



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador:

Rafael Martí, Encargado del Dpto. de Planificación y Desarrollo

Evaluador (es):

Allen Peña, Encargado de la División Jurídica.
Carmen Abreu, Encargada del Departamento Administrativo.
Celina Fiallo, Encargada del Dpto de Recursos Humanos.
Jorge Santiago, Encargado del Dpto. de Postgrado.
Luis Herrera, Responsable de Acceso a la Información.
María Agramonte, Encargada de la División de Extensión.
Massiel Hernández, Analista de Calidad en la Gestión.
Patricia Batista, Encargada de la División de Admisiones.

Junio, 2023
Santo Domingo, República Dominicana



Instituto de Educación Superior en Formación
Diplomática y Consular

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador:**

Rafael Martí, Encargado del Dpto. de Planificación y Desarrollo

Evaluador (es):

Allen Peña, Encargado de la División Jurídica.
Carmen Abreu, Encargada del Departamento Administrativo.
Celina Fiallo, Encargada del Dpto. de Recursos Humanos.
Jorge Santiago, Encargado del Dpto. de Postgrado.
Luis Herrera, Responsable de Acceso a la Información.
María Agramonte, Encargada de la División de Extensión.
Massiel Hernández, Analista de Calidad en la Gestión.
Patricia Batista, Encargada de la División de Admisiones.

Junio 2023
Santo Domingo, República Dominicana

CONTENIDO

	Página
Resumen Ejecutivo	4
1. Aspectos Generales	6
1.1 Marco Institucional.	6
1.1.1. Misión	6
1.1.2. Visión	6
1.1.3. Valores Y Principios	6
1.1.4. Base Legal	8
1.1.5. Estructura Organizativa	9
1.1.6. Organigrama	11
1.1.7. Servicios	12
1.2. Síntesis del Plan estratégico Institucional.	13
2. Resultados del Proceso de Autoevaluación.	16
2.1. Principales Fortalezas Identificadas.	16
2.2. Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional.	60
2.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.	60
2.2.1.1. Liderazgo	60
2.2.1.2. Planificación y Estrategia	60
2.2.1.3. Personas	60
2.2.1.4. Alianzas y Recursos	61
2.2.1.5. Procesos	61
2.2.2 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados	61
2.2.2.1 Resultados en los Ciudadanos/Clientes.	61
2.2.2.2 Resultados en las Personas	62
2.2.2.3 Resultados de la Responsabilidad Social	62
2.2.2.4 Resultados Clave del Rendimiento	62
3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas.	63
4. Resumen de Puntuaciones:	65
Anexo: Guía de Autoevaluación Organizacional con el Modelo CAF	

RESUMEN EJECUTIVO

Completar la Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, ayuda a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten hacia la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

En consonancia con los planteamientos del modelo, en el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios y veintiocho subcriterios, apoyados en una serie de ejemplos de buenas prácticas como referencia para la identificación de los puntos fuertes, constatados con las evidencias de cumplimiento correspondientes.

El proceso de elaboración del autodiagnóstico inició con una socialización dirigida al Comité de Calidad y a todos/as los/as servidores/as involucrados/as en los criterios facilitadores y de resultados a través de la cual se tocaron los siguientes tópicos: Informaciones generales de la autoevaluación CAF, Instrucciones de llenado de la guía (puntos fuertes y áreas de mejora) y de la auto puntuación, cronograma de trabajo, con las actividades a realizar y sus fechas compromiso, responsables de cada uno de los criterios y subcriterios. Además, se realizaron reuniones de trabajos conjuntas entre los integrantes del Comité de Calidad y el personal del Departamento de Planificación y Desarrollo.

El presente documento en primera instancia hace un recorrido por los componentes de la filosofía institucional: misión, visión y valores institucionales. De igual forma, se realiza un análisis de la base legal por la cual se rige la institución, la estructura organizativa y el servicio que esta ofrece, brindando un panorama general de la ruta estratégica planificada por la institución para desarrollarse a 4 años, en cuanto al marco institucional se refiere.

