de la oferta formativa de idiomas.</li> <li>2. Somete la aprobación de la convocatoria a los encargados(as) correspondientes.</li> </ol>
<b>Encargado(a) de Departamento de Educación Continua</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Evalúa la convocatoria.</li> <li>4. Analiza si necesita alguna modificación <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Si necesita ser modificada, la remite nuevamente al Encargado (a) de la Sección de Idiomas, punto 1.</li> </ol> </li> </ol>

<b>Encargado(a) Departamento de Tecnología</b>	<p>15. Recibe la solicitud de publicación de la convocatoria en la página web de la institución.</p> <p><b>-Fin del Proceso-</b></p>
--	--





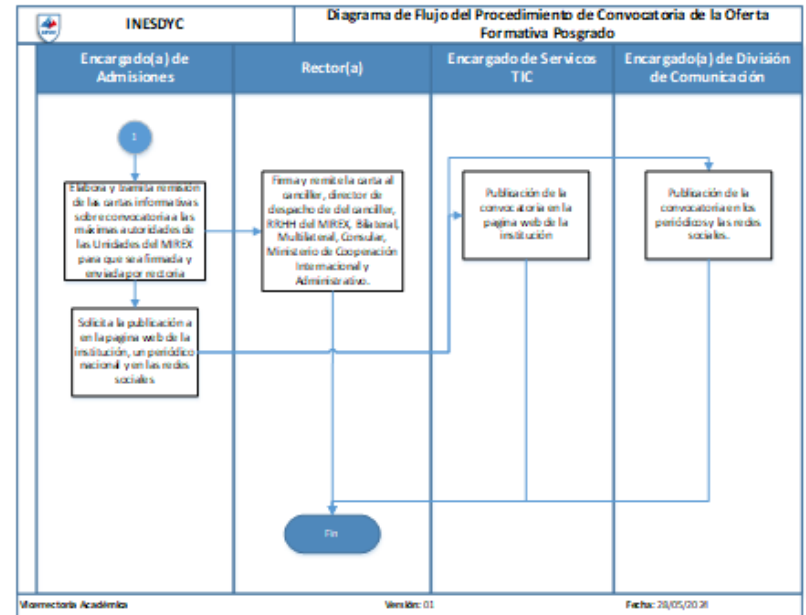
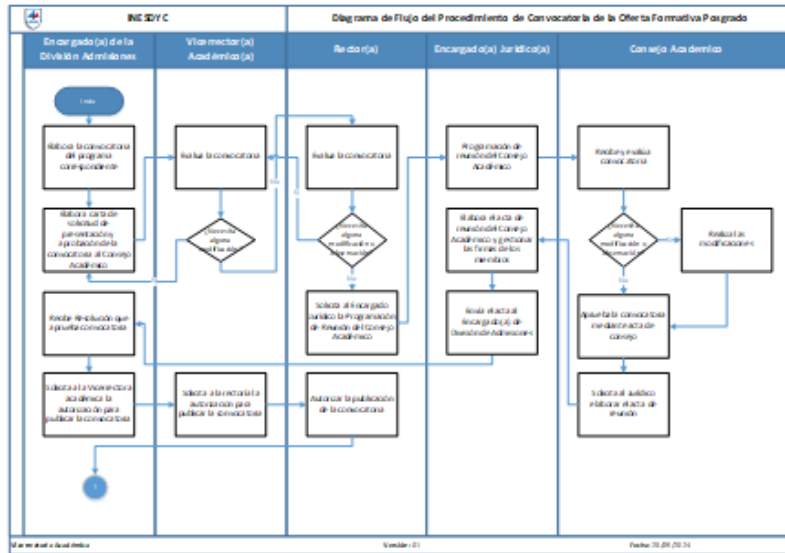



	<b>Vicerrectoría Académica</b>	Código: Servicio: 01
	<b>Procedimiento Convocatoria Formativa de Posgrado</b>	Fecha de Emisión: (1/1/2024) Fecha de Revisión: (1/15/2024)
<b>Objetivo:</b>	Establecer los procesos a seguir para la convocatoria formativa de posgrado en el INESDYC.	
<b>Alcance:</b>	<p><b>Inicio:</b> Con la convocatoria formativa del programa correspondiente por el(la) Encargado(a) de la División de Admisiones.</p> <p><b>Fin:</b> Con el envío de la carta de informativa a al canciller, viceministerio Y RR. HH. del MIREX por parte del(la) Rector(a), la publicación de la convocatoria en la página web de la institución por parte del(la) Encargado(a) de Sección de Administración de Servicios TIC, la publicación las RR.SS. de la institución la publicación y en un periódico de circulación nacional (si aplica) por parte del(la) Encargado(a) de la División de Comunicación.</p>	
<b>Responsable:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectoría Académica. <ul style="list-style-type: none"> <li>División de Admisiones.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Definiciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Acta de consejo:</b> es un documento que registra los detalles de las reuniones y las decisiones tomadas por el consejo de una institución durante sus encuentros.</li> <li><b>Convocatoria Formativa Académica:</b> es un llamado a una audiencia específica para participar en un evento o actividad formativa. Es en la convocatoria donde se anuncia y se establecen las fechas y requisitos para la inscripción y el ingreso de estudiantes a cursos, programas y/u ofertas formativas.</li> <li><b>Consejo Académico:</b> es la autoridad académica dentro de una institución educativa, con las funciones y responsabilidades de tomar decisiones de orden académico y disciplinario, evaluar los planes de estudios y formular las recomendaciones pertinentes, velar por la aplicación del reglamento académico, conocer los resultados de la evaluación del personal docente, sugerir y asesorar al rector en los asuntos académicos, realizar reuniones periódicas con el personal de las áreas académicas en sesiones ordinarias y extraordinarias. En el INESDYC el consejo Académico está conformado por el(la) Rector(a), Vicerrector(a) Académico(a), Vicerrector(a) Administrativo(a), Director(a) de Investigación e Innovación, Encargado(a) de Planificación y Desarrollo, Encargado(a) Educación</li> </ul>	

	Continua, Encargado(a) de Recursos Humanos y Encargado(a) de Extensión y Servicios.
<b>Base Legal /Referencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.</li> <li>Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.</li> <li>Ley No. 139-01, del 13 de agosto de 2001 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y sus reglamentaciones.</li> <li>Ley No. 107-13, del 6 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimiento Administrativo.</li> <li>Estatuto Orgánico INESDYC.</li> <li>Reglamento académico del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), de fecha febrero de 2011 sobre el funcionamiento de todas las áreas académicas y sus respectivas dependencias.</li> </ul>
<b>Políticas:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El INESDYC dispondrá de los mecanismos necesarios para elaborar la convocatoria correspondiente a la oferta formativa de posgrado incluyendo el cronograma de las actividades de esta.</li> <li>El encargo(a) de la División de Admisiones creará a convocatoria formativa de los programas de posgrado, estableciendo el cronograma de actividades, requisitos para ser admitidos y fechas de la convocatoria.</li> <li>El Consejo Académico es la máxima autoridad para conocer y validar la convocatoria formativa.</li> <li>El acta y la resolución de aprobación del Consejo Académico son archivadas de manera física por el Encargado(a) de la División de Admisiones por un periodo indefinido.</li> </ol>
<b>Documentos y Aplicaciones Informáticas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta del Consejo Académico.</li> <li>Resolución de aprobación de convocatoria.</li> </ul>
<b>Descripción del Procedimiento:</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de Actividades</b>
	<b>Convocatoria Formativa</b>
<b>Encargado(a) de la División de Admisiones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elabora la convocatoria del programa correspondiente.</li> <li>Elabora carta de solicitud de presentación y aprobación de la convocatoria al Consejo Académico.</li> </ol>
<b>Vicerrector(a) Académico(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evalúa la convocatoria.</li> <li>Analiza si necesita alguna modificación <ol style="list-style-type: none"> <li>Si necesita ser modificada, la remite nuevamente al Encargado(a) de la División de Admisiones.</li> <li>De no necesitar modificación, la remite hacia rectoría para que sea evaluada.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Rector(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evalúa la convocatoria</li> <li>Analiza si necesita alguna modificación.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si necesita ser modificada remite nuevamente al Vicerrector académico al punto al punto 3.</li> <li>No necesita modificación solicita al Encargado Jurídico la programación de Reunión del Consejo Académico.</li> </ol>
<b>Encargado(a) Jurídico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud para programar la reunión del Consejo Académico.</li> </ol>
<b>Consejo Académico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe y evalúa la convocatoria.</li> <li>Evalúa si necesita alguna modificación. <ol style="list-style-type: none"> <li>Si necesita modificaciones realiza las modificaciones y pasa al siguiente punto.</li> <li>No necesita modificaciones aprueba la convocatoria mediante acta del consejo.</li> </ol> </li> <li>Solicita al Encargado Jurídico la elaboración del acta de la reunión del Consejo académico.</li> </ol>
<b>Encargado(a) Jurídico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elabora el acta de la reunión del Consejo Académico y gestiona la firma de los miembros del consejo.</li> <li>Envía el acta al Encargado(a) de la División de Admisiones.</li> </ol>
<b>Encargado(a) de División de Admisiones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe el acta que aprueba la convocatoria de la oferta formativa.</li> <li>Solicita a Rectoría, vía Vicerrectoría Académica la autorización de la publicación de la convocatoria en un periódico dominicano de circulación nacional, redes sociales de la institución, murales de la institución, y página web institucional.</li> </ol>
<b>Vicerrector(a) académico(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud de la autorización de la publicación de la convocatoria y la remite a Rectoría.</li> </ol>
<b>Rector(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe y autoriza la solicitud de publicación de la convocatoria.</li> </ol>
<b>Encargado(a) de la División de Admisiones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la autorización de la publicación de la convocatoria.</li> <li>Elabora y tramita remisión de las cartas informativa sobre la convocatoria a las máximas autoridades del MIREX director del despacho del canciller, RR.HH. del MIREX para que sea firmada y enviada por rectoría.</li> <li>Solicita la publicación de la convocatoria en la página web institucional por parte del Encargado(a) del Servicio TIC, en las redes sociales de la institución y en un periódico de circulación nacional (si aplica) por parte del Encargado(a) de la División de Comunicación.</li> </ol>
<b>Rector(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la carta, firma, sella y la envía a las máximas autoridades del MIREX.</li> </ol>
<b>Encargado(a) Departamento de Tecnología</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud de publicación de la convocatoria en la página web de la institución.</li> </ol>
<b>Encargado(a) de División de Comunicaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud de publicación de la convocatoria en las RR.SS. de la institución.</li> </ol> <p align="center">-Fin del Proceso-</p>

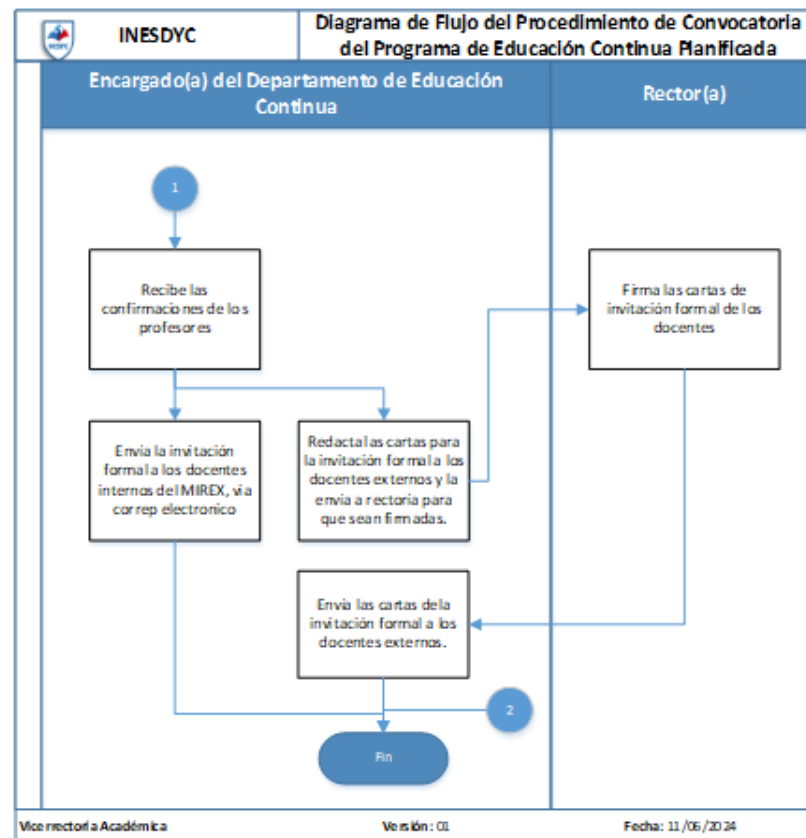
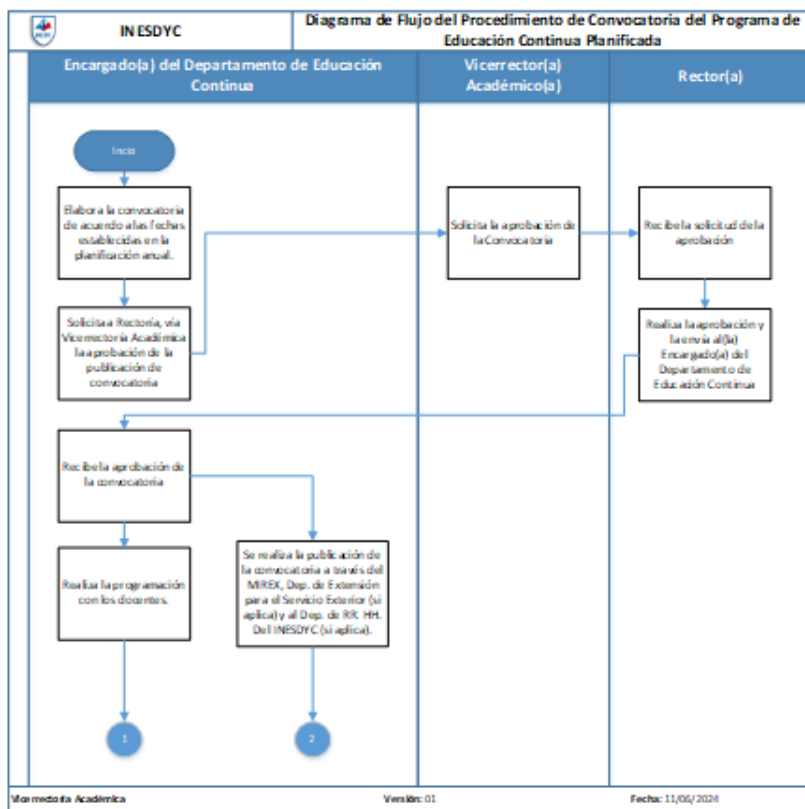
## Diagrama de Flujo