El proceso metodológico utilizado para el procesamiento de las informaciones que se suministran en el presente informe consistió en: 1) una autoevaluación realizada por cada una de las unidades de la institución, acorde a los criterios establecidos en el Modelo CAF; 2)

reuniones del Comité de Calidad a fin de evaluar y validar cada uno de los criterios y subcriterios y 3) consenso de los hallazgos y posibles acciones de mejora.

Como resultado de esta autoevaluación, se evidencian fortalezas y oportunidades de mejoras, que esquematizadas en un plan de mejora servirán para fortalecer la gestión institucional y avanzar hacia la excelencia organizacional.

Cabe destacar, que todo el proceso de la autoevaluación fue coordinado por el Departamento de Planificación y Desarrollo y participaron activamente todas las áreas misionales y operativas, aportando evidencias e informaciones puntuales que fueron determinantes para el proceso de autoevaluación y elaboración del presente informe.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1. MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. 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)

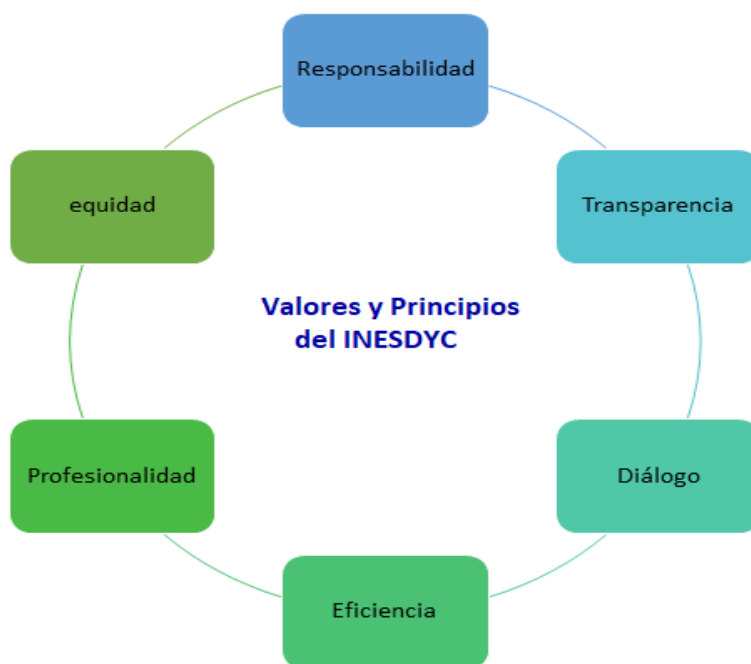
1.1.2. Visión



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)

I.1.3. Valores y Principios

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



A través de la igualdad de oportunidades y derechos para todos los participantes que cumplan con los requerimientos establecidos.

Responsabilidad



Fomentar en toda la comunidad educativa del INESDYC el cumplimiento oportuno de los deberes y exigencias institucionales.

Transparencia



Actuamos con integridad y honestidad en el manejo de los recursos institucionales, apegados al marco normativo de la administración pública y de los mecanismos de control para la rendición de cuentas.

Diálogo



Mecanismo por excelencia para la búsqueda de soluciones y eje transversal en nuestro que hacer institucional.

Eficiencia



Lograr las metas institucionales a través de una adecuada racionalización de los recursos humanos, físicos y financieros.

Profesionalidad



Estimular continuamente en el personal sus competencias cognitivas, emocionales y procedimentales.

I.1.4. BASE LEGAL

- Constitución de la República Dominicana
- Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.
- Ley No. 139-01, del 13 de agosto de 2001 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.
- Decreto No. 463-04 que establece el Reglamento de las Instituciones de Educación Superior, de fecha 24 de mayo del 2004.
- Resolución 003-2012 de fecha 21 de marzo del 2012, del Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, que aprueba la creación del INESDYC.
- Estatuto Orgánico del INESDYC
- Reglamento Académico del INESDYC
- Reglamento de Postgrado del INESDYC
- Reglamento de Investigación y Publicación
- Reglamento Docente del INESDYC
- Reglamento Estudiantil del INESDYC
- Reglamento de Registro del INESDYC
- Reglamento de Admisión del INESDYC
- Reglamento de Biblioteca del INESDYC
- Reglamento Disciplinario del INESDYC
- Reglamento de Servicio y Extensión del INESDYC
- Reglamento de Centro de Cómputo del INESDYC