	<b>Vicerrectoría Académica</b>	<b>Código:</b> ---
	<b>Procedimiento Convocatoria del Programa de Educación Continua Planificado</b>	<b>Versión:</b> 03 <b>Fecha de Emisión:</b> (15/2024) <b>Fecha de Revisión:</b> (15/2024)
<b>Objetivo:</b>	Establecer los procesos a seguir para la convocatoria del programa de Educación Continua que está planificado en el POA del INESDYC.	
<b>Alcance:</b>	<p><b>Inicio:</b> Con la elaboración de la convocatoria de acuerdo con las fechas establecidas en la planificación anual por el(la) Encargado(a) del Departamento de Educación Continua.</p> <p><b>Fin:</b> Con la publicación de la convocatoria a través del MIREX, Departamento de Extensión para el servicio exterior (si aplica), el Departamento de RR. HH. Del INESDYC (si aplica) y en el envío de las cartas formal a los docentes externos.</p>	
<b>Responsable:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vicerrectoría Académica.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Departamento de Educación Continua</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Definiciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Convocatoria Formativa Académica:</b> es un llamado a una audiencia específica para participar en un evento o actividad formativa. Es en la convocatoria donde se anuncia y se establecen las fechas y requisitos para la inscripción y el ingreso de estudiantes a cursos, programas y/u ofertas formativas.</li> <li>• <b>Educación Continua:</b> es un conjunto de formaciones, cursos y talleres que se imparten en una institución educativa con el objetivo de mantener actualizada la formación de sus estudiantes.</li> </ul>	
<b>Base Legal /Referencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.</li> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.</li> <li>• Ley No. 139-01, del 13 de agosto de 2001 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y sus reglamentaciones.</li> <li>• Ley No. 107-13, del 6 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimiento Administrativo.</li> <li>• Estatuto Orgánico INESDYC.</li> <li>• Reglamento académico del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), de fecha febrero de 2011 sobre el funcionamiento de todas las áreas académicas y sus respectivas dependencias.</li> </ul>	
<b>Políticas:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El INESDYC dispondrá de los mecanismos necesarios para elaborar la convocatoria correspondiente al programa de Educación Continua.</li> </ol>	

2. El Encargo(a) del Departamento de Educación creará la convocatoria del programa Educación Continua, estableciendo el cronograma de actividades, requisitos para ser admitidos y fechas de la convocatoria.	
<b>Documentos y Aplicaciones Informáticas:</b>	
• Convocatoria.	
<b>Descripción del Procedimiento:</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de Actividades</b>
<b>Convocatoria Formativa</b>	
<b>Encargado(a) del Departamento de Educación Continua</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora la convocatoria de acuerdo con las fechas establecidas en la planificación anual.</li> <li>2. Solicita a Rectoría, vía Vicerrectoría Académica la aprobación de la publicación de convocatoria</li> </ol>
<b>Vicerrector(a) Académico(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Solicita la aprobación de la convocatoria.</li> </ol>
<b>Rector(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Recibe la solicitud de la aprobación.</li> <li>5. Realiza la aprobación y la envía al(la) Encargado(a) del Departamento de Educación Continua.</li> </ol>
<b>Encargado(a) del Departamento de Educación Continua</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Recibe la solicitud la aprobación de la convocatoria.</li> <li>7. Paralelamente. <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Realiza la programación con los docentes. <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1.1. Recibe las confirmaciones de los profesores.</li> </ol> </li> <li>7.2. Se realiza la publicación de la convocatoria a través del MIREX, Departamento de Extensión para el Servicio Exterior (si aplica) y al Departamento de RR. HH. Del INESDYC (si aplica).</li> <li>7.3. Envía la invitación formal a los docentes internos del MIREX, vía correo electrónico.</li> <li>7.4. Redacta las cartas para la invitación formal a los docentes externos y la envía a rectoría para que sean firmadas.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Rector(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Recibe y firma las cartas de invitación formal para los docentes externos. La envía al(la) Encargado(a) del Departamento de Educación Continua.</li> </ol>
<b>Encargado(a) del Departamento de Educación Continua</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Envía las cartas de la invitación formal a los docentes externos.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>-Fin de Proceso-</b></p>

## Diagrama de Flujo



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

**Acción de Mejora 8: Elaborar mecanismo para medir índice de nivel de confianza institucional**

1. Elaborar instrumento para medir índice del nivel de percepción de confianza institucional

**Encuesta para medir la satisfacción de usuarios de los servicios del INESDYC para medir percepción de confianza.**



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PRESENCIALES**

SELECCIONE EL SERVICIO SOLICITADO.		FECHA:	
Admisión a Programas de Postgrado		Admisión a Programas de Educación Continua	
Constancia de Estudios de Formación Continua e Idiomas		Formación en Lenguas Extranjeras	
Certificaciones de Registro		Préstamos de documentos bibliográficos	

1. ¿COMO VALORA USTED?	INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO				NS/NR
FIABILIDAD/SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99
a) La confianza en la atención brindada.											

\*99 Equivale a No sabe o No responde

3. ¿COMO VALORA USTED?	INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO				NS/NR
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99
a) El tiempo de espera antes de ser atendido.											
b) El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.											
c) El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.											

\*99 Equivale a No sabe o No responde

4. ¿COMO VALORA USTED?	INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO				NS/NR
EMPATÍA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99
a) El horario de atención al público.											

\*99 Equivale a No sabe o No responde

5. EL SERVICIO RECIBIDO, ¿LE HA PARECIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, IGUAL, PEOR O MUCHO PEOR DE LO QUE USTED ESPERABA?

Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	NS/NR
1	2	3	4	5	*99

\*99 NS/NR Equivale a No sabe o No responde

**ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL**

6. ¿OBSERVO EN LAS INSTALACIONES ZAFACONES CLASIFICADOS PARA RECICLAJE?

SI	NO	NS/NR

NS/NR Equivale a No sabe o No responde

7. ¿CÓMO VALORA USTED EL RUIDO EN EL ÁREA DONDE SOLICITÓ EL SERVICIO?

MUCHO RUIDO			POCO RUIDO			NADA DE RUIDO				NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99

\*99 NS/NR Equivale a No sabe o No responde

**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**

8. VALORE LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN PUBLICADA TANTO EN FISICO COMO DIGITAL SOBRE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL INESDYC.

NADA DISPONIBLE			POCO DISPONIBLE			DISPONIBLE				NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	*99

NS/NR Equivale a No sabe o No responde

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

9. **PROVINCIA DONDE USTED VIVE (SI VIVE EN EL EXTERIOR INDICAR PAÍS):**

10. **¿RANGO DE EDAD?**

18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	70 o más

11. **¿ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS QUE REALIZÓ?**

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	NS/NR
1	2	3	4	*99

Nota: 99 Equivale a No sabe o No responde

12. **¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ES SU OCUPACIÓN ACTUAL?**


Empleado Público	Empleado Privado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Otro	NS/NR
1	2	3	4	5	6	*99

Nota: 99 Equivale a No sabe o No responde

13. **SEXO DEL ENCUESTADO**

Mujer	Hombre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Validar con Comité de Calidad instrumento elaborado  
**Copia de minuta de reunión presentación resultados donde se presentó instrumento elaborado.**



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez"

**MINUTA DE REUNIONES** Fecha: 11/06/2024

1. **DATOS GENERALES**

REUNIÓN: Reunión de presentación evaluación de la Carta Compromiso e informe de Satisfacción Ciudadana  
 REUNIÓN N°: 1 HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:30 pm

2. **PARTICIPANTES**

1. <i>Jorge Daniel Sifraslat</i>	5. <i>Marcela Rojas Florentino</i>
2. <i>Rafael Rojas</i>	6. <i>Tanny Padua</i>
3. <i>Alfonso Mallo</i>	7. <i>María Fernanda</i>
4. <i>Wilfredo Sosa</i>	8. <i>Marcela Rojas Florentino</i>


FIRMA: *Jorge Daniel Sifraslat*      FIRMA: *Marcela Rojas Florentino*  
 FIRMA: *Rafael Rojas*      FIRMA: *Tanny Padua*  
 FIRMA: *Alfonso Mallo*      FIRMA: *María Fernanda*  
 FIRMA: *Wilfredo Sosa*      FIRMA: *Marcela Rojas Florentino*

2. **TEMAS TRATADOS**


2. **COMPROMISOS / PENDIENTES**

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE

1/1

  
 Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
 "Dr. Eduardo Latorre Rodríguez"

**MINUTA DE REUNIONES**

Fecha: 11/06/2024

**1. DATOS GENERALES**

REUNIÓN: Reunión de presentación evaluación de la Carta Compromiso e informe de Satisfacción Ciudadana

REUNIÓN No: 1 HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:30 pm

**2. PARTICIPANTES**

1. <u>Doña Mercedes</u> 2. <u>Alfonso...</u> 3. <u>Guillermo...</u> 4. <u>Gonzalo...</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u>	5. <u>Patricia Batista</u> 6. <u>[Firma]</u> 7. <u>[Firma]</u> 8. <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u>
---	---

**2. TEMAS TRATADOS**


**2. COMPROMISOS / PENDIENTES**

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE

1 de 1

3. Informar a la máxima autoridad  
**Minuta de Reunión de Socialización con el Rector**

  
 Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
 "Dr. Eduardo Latorre Rodríguez"

**MINUTA DE REUNIONES**

Fecha: 23/05/2024

**1. DATOS GENERALES**

REUNIÓN: SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO SUGERENCIAS DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL EMPLEADO

REUNIÓN No: 1 HORA INICIO: 12:00 pm HORA FIN: 1:00 pm

**2. PARTICIPANTES**

1. <u>JOSÉ RAFAEL ESPAILLAT</u> 2. <u>ALEJANDRA LIRIANO</u> 3. <u>ROBERTO RODRÍGUEZ</u> 4. <u>CELINA FIALLO</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u>	5. <u>RAFAEL MARTÉ</u> 6. <u> </u> 7. <u> </u> 8. <u> </u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u>
--	---

**2. TEMAS TRATADOS**

1. PRESENTAR METODOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTO PARA CAPTAR SUGERENCIAS DE MEJORA POR PARTE DEL EMPLEADO.	

**2. COMPROMISOS / PENDIENTES**

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1. ENVIAR DOCUMENTOS EN FORMATO DIGITAL A LOS INVOLUCRADOS	RAFAEL MARTÉ	03/06/2024
2. SOCIALIZAR PROCESO CON COLABORADORES	RECURSOS HUMANOS	11/06/2024

1 de 1

#### 4. Realizar prueba piloto de la herramienta

### Código QR de encuesta




### Correos electrónicos remitidos a las encargadas de las áreas de los servicios

RV: Encuesta de Satisfacción

 Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Respondió a este mensaje el 6/19/2024 3:33 PM.

 Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:47 p. m.  
**Para:** Patricia Lisette Batista <[pbatista@inesdyc.edu.do](mailto:pbatista@inesdyc.edu.do)>; Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>  
**CC:** Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
**Asunto:** Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Patricia

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Admisión a Programas de Postgrado
2. Admisión a los Programas de Educación Continua


<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 5 respuestas en el servicio de Admisión a Postgrado y un mínimo de 60 en el correspondiente a Programas de Educación Continua. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do) / Flota: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.





De: Rafael Marte <[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do)>  
Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:49 p. m.  
Para: Alexandra Llinás Florentino <[alinas@inesdyc.edu.do](mailto:alinas@inesdyc.edu.do)>  
CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Alexandra

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

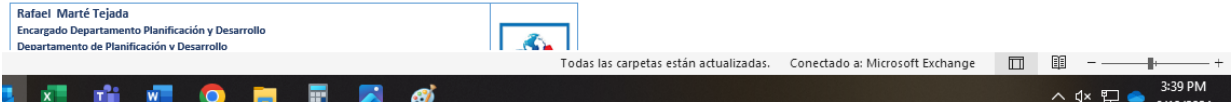
1. Formación de Lenguas Extranjeras

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 19 respuestas en el servicio de Formación de Lenguas Extranjeras. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos



## RV: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Responder Responder a todos Reenviar

Wed 6/19/2024 3:32 PM



Iniciar la respuesta a todos con: [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#) [Adjunto documento firmado.](#) [Comentarios](#)

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:52 p. m.

Para: Amarilis Beltre <[abeltre@inesdyc.edu.do](mailto:abeltre@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Amarilis

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Prestamos de documentos bibliográficos

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 56 respuestas en el servicio de Prestamos de documentos bibliográficos. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos

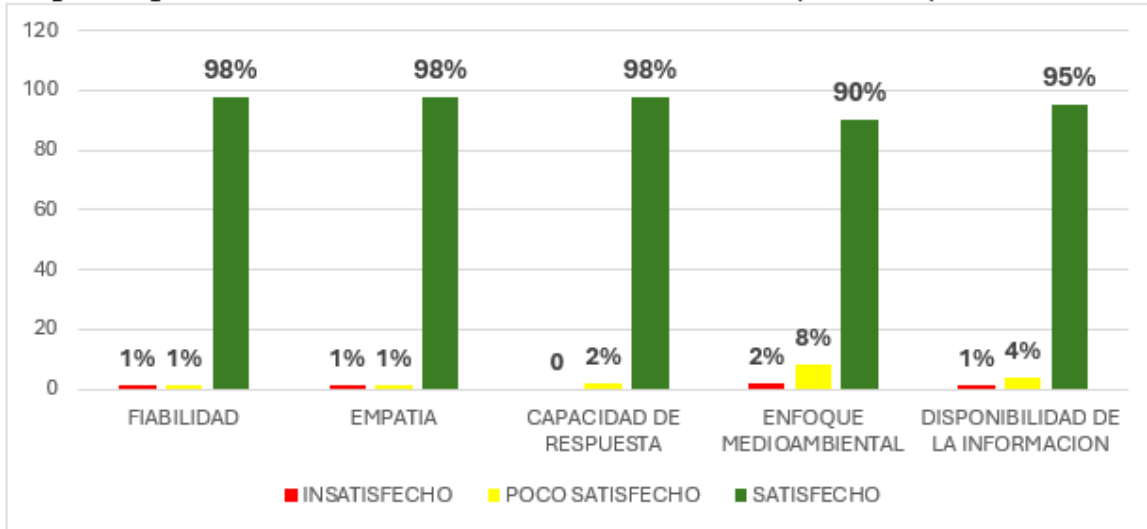


- Realizar Informe de implementación de herramienta **Informe de la encuesta de satisfacción usuarios servicios presenciales / preguntas relacionadas a criterio 6 del autodiagnóstico: resultados orientados a los ciudadanos/clientes. (Anexo)**

### Nivel de Confianza hacia la Institución

Basado en los resultados obtenidos a través de la encuesta procesada, el INESDYC evidencia un nivel de confianza de sus usuarios de un 96%.

El siguiente gráfico muestra los valores del nivel de satisfacción especificado por criterios.



#### Fiabilidad:

98% satisfecho, 1% poco satisfecho y 1% insatisfecho

#### Empatía

98% satisfecho, 1% poco satisfecho y 1% insatisfecho

#### Capacidad de Respuesta

98% satisfecho, 2% poco satisfecho

#### Enfoque Medioambiental

90% satisfecho, 8% poco satisfecho y 2% insatisfecho

#### Disponibilidad de la Información

95% satisfecho, 4% poco satisfecho y 1% insatisfecho

## Acción de Mejora 9: Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.

Tareas:


1. Realizar prueba piloto de la herramienta

### Código QR de encuesta




### Correos electrónicos remitidos a las encargadas de las áreas de los servicios

RV: Encuesta de Satisfacción

 Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Respondió a este mensaje el 6/19/2024 3:33 PM.

 Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:47 p. m.  
Para: Patricia Lisette Batista <[pbatista@inesdyc.edu.do](mailto:pbatista@inesdyc.edu.do)>; Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>  
CC: Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Patricia

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Admisión a Programas de Postgrado
2. Admisión a los Programas de Educación Continua


<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 5 respuestas en el servicio de Admisión a Postgrado y un mínimo de 60 en el correspondiente a Programas de Educación Continua. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para deseárselo un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
[marte@inesdyc.edu.do](mailto:marte@inesdyc.edu.do) / Flota: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.



De: Rafael Marte <[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do)>  
Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:49 p. m.  
Para: Alexandra Llinás Florentino <[alinas@inesdyc.edu.do](mailto:alinas@inesdyc.edu.do)>  
CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Alexandra

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Formación de Lenguas Extranjeras

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 19 respuestas en el servicio de Formación de Lenguas Extranjeras. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos



RV: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

 Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

  Responder  Responder a todos  Reenviar  

Wed 6/19/2024 3:32 PM

 Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Iniciar la respuesta a todos con: [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#) [Adjunto documento firmado.](#)  Comentarios

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:52 p. m.

Para: Amarilis Beltre <[abeltre@inesdyc.edu.do](mailto:abeltre@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Amarilis

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Prestamos de documentos bibliográficos

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 56 respuestas en el servicio de Prestamos de documentos bibliográficos. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

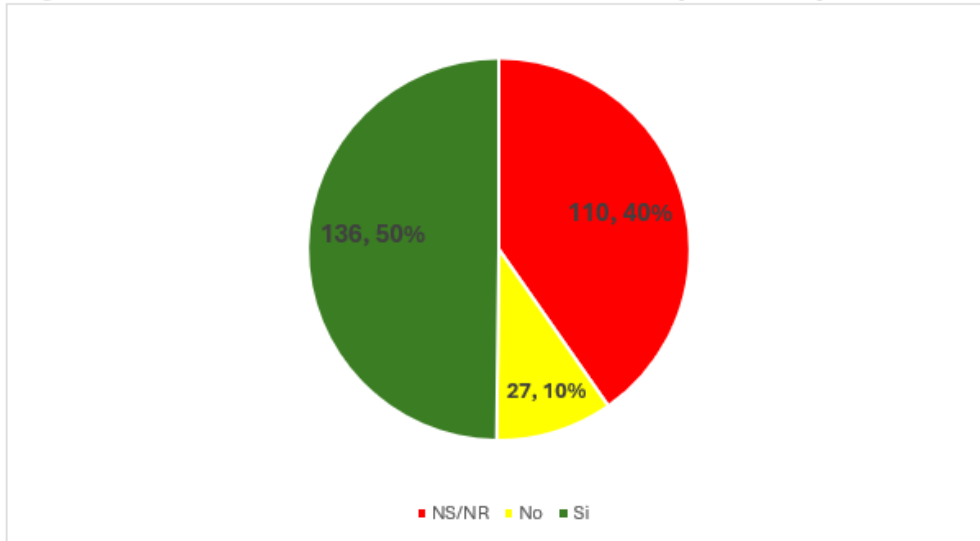
Saludos



## 2. Realizar informe de implementación de herramienta

### ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL

#### 12. ¿Observó en las instalaciones zafacones clasificados para reciclaje?



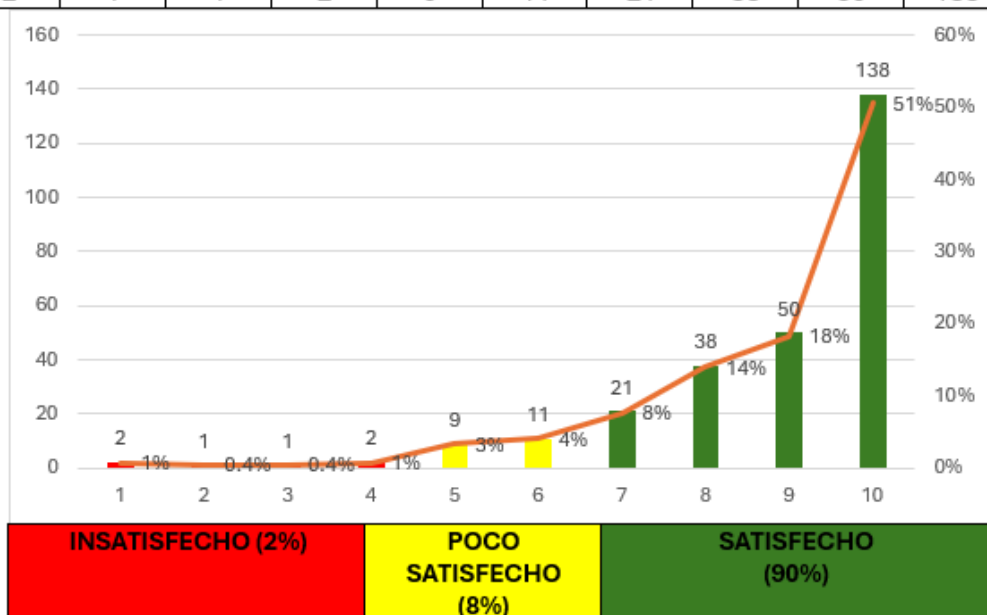
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales,  
Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 50% de los usuarios de servicios presenciales del INESDYC observó en las instalaciones zafacones clasificados para reciclaje, otro 40% no sabe/no responde y el restante 10% indicó que no observó instalaciones zafacones clasificados para reciclaje.

### 13. ¿Cómo valora usted el ruido en el área donde solicitó el servicio?

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	1	1	2	9	11	21	38	50	138



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 90% de los encuestados está **satisfecho** con relación al ruido en el área donde solicitó el servicio, un 8% está **poco satisfecho** y el restante 2% está **insatisfecho**.

Es importante destacar que 21 personas, el 8% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la calidad del servicio.

### Acción de Mejora 10: Elaborar mecanismo para medir tiempo de espera en la prestación del servicio

#### Tareas

1. Realizar prueba piloto de la herramienta

#### Código QR de encuesta



## Correos electrónicos remitidos a las encargadas de las áreas de los servicios

RV: Encuesta de Satisfacción



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Responder Responder a todos Reenviar

Wed 6/19/2024 3:32 PM

Respondió a este mensaje el 6/19/2024 3:33 PM.



Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:47 p. m.  
Para: Patricia Lisette Batista <[pbatista@inesdyc.edu.do](mailto:pbatista@inesdyc.edu.do)>; Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>  
CC: Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Patricia

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Admisión a Programas de Postgrado
2. Admisión a los Programas de Educación Continua

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 5 respuestas en el servicio de Admisión a Postgrado y un mínimo de 60 en el correspondiente a Programas de Educación Continua. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do) / Fíax: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.



De: Rafael Marte <[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do)>

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:49 p. m.

Para: Alexandra Llinás Florentino <[allinas@inesdyc.edu.do](mailto:allinas@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Alexandra

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Formación de Lenguas Extranjeras

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 19 respuestas en el servicio de Formación de Lenguas Extranjeras. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo



Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange

3:39 PM

RV: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Responder Responder a todos Reenviar

Wed 6/19/2024 3:32 PM

Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Iniciar la respuesta a todos con: [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#) [Adjunto documento firmado.](#) [Comentarios](#)

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:52 p. m.

Para: Amarilis Beltre <[abeltre@inesdyc.edu.do](mailto:abeltre@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Amarilis

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Prestamos de documentos bibliográficos

<https://forms.office.com/r/g7eKrLPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 56 respuestas en el servicio de Prestamos de documentos bibliográficos. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearle un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo

### 3. Realizar informe de implementación de herramienta

## Acción de Mejora 11: Mejorar herramientas de recolección de información sobre estándares de calidad de los servicios comprometidos

### Tareas:

1. Realizar prueba piloto de la herramienta

#### Código QR de encuesta





## Correos electrónicos remitidos a las encargadas de las áreas de los servicios

### RV: Encuesta de Satisfacción



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo



Wed 6/19/2024 3:32 PM

Respondió a este mensaje el 6/19/2024 3:33 PM.



Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:47 p. m.

Para: Patricia Lisette Batista <[pbatista@inesdyc.edu.do](mailto:pbatista@inesdyc.edu.do)>; Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>

CC: Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Patricia

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Admisión a Programas de Postgrado
2. Admisión a los Programas de Educación Continua

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 5 respuestas en el servicio de Admisión a Postgrado y un mínimo de 60 en el correspondiente a Programas de Educación Continua. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para deseárselo un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do) / Flota: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.



De: Rafael Marte <[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do)>

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:49 p. m.

Para: Alexandra Llinás Florentino <[allinas@inesdyc.edu.do](mailto:allinas@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Alexandra

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Formación de Lenguas Extranjeras

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 19 respuestas en el servicio de Formación de Lenguas Extranjeras. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para deseárselo un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo



Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange



RV: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Responder Responder a todos Reenviar

Wed 6/19/2024 3:32 PM

Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png 497 KB

Iniciar la respuesta a todos con: Recibido, gracias. Muchas gracias. Adjunto documento firmado. Comentarios

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:52 p. m.

Para: Amarilis Beltre <[abeltre@inesdyc.edu.do](mailto:abeltre@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Amarilis

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Prestamos de documentos bibliográficos

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 56 respuestas en el servicio de Prestamos de documentos bibliográficos. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para deseárselo un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo



2. Realizar informe de implementación de herramienta

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Ofrecidos por el Instituto de Educación Superior en  
Formación Diplomática y Consular  
junio 2024**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**INESDYC**

## Acción de Mejora 12: Elaborar herramientas para medir el horario de atención

### Tareas:


1. Realizar prueba piloto de la herramienta

### Código QR de encuesta




### Correos electrónicos remitidos a las encargadas de las áreas de los servicios

RV: Encuesta de Satisfacción

 **Massiel Hernández Peña**  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Respondió a este mensaje el 6/19/2024 3:33 PM.

 Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:47 p. m.  
Para: Patricia Lisette Batista <[pbatista@inesdyc.edu.do](mailto:pbatista@inesdyc.edu.do)>; Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>  
CC: Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Patricia

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Admisión a Programas de Postgrado
2. Admisión a los Programas de Educación Continua


<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 5 respuestas en el servicio de Admisión a Postgrado y un mínimo de 60 en el correspondiente a Programas de Educación Continua. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para deseárselo un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
[marte@inesdyc.edu.do](mailto:marte@inesdyc.edu.do) / Fíax: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.



De: Rafael Marte <[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do)>  
Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:49 p. m.  
Para: Alexandra Llinás Florentino <[alinas@inesdyc.edu.do](mailto:alinas@inesdyc.edu.do)>  
CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Alexandra

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Formación de Lenguas Extranjeras

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 19 respuestas en el servicio de Formación de Lenguas Extranjeras. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos



## RV: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Responder Responder a todos Reenviar

Wed 6/19/2024 3:32 PM



Iniciar la respuesta a todos con: [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#) [Adjunto documento firmado.](#) [Comentarios](#)

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:52 p. m.

Para: Amarilis Beltre <[abeltre@inesdyc.edu.do](mailto:abeltre@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Amarilis

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Prestamos de documentos bibliográficos

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 56 respuestas en el servicio de Prestamos de documentos bibliográficos. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos



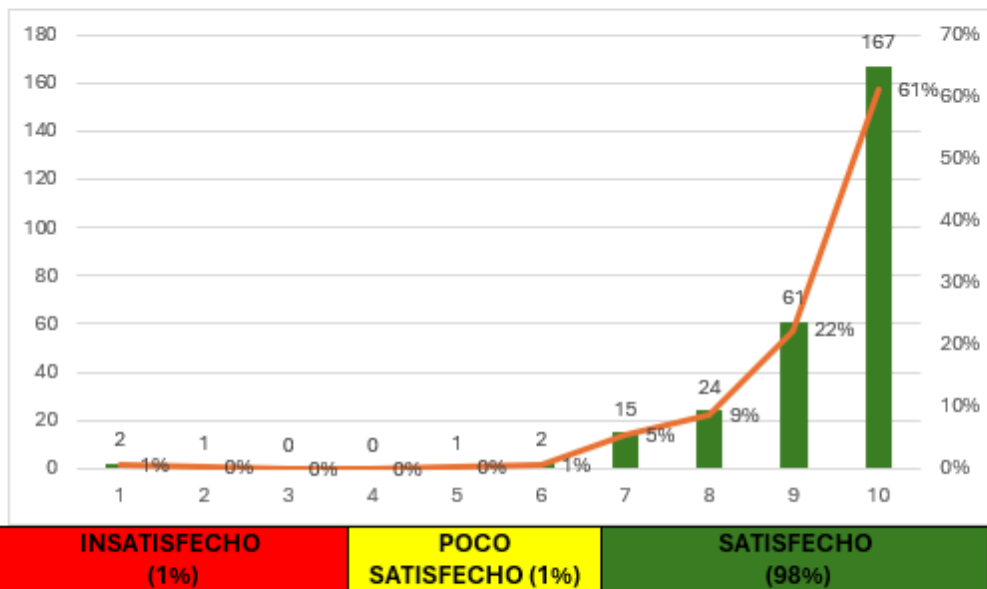
## 2. Realizar informe de implementación de herramienta

### Copia de imagen gráfico y análisis del gráfico relativo al horario de atención al público

#### ¿CÓMO VALORA USTED? (EMPATÍA)

##### 8. El horario de atención al público.

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	1	0	0	1	2	15	24	61	167



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 98% de los encuestados está **satisfecho** con relación al horario de atención al público, 1% está poco satisfecho y el restante 1% está **insatisfecho**.

Es importante destacar que 15 personas, el 5% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.

## Acción de Mejora 13: Medir los resultados de en cuanto al tiempo de espera

### Tareas:


1. Realizar prueba piloto de la herramienta

### Código QR de encuesta




### Correos electrónicos remitidos a las encargadas de las áreas de los servicios

RV: Encuesta de Satisfacción

 Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Respondió a este mensaje el 6/19/2024 3:33 PM.

 Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:47 p. m.  
Para: Patricia Lisette Batista <[pbatista@inesdyc.edu.do](mailto:pbatista@inesdyc.edu.do)>; Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>  
CC: Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Patricia

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Admisión a Programas de Postgrado
2. Admisión a los Programas de Educación Continua


<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 5 respuestas en el servicio de Admisión a Postgrado y un mínimo de 60 en el correspondiente a Programas de Educación Continua. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearle un excelente fin de semana.

Saludos

Rafael Martí Tejada  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do) / Flota: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.



De: Rafael Marte <[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do)>  
Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:49 p. m.  
Para: Alexandra Llinás Florentino <[alinas@inesdyc.edu.do](mailto:alinas@inesdyc.edu.do)>  
CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Alexandra

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Formación de Lenguas Extranjeras

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 19 respuestas en el servicio de Formación de Lenguas Extranjeras. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos



RV: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Responder Responder a todos Reenviar

Wed 6/19/2024 3:32 PM



Iniciar la respuesta a todos con: [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#) [Adjunto documento firmado.](#) [Comentarios](#)

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:52 p. m.

Para: Amarilis Beltre <[abeltre@inesdyc.edu.do](mailto:abeltre@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Amarilis

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Prestamos de documentos bibliográficos

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 56 respuestas en el servicio de Prestamos de documentos bibliográficos. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos





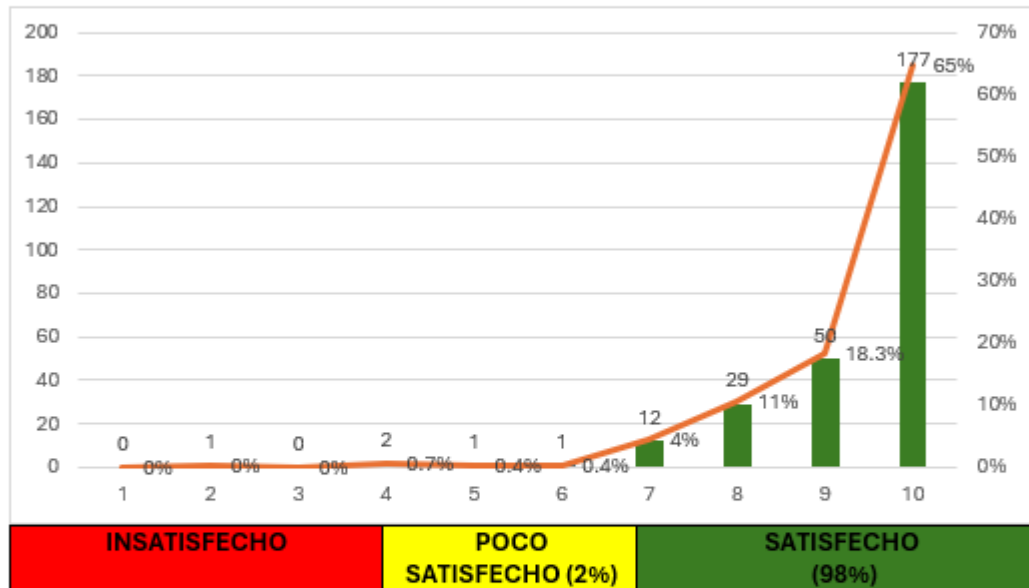
## 2. Realizar informe de implementación de herramienta

Copia de imagen gráfico y análisis del gráfico relativo a la pregunta tiempo de espera antes de ser atendido, tiempo que le dedicó el personal y tiempo que tarda la institución en entregar el servicio.

### ¿CÓMO VALORA USTED? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

#### 9. El tiempo de espera antes de ser atendido.

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	0	2	1	12	29	50	177



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

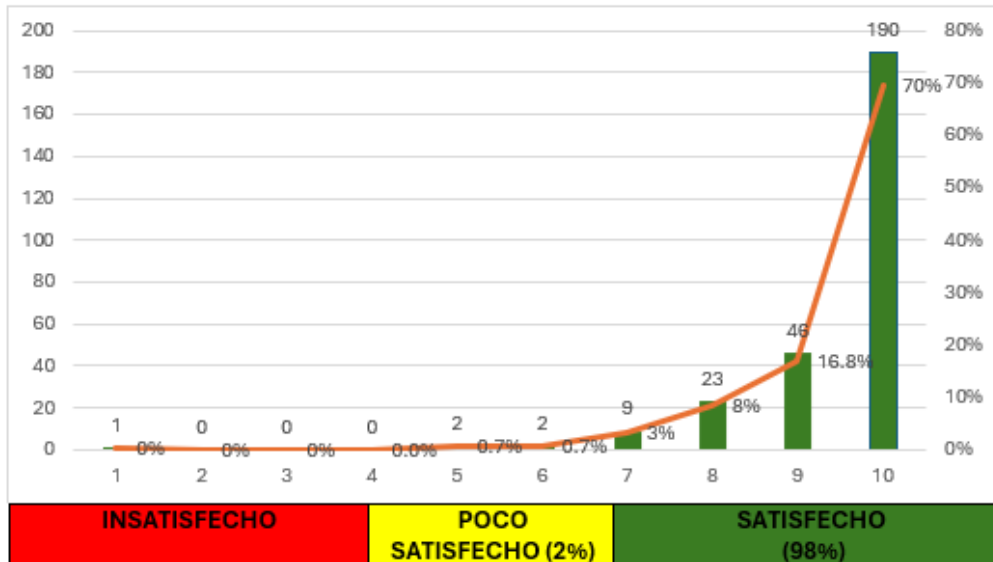
#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 98% de los encuestados está **satisfecho** con relación al tiempo de espera antes de ser atendido, un 2% está **poco satisfecho**.

Es importante destacar que 12 personas, el 4% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.

### 10. El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	2	2	9	23	46	190



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

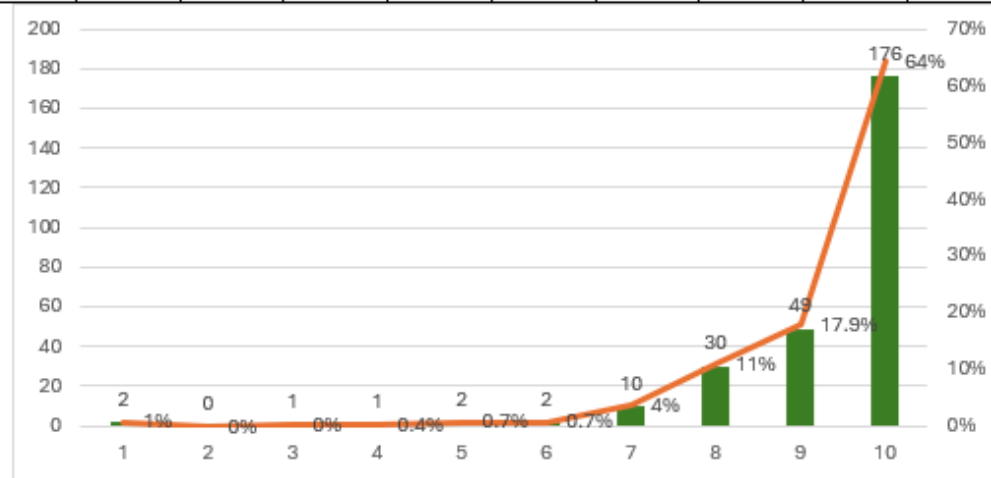
#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 98% de los encuestados está **satisfecho** con relación al tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió y un 2% está **poco satisfecho**.