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

UNIDADES NORMATIVAS Y DE MÁXIMA DIRECCIÓN

- Consejo Superior
- Rectoría

UNIDADES CONSULTIVAS:

- Departamento Recursos Humanos, con:
 - División de Reclutamiento, Selección y Desarrollo
- Departamento de Planificación y Desarrollo, con:
 - División de Formulación. Monitoreo. Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
 - División jurídica
 - División de Relaciones Internacionales
 - División de Comunicaciones

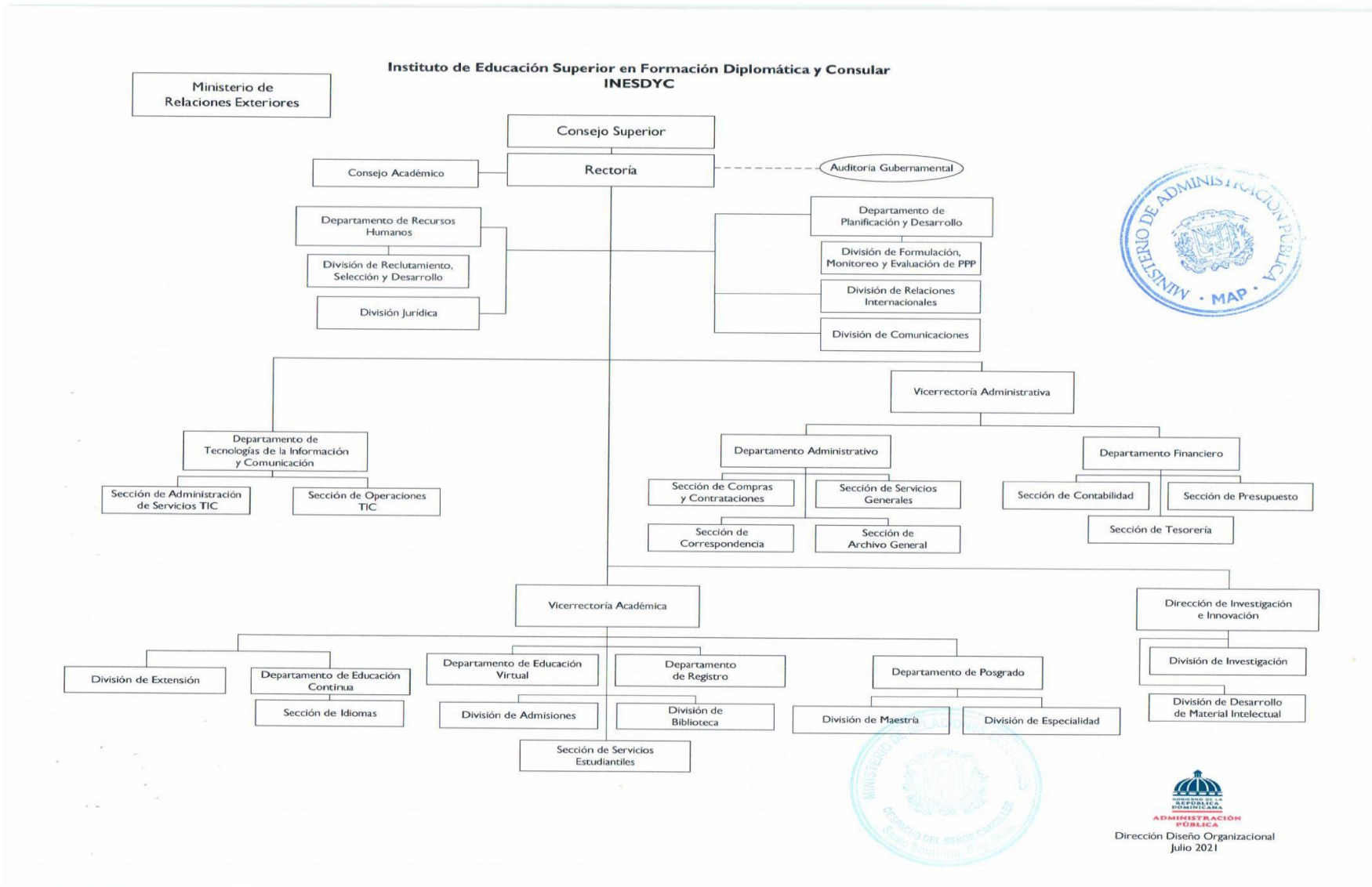
UNIDADES DE APOYO:

- Vicerrectoría Administrativa con:
- Departamento Administrativo con:
 - Sección de Servicios Generales
 - Sección de Compras y Contrataciones
 - Sección de Correspondencia
 - Sección de Archivo General
- Departamento Financiero con:
 - Sección de Contabilidad
 - Sección de Presupuesto
 - Sección Tesorería
- Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:
 - Sección de Administración de Servicios TIC
 - Sección de Operaciones TIC

UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS:

- Dirección de Investigación e Innovación, con:
 - División de Investigación
 - División de Desarrollo de Material Intelectual
- Vicerrectoría Académica, con:
 - Departamento de Postgrado, con:
 - División de Maestría
 - División Especialidad
- Departamento de Educación Virtual
- Departamento de Educación Continua, con:
 - Sección de Idiomas
- Departamento de Registro
- División de Extensión
- División de Biblioteca
- División de Admisiones
- Sección de Servicios Estudiantiles

I.1.6. ORGANIGRAMA



I.1.7. SERVICIOS

- Admisión a programas de Postgrado (Maestría y Especialidad)
- Solicitud de cursos, diplomados y talleres
- Formación en lenguas extranjeras
- Préstamo de documentos de la biblioteca
- Constancia de estudios de formación continua y/o idiomas
- Certificación de grado
- Certificación de culminación de estudios
- Certificación de estudios
- Récord de calificaciones

I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico del INESDYC 2021-2024 es consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Programa de Gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Plan del Gobierno del Cambio, y el Plan Nacional para la Reforma Educativa de República Dominicana, elaborado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

Nuestra estrategia se encuentra estrechamente relacionada con la visión institucional que procura: “Fortalecer al INESDYC para llegar a ser una institución de educación superior (IES) que forme, especialice y actualice, 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”.

Los objetivos y productos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional del INESDYC 2021-2024, son los siguientes:

Objetivo Estratégico I: apoyar al Ministerio de Relaciones Exteriores y a sus órganos desconcentrados en su desarrollo institucional, con énfasis en lo concerniente al apoyo académico, a la profesionalización de la carrera diplomática y consular y la actualización y especialización del personal de la carrera diplomática.

- I.1. Programas de Postgrado iniciados
- I.2. Programas de educación continua incrementados
- I.3. Programa de lenguas extranjeras ampliado
- I.4. Actualizados y especializado el personal perteneciente a la Carrera Diplomática
- I.5. Formados y graduados a nivel de postgrado los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores y aspirantes a la Carrera Diplomática

Objetivo Estratégico 2: Fortalecer la modalidad de la educación virtual o a distancia destinado especialmente para satisfacer las necesidades formativas y de especialización de los servidores designados en el servicio exterior.

- 2.1. Programas virtuales y a distancia ofrecidos para los funcionarios designados en el servicio exterior
- 2.2. Oferta académica bajo la modalidad virtual ampliada y promovida
- 2.3. Estructura organizativa del área educación virtual fortalecida
- 2.4. Personal de gestión virtual capacitados
- 2.5. Mejorada la infraestructura tecnológica de educación virtual
- 2.6. Diagnóstico realizado de las necesidades tecnológicas en el S.E. para la educación virtual.

Objetivo Estratégico 3: Fomentar a través del Centro de Análisis la producción, investigación, el debate y la difusión de conocimientos sobre política exterior y relaciones internacionales en la República Dominicana, tanto en el ámbito local como internacional.

- 3.1. Estructura de las áreas de Investigación y Publicación mejorada
- 3.2. Investigaciones académicas sobre política exterior, relaciones internacionales y áreas afines realizadas
- 3.3. Producido y difundido los conocimientos sobre política exterior, relaciones internacionales y áreas afines.
- 3.4. Revista “Perspectiva Diplomática” publicada
- 3.5. Libros Publicados
- 3.6. Investigaciones y publicaciones debatidas y compartidas con el MIREX

Objetivo Estratégico 4: fortalecer la gestión institucional con miras al logro de nuestra visión y al cumplimiento de los requerimientos de los órganos del Estado con los que el INESDYC está estrechamente vinculado.