Es importante destacar que 9 personas, el 3% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.

**11. El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.**

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	0	1	1	2	2	10	30	49	176



INSATISFECHO (1%)	POCO SATISFECHO (2%)	SATISFECHO (97%)
-------------------	----------------------	------------------

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

El 97% de los encuestados está **satisfecho** con relación al tiempo al tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado, un 2% está **poco satisfecho** y 1% está insatisfecho.

Es importante destacar que 10 personas, el 3% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.

## Acción de Mejora 14: Elaborar herramientas para medir la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios

Tareas:


### 1. Realizar prueba piloto de la herramienta

#### Código QR de encuesta




#### Correos electrónicos remitidos a las encargadas de las áreas de los servicios

RV: Encuesta de Satisfacción

 Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Respondió a este mensaje el 6/19/2024 3:33 PM.

 Código QR para ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES.png  
497 KB

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:47 p. m.  
**Para:** Patricia Lisette Batista <[pbatista@inesdyc.edu.do](mailto:pbatista@inesdyc.edu.do)>; Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>  
**CC:** Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
**Asunto:** Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Patricia

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

1. Admisión a Programas de Postgrado
2. Admisión a los Programas de Educación Continua


<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 5 respuestas en el servicio de Admisión a Postgrado y un mínimo de 60 en el correspondiente a Programas de Educación Continua. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos

**Rafael Martí Tejada**  
Encargado Departamento Planificación y Desarrollo  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
[marte@inesdyc.edu.do](mailto:marte@inesdyc.edu.do) / Flota: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043  
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.



De: Rafael Marte <[rmarte@inesdyc.edu.do](mailto:rmarte@inesdyc.edu.do)>  
Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:49 p. m.  
Para: Alexandra Llinás Florentino <[alinas@inesdyc.edu.do](mailto:alinas@inesdyc.edu.do)>  
CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>  
Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Alexandra

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

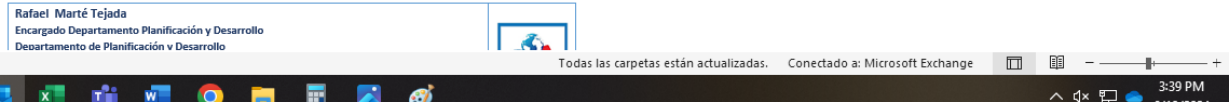
1. Formación de Lenguas Extranjeras

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 19 respuestas en el servicio de Formación de Lenguas Extranjeras. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos



## RV: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP



Massiel Hernández Peña  
Para Tammy Rodríguez Pichardo

Responder Responder a todos Reenviar

Wed 6/19/2024 3:32 PM



Iniciar la respuesta a todos con: [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#) [Adjunto documento firmado.](#) [Comentarios](#)

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 3:52 p. m.

Para: Amarilis Beltre <[abeltre@inesdyc.edu.do](mailto:abeltre@inesdyc.edu.do)>

CC: Massiel Hernández Peña <[mhernandez@inesdyc.edu.do](mailto:mhernandez@inesdyc.edu.do)>; Tammy Rodríguez Pichardo <[trodriguez@inesdyc.edu.do](mailto:trodriguez@inesdyc.edu.do)>

Asunto: Encuesta de Satisfacción Indicadores 1.6 y 1.7 SISMAP

Estimada Amarilis

En cumplimiento a los compromisos asumidos en la reunión sostenida el día de ayer, cortésmente, enviamos en formato digital y el QR la encuesta de satisfacción para ser aplicada a los usuarios de los servicios de:

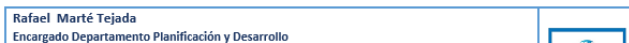
1. Prestamos de documentos bibliográficos

<https://forms.office.com/r/g7eKrlPuNE>

Cabe destacar que para validar los resultados se deben obtener un mínimo de 56 respuestas en el servicio de Prestamos de documentos bibliográficos. La fecha de aplicación de las encuestas será desde el 15 de abril al 15 de mayo.

Agradeciendo como siempre el apoyo a las acciones institucionales, aprovecho la ocasión para desearte un excelente fin de semana.

Saludos



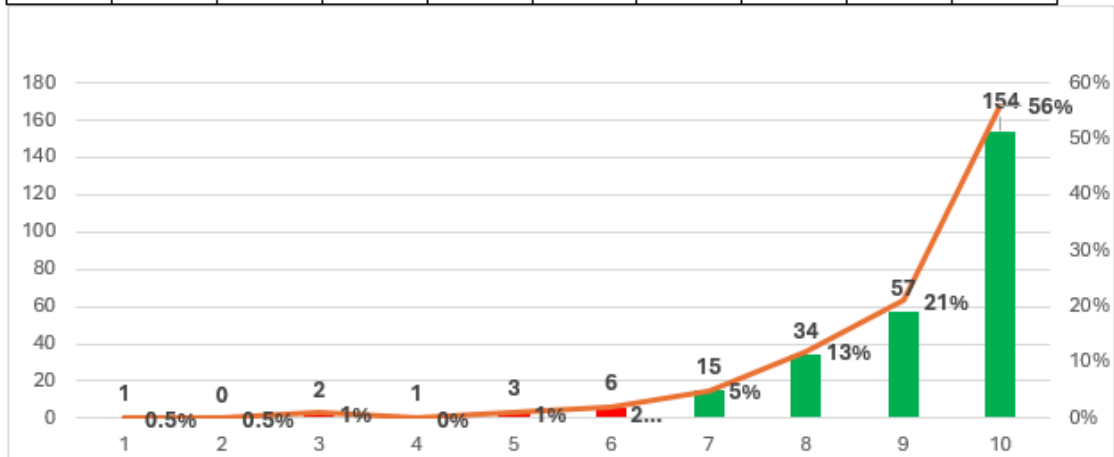
2. Realizar informe de implementación de herramienta

**Copia de imagen gráfico y análisis del gráfico relativo a la pregunta sobre valoración de la disponibilidad de la información publicada en físico y digital sobre los servicios ofertados.**

#### DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

14. Valore la disponibilidad de la información publicada tanto en físico como digital sobre los servicios ofertados por el INESDYC.

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	2	1	3	6	15	34	57	154



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

INSATISFECHO (1%)	POCO SATISFECHO (4%)	SATISFECHO (95%)
----------------------	-------------------------	---------------------

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 95.2% de los encuestados está **satisfecho** con relación a la disponibilidad de la información publicada, tanto en físico como digital, un 4% está **poco satisfecho** y el restante 1% está **insatisfecho**.

Es importante destacar que 15 personas, el 5% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la calidad del servicio.

## EVIDENCIA ACCIONES DE MEJORA 9 -14

### Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

*Departamento de Planificación y Desarrollo*

#### INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIOS SERVICIOS PRESENCIALES

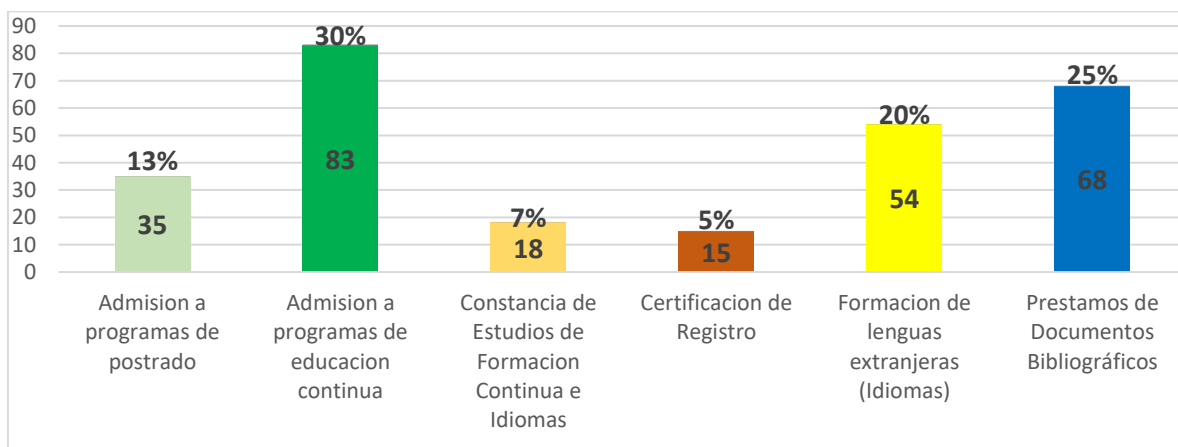
/ PREGUNTAS RELACIONADAS A CRITERIO 6 DEL AUTODIAGNÓSTICO:

#### RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Instrumento</b>	: Encuesta
<b>Tipo de encuesta</b>	: Digital Anónima/Presencial
<b>Dirigido a</b>	: Usuarios de los Servicios Presenciales
<b>Preguntas de la Encuesta</b>	: 24
<b>Preguntas relacionadas a resultados orientados a los ciudadanos/clientes</b>	: 14
<b>Muestra Calculada</b>	: 146 personas
<b>Servicios</b>	: <ul style="list-style-type: none"><li>• Admisión a Programas de Postgrado, Admisión Educación Continua,</li><li>• Constancia de Estudios de Formación Continua e Idiomas,</li><li>• Certificaciones de Registro,</li><li>• Formación de Lenguas Extranjeras,</li><li>• Préstamos de Documentos Bibliográficos.</li></ul>
<b>Total de usuarios que completaron la evaluación</b>	: 273
<b>Periodo para completar</b>	: 15 de abril -15 mayo 2024

## 1. Servicio Solicitado

SERVICIOS	ENCUESTAS MINIMAS A REALIZAR	ENCUESTAS COMPLETADAS	POR CIENTO DE RESPUESTAS
Admisión a programas de posgrado	5	35	13%
Admisión a programas de educación continua	60	83	30%
Constancia de Estudios de Formación Continua e Idiomas	6	18	7%
Certificación de Registro	0	15	5%
Formación de lenguas extranjeras (Idiomas)	19	54	20%
Prestamos de Documentos Bibliográficos	56	68	25%



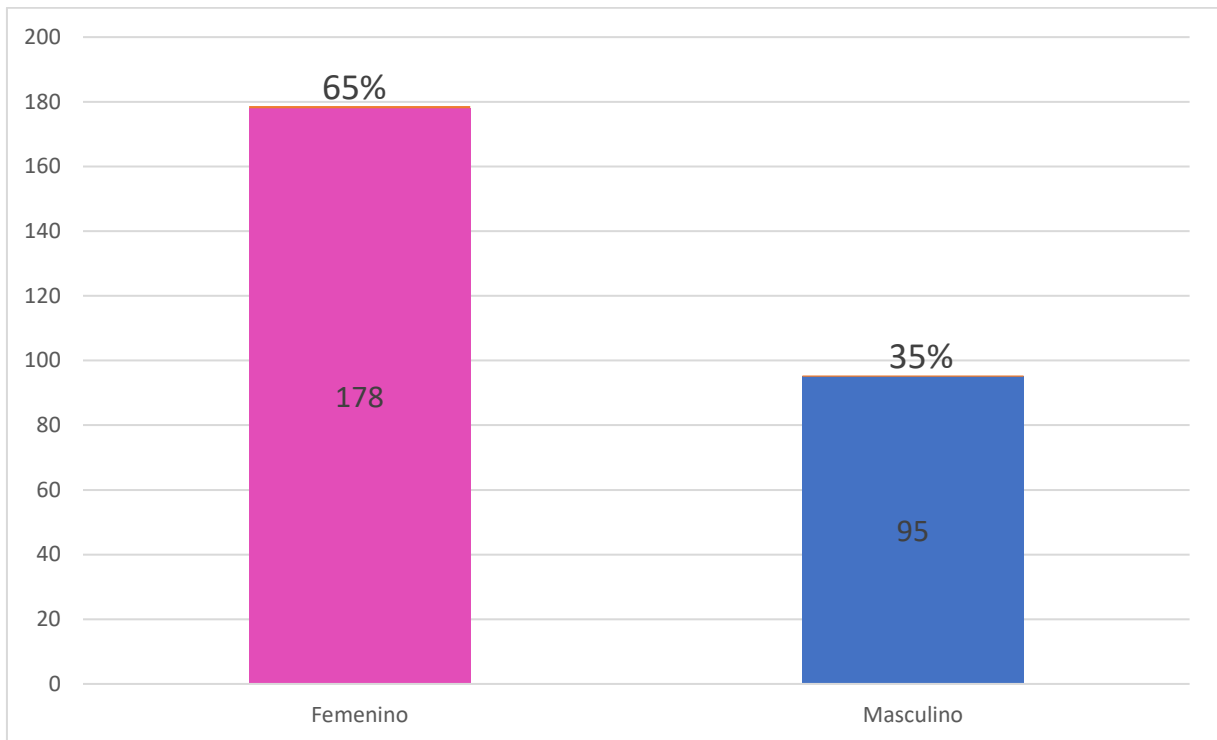
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

- 13% de los encuestados corresponde al servicio de admisión a programas de postgrado,
- 30% de los encuestados corresponde al servicio de admisión a programas de educación continua,
- 7% de los encuestados corresponde al servicio constancia de estudios de formación continua e idiomas,
- 5% de los encuestados corresponde al servicio de certificación de registro,
- 20% de los encuestados corresponde al servicio de formación de lenguas extranjeras (idiomas),
- 25% de los encuestados corresponde al servicio de préstamos de documentos bibliográficos



## DATOS DE CLASIFICACIÓN

### 2. Sexo del Entrevistado

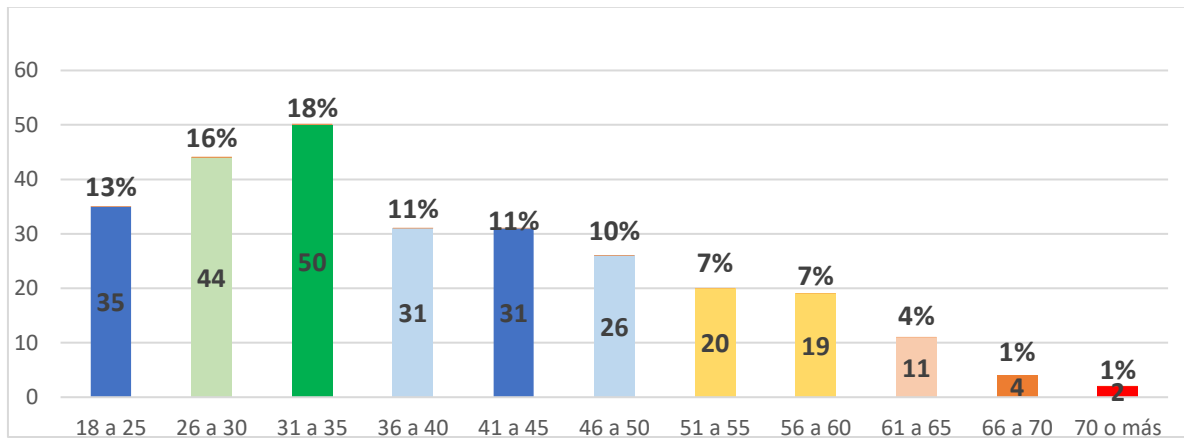


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales,  
Departamento de Planificación y Desarrollo

### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 65% de los encuestados son mujeres y el restante 35% son hombres.

### 3. Rango de Edad



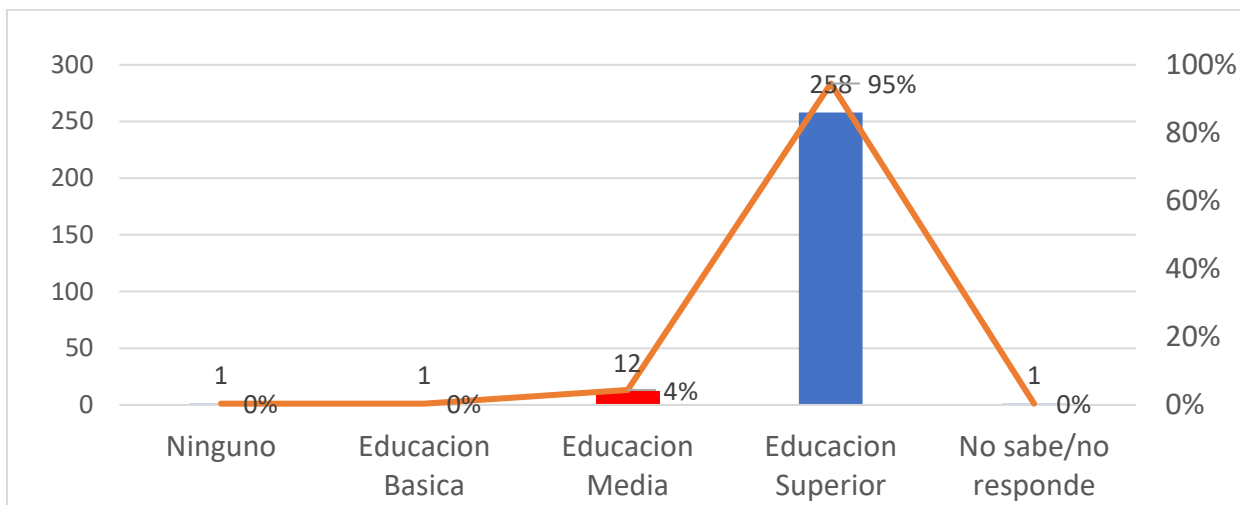
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El Porcentaje de rango de edad de los usuarios de servicios presenciales del INESDYC es el siguiente:

18 a	
25	13%
26 a	
30	16%
31 a	
35	18%
36 a	
40	11%
41 a	
45	11%
46 a	
50	10%
51 a	
55	7%
56 a	
60	7%
61 a	
65	4%
66 a	
70	1%
Más de 70	1%

#### 4. Último grado de estudios que realizó?

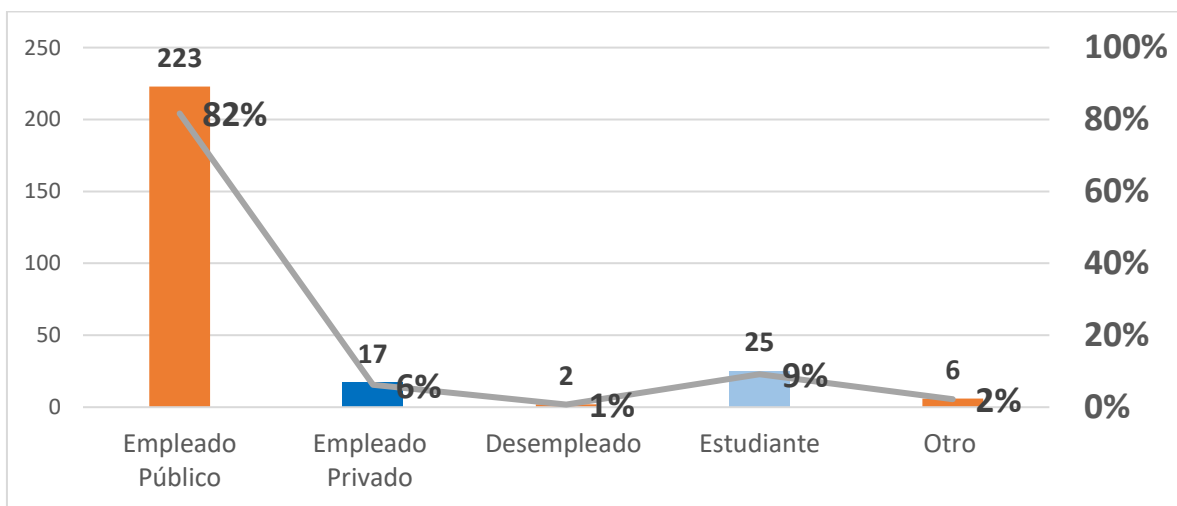


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 95% de los encuestados posee grado de estudios de educación superior, un 4% posee estudios de educación media y el restante 1% posee estudios de educación básica, no tienen estudios y/o no sabe/no respondió.

#### 5. ¿Cuál de las siguientes es su ocupación actual?

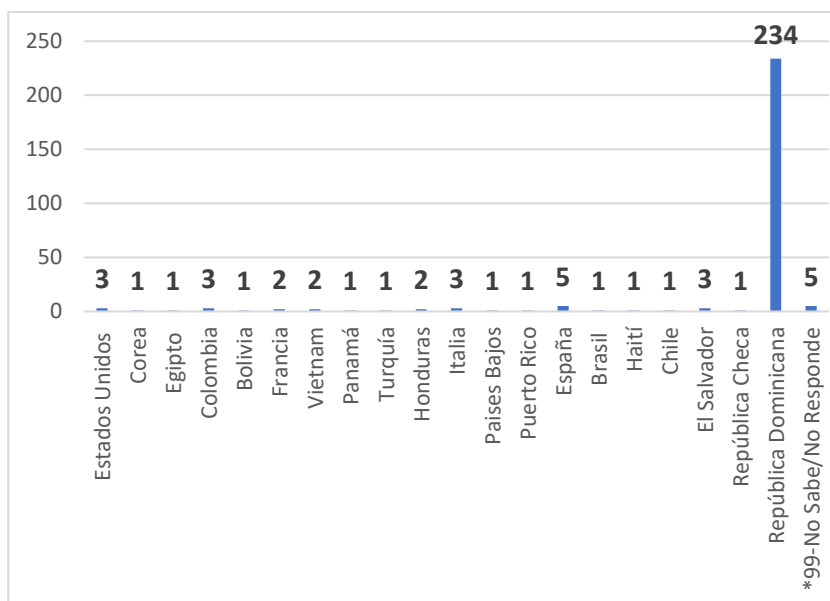


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

#### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 82% de los usuarios de los encuestados es empleado público, 25% es estudiante, 6% empleado privado, 2% proviene de otro sector y 1% es desempleado.

## 6. Dónde usted vive?



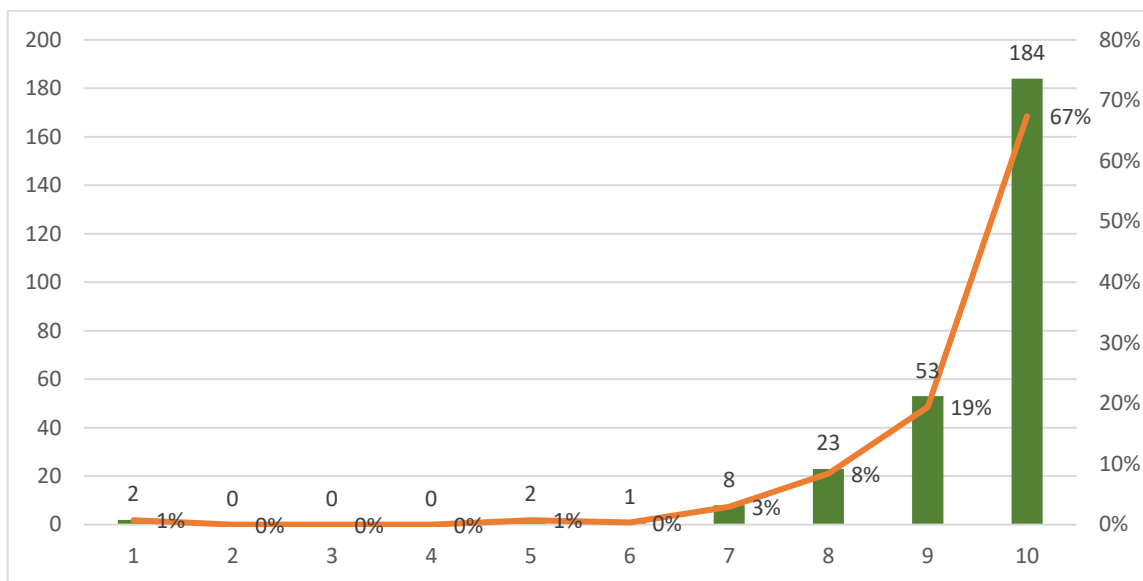
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

Estados Unidos	3
Corea	1
Egipto	1
Colombia	3
Bolivia	1
Francia	2
Vietnam	2
Panamá	1
Turquía	1
Honduras	2
Italia	3
Países Bajos	1
Puerto Rico	1
España	5
Brasil	1
Haití	1
Chile	1
El Salvador	3
República Checa	1
República Dominicana	234
*99-No Sabe/No Responde	5

## ¿CÓMO VALORA USTED? (FIABILIDAD)

### 7. La confianza en la atención brindada.

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	0	0	0	2	1	8	23	53	184



INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO
(1%)	(1%)	(98%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

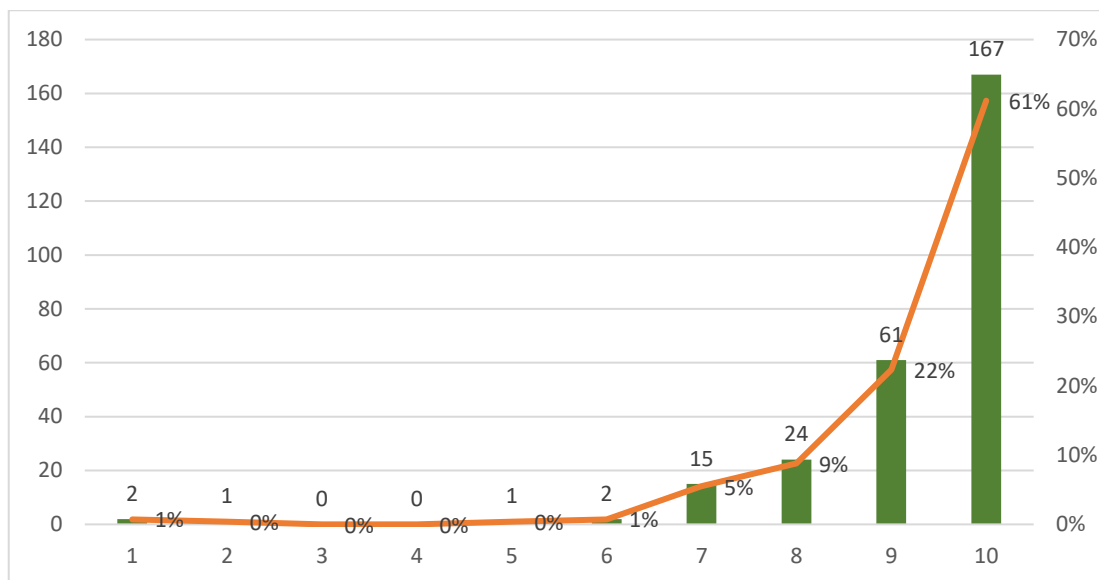
El 98% de los encuestados está **satisfecho** con relación a la confianza en la atención brindada, un 1% está **poco satisfecho** y el restante 1% está **insatisfecho**.

Es importante destacar que 8 personas, el 3% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la fiabilidad en el servicio y por ende velar por la calidad total.

## ¿CÓMO VALORA USTED? (EMPATÍA)

### 8. El horario de atención al público.

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	1	0	0	1	2	15	24	61	167
						5	4	1	7



INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO
(1%)	(1%)	(98%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

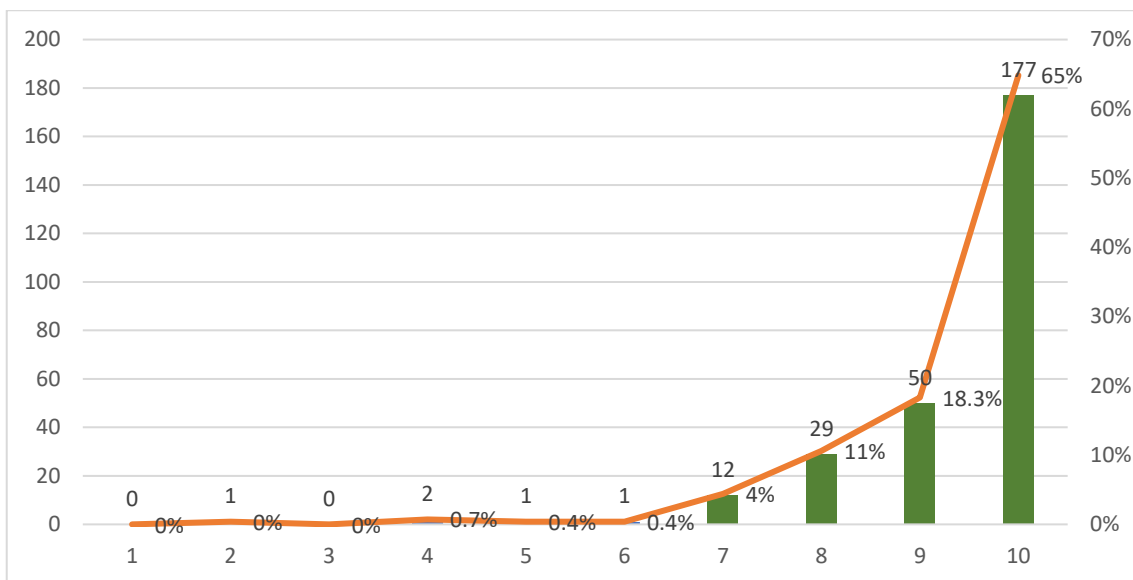
El 98% de los encuestados está **satisfecho** con relación al horario de atención al público, 1% está poco satisfecho y el restante 1% está **insatisfecho**.

Es importante destacar que 15 personas, el 5% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.

## ¿CÓMO VALORA USTED? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

### 9. El tiempo de espera antes de ser atendido.

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	0	2	1	1	2	5	17
						2	9	0	7



INSATISFECHO	POCO SATISFECHO (2%)	SATISFECHO (98%)
--------------	----------------------	------------------

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

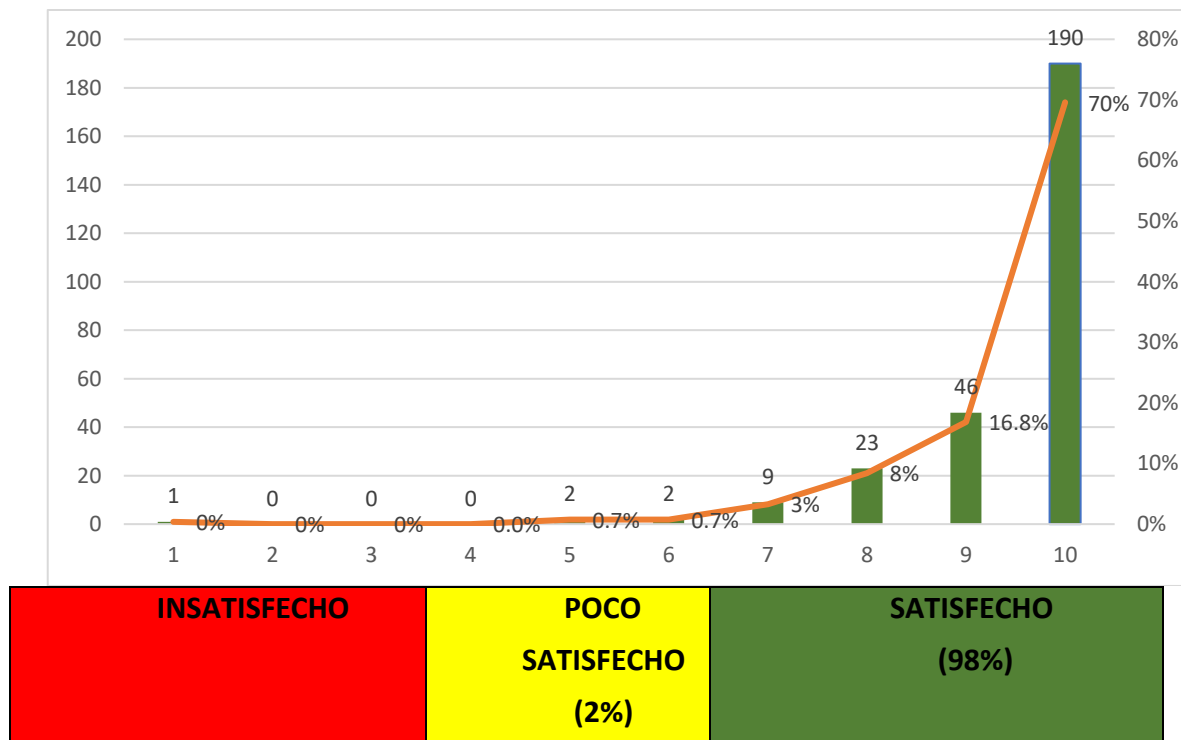
### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 98% de los encuestados está **satisfecho** con relación al tiempo de espera antes de ser atendido, un 2% está **poco satisfecho**.

Es importante destacar que 12 personas, el 4% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.

### 10. El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	2	2	9	23	46	190



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

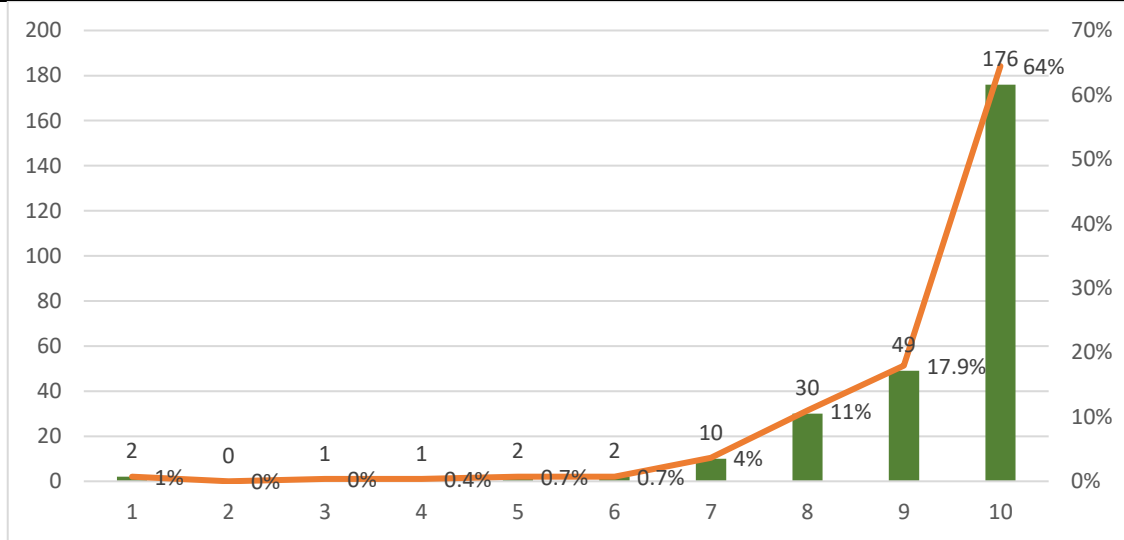
El 98% de los encuestados está **satisfecho** con relación al tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió y un 2% está **poco satisfecho**.

Es importante destacar que 9 personas, el 3% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.



**11. El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.**

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	0	1	1	2	2	10	30	49	176
						0	0	9	6



<b>INSATISFECHO</b> <b>(1%)</b>	<b>POCO SATISFECHO</b> <b>(2%)</b>	<b>SATISFECHO</b> <b>(97%)</b>
------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

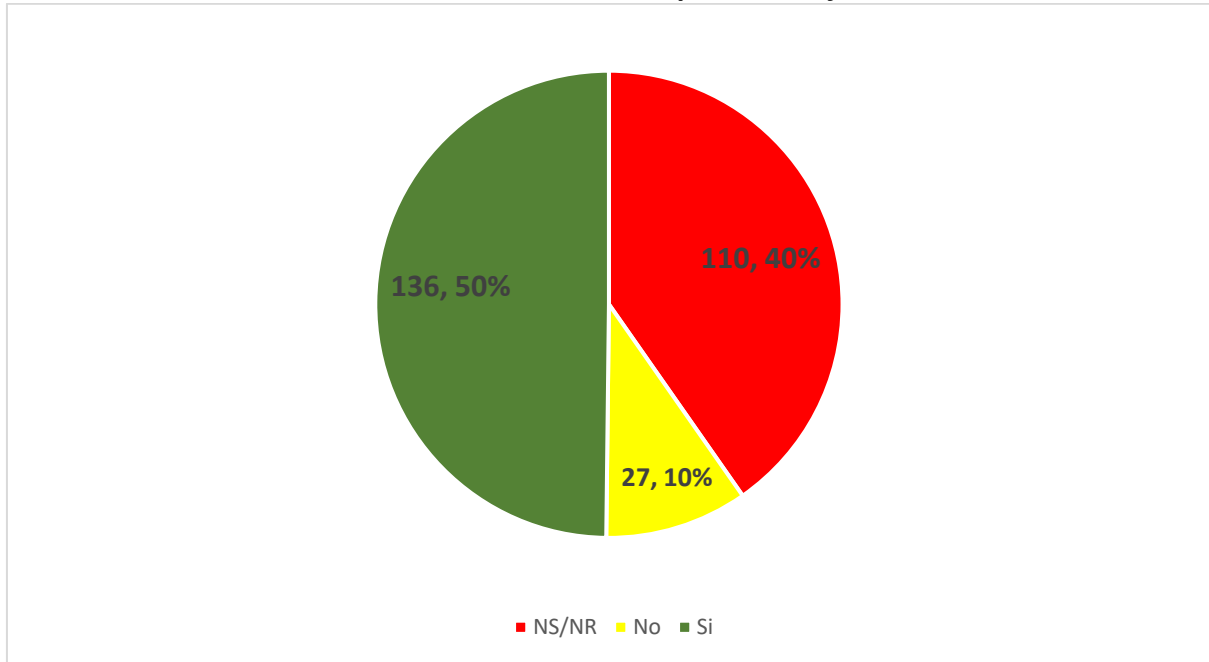
**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

El 97% de los encuestados está **satisfecho** con relación al tiempo al tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado, un 2% está **poco satisfecho** y 1% está insatisfecho.

Es importante destacar que 10 personas, el 3% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la empatía en el servicio y por ende velar por la calidad total.

## ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL

### 12. ¿Observó en las instalaciones zafacones clasificados para reciclaje?



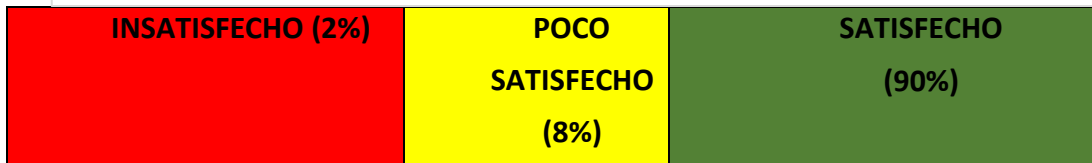
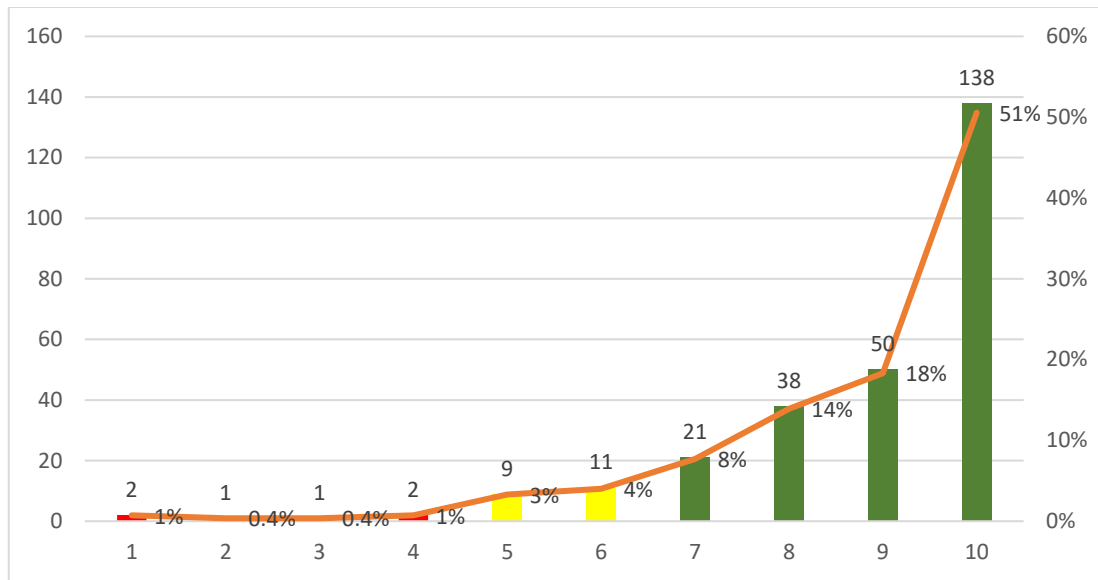
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales,  
Departamento de Planificación y Desarrollo

### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 50% de los usuarios de servicios presenciales del INESDYC observó en las instalaciones zafacones clasificados para reciclaje, otro 40% no sabe/no responde y el restante 10% indicó que no observó instalaciones zafacones clasificados para reciclaje.

**13. ¿Cómo valora usted el ruido en el área donde solicitó el servicio?**

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	1	1	2	9	1	2	3	5	13
					1	1	8	0	8



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

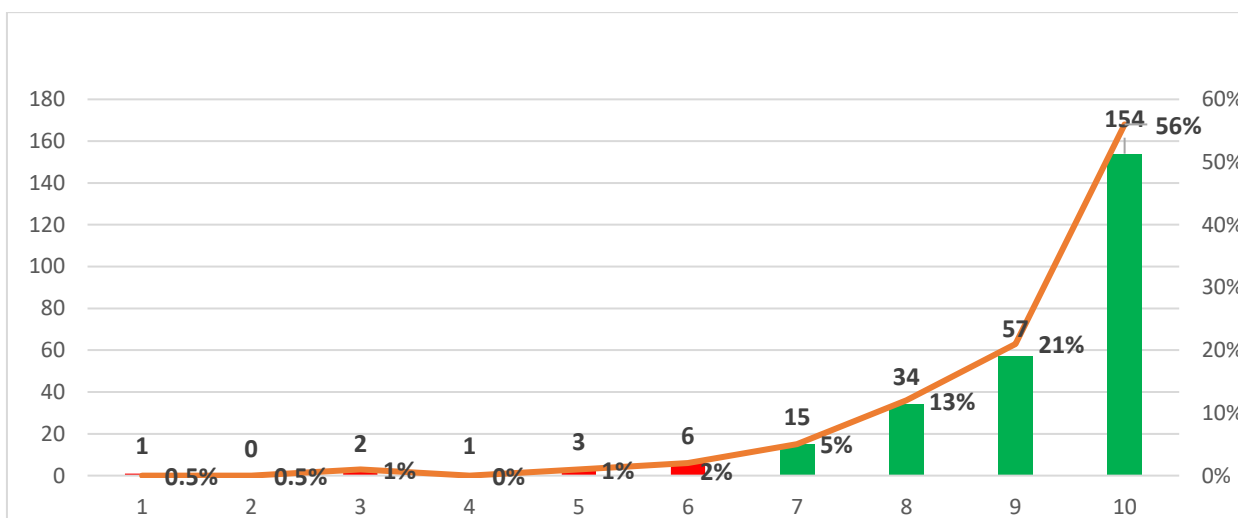
El 90% de los encuestados está **satisfecho** con relación al ruido en el área donde solicitó el servicio, un 8% está **poco satisfecho** y el restante 2% está **insatisfecho**.

Es importante destacar que 21 personas, el 8% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la calidad del servicio.

## DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

14. Valore la disponibilidad de la información publicada tanto en físico como digital sobre los servicios ofertados por el INESDYC.

INSATISFECHO			POCO SATISFECHO			SATISFECHO			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	2	1	3	6	15	3	5	15
						5	4	7	4



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales, Departamento de Planificación y Desarrollo

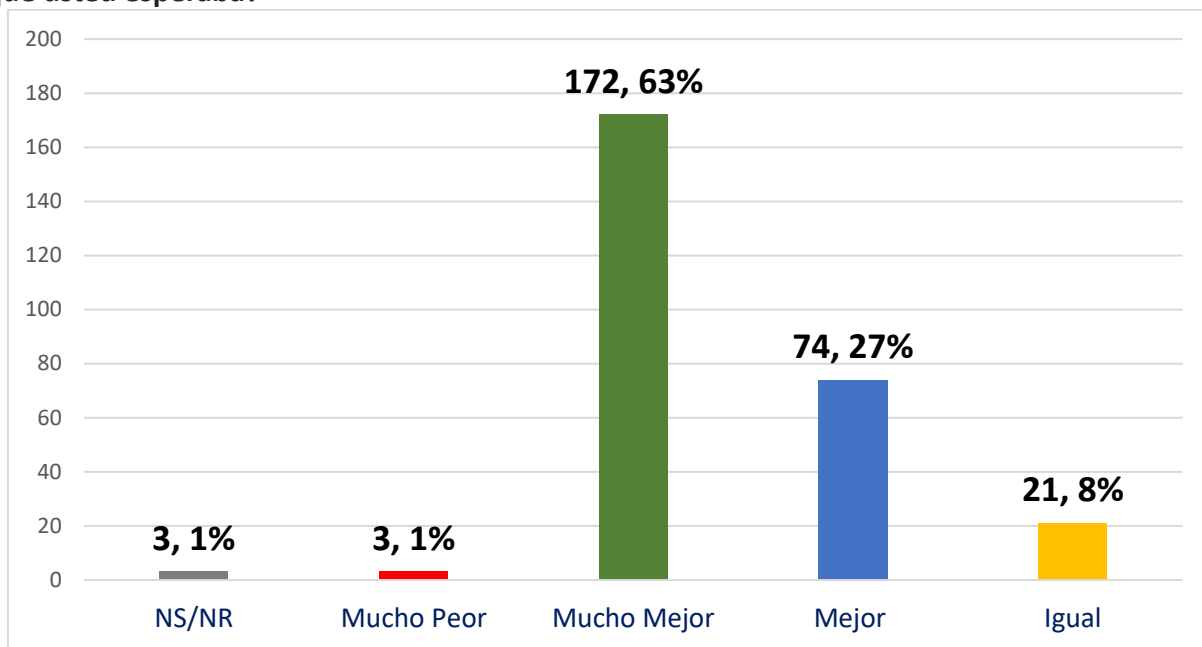
INSATISFECHO (1%)	POCO SATISFECHO (4%)	SATISFECHO (95%)
----------------------	-------------------------	---------------------

### ANÁLISIS DEL GRÁFICO

El 95.2% de los encuestados está **satisfecho** con relación a la disponibilidad de la información publicada, tanto en físico como digital, un 4% está **poco satisfecho** y el restante 1% está **insatisfecho**.

Es importante destacar que 15 personas, el 5% seleccionaron el rango 7, el cual se encuentra en el límite **poco satisfecho**, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar la calidad del servicio.

**15. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?**



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Presenciales,  
Departamento de Planificación y Desarrollo

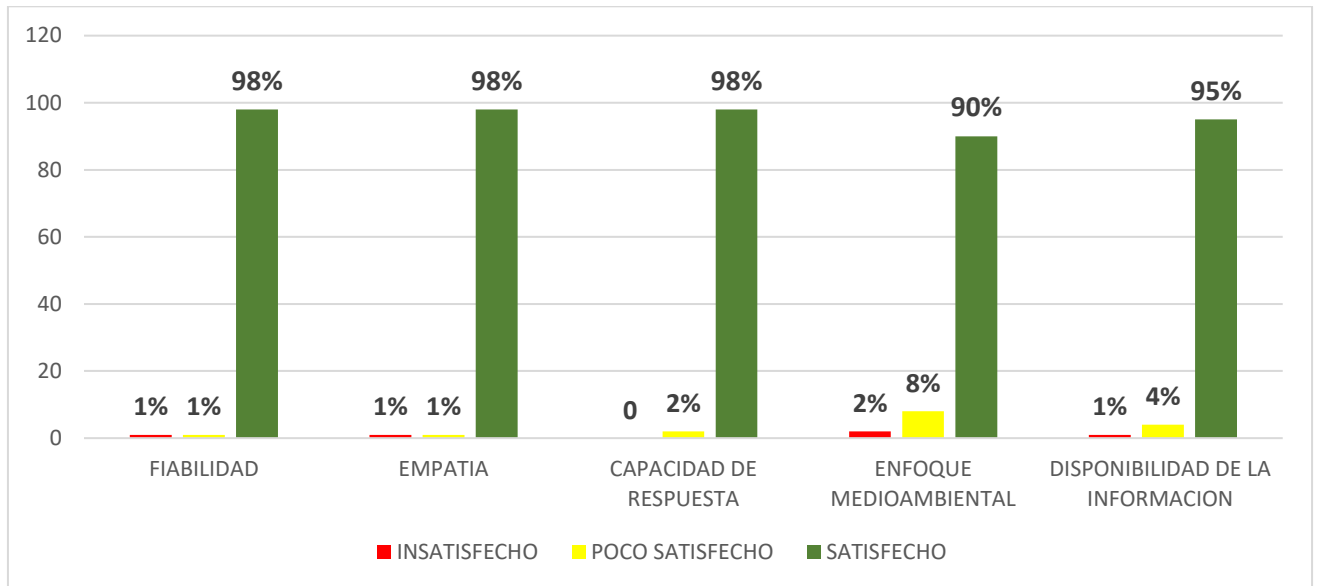
**ANÁLISIS DEL GRÁFICO**

El 63% de los usuarios encuestados considera que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor de lo que esperaba, un 27% contestó que mejor, 8% respondió que igual, mientras que un 1% respondió que el servicio recibido le pareció mucho peor y un 1% no sabe/no responde.

## Nivel de Confianza hacia la Institución

Basado en los resultados obtenidos a través de la encuesta procesada, el INESDYC evidencia un nivel de confianza de sus usuarios de un 96%.

El siguiente gráfico muestra los valores del nivel de satisfacción especificado por criterios.



### Fiabilidad:

98% satisfecho, 1% poco satisfecho y 1% insatisfecho

### Empatía

98% satisfecho, 1% poco satisfecho y 1% insatisfecho

### Capacidad de Respuesta

98% satisfecho, 2% poco satisfecho

### Enfoque Medioambiental

90% satisfecho, 8% poco satisfecho y 2% insatisfecho

### Disponibilidad de la Información

95% satisfecho, 4% poco satisfecho y 1% insatisfecho