- 4.1. Gestión de la planificación para Resultados institucionalizada
- 4.2. Evaluación Institucional realizada
- 4.3. Adecuada la nueva estructura orgánica a los propósitos de la visión institucional

- 4.4 Personal entrenado en el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información
- 4.5 Personal entrenado y actualizado según el requerimiento de las áreas
- 4.6 Establecida y puesta en marcha la estructura de Responsabilidad social y Extensión y Servicios
- 4.7 Sistema gestión del Talento Humano mejorado
- 4.8 Operacionalización de acuerdos y convenios realizados
- 4.9 Programa de Difusión Implementado

Objetivo Estratégico 5: mejorar la infraestructura física y tecnológica del INESDYC para adaptarla a las necesidades requeridas como Institución de Educación Superior (IES).

- 5.1 Readeuada la infraestructura física del INESDY
- 5.2 Mejorada la infraestructura tecnológica del INESDYC
- 5.3 Modernizados los servicios informáticos
- 5.4 Modernizados los procesos de Admisiones
- 5.5 Modernizados los procesos de Registro

Objetivo Estratégico 6: fortalecer la biblioteca a fin de brindar un mejor servicio tanto presencial como a través del portal web

- 6.1 Modernizada la biblioteca del INESDYC
- 6.2 Actualizadas las colecciones físicas y virtuales
- 6.3 Capacitado el personal de la Biblioteca
- 6.4 Difundidos los servicios bibliotecarios
- 6.5 Entrenada la comunidad académica sobre los servicios que ofrece la Biblioteca
- 6.6 Fondo bibliográfico protegido

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- El marco filosófico institucional (misión, visión y valores), ha sido desarrollado con la participación de los grupos de intereses relevantes, tomando en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo y la necesidad de Estado de contar con profesionales altamente capacitados en las áreas de Diplomacia y las relaciones internacionales. Además, este marco filosófico institucional fue actualizado con la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la institución asume valores acordes con lo establecido en la constitución y alineados con su misión y visión. A través del PEI se han establecidos los valores de equidad, responsabilidad, transparencia, diálogo, eficiencia y profesionalidad. En adición a los valores que sustenta y practica el MIREX.
- Para difundir y socializar la misión institucional se utiliza el portal web, pantalla inicial computadoras, correo electrónico institucional, redes sociales institucionales y las instalaciones físicas muestran de forma gráfica la filosofía institucional.
- El INESDYC monitorea las metas de su Plan Estratégico Institucional y las acciones del plan operativo trimestralmente como mecanismo de control y adaptación a cambios.
- El Comité de Integridad y Cumplimiento Normativos recibe y da seguimiento a las denuncias depositadas en los buzones. A través del 311, en la página web de la institución se pone a disposición de los ciudadanos un mecanismo para efectuar cualquier denuncia. Se cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones que vela por el cumplimiento de las normativas gubernamentales relativo a las adquisiciones. En la página de transparencia institucional se publica todo lo relativo a la asignación y ejecución presupuestaria y se rinde cuenta del accionar institucional.
- Mediante las actividades programadas en el Plan de Bienestar institucional que ejecuta el Departamento de Recursos Humanos se desarrolla actividades que apoyan el buen clima organizacional y el sentido de pertenencia de los empleados de la institución.

- El INESDYC ha actualizado su estructura organizacional y acorde con esa nueva estructura organizacional, se elaboraron y aprobaron los Manuales de Cargos y de Organización y Funciones.
- La institución posee indicadores de gestión gubernamental que permiten dar seguimiento a los resultados esperados; En el PEI y POA institucionales se establecen también entregables de los productos, responsabilidades, presupuestos y cronograma de entrega.
- El INESDYC es la primera Institución de Educación Superior en elaborar un Manual de Inclusión de personas con discapacidad. Además, en la institución se promueve la participación de todos los sectores de la sociedad en los programas que se ofrecen. Las estadísticas institucionales, reflejan un alto porcentaje de participación de la mujer tanto en la vida académica, como administrativas.
- El INESDYC cuenta con un Sistema integrado de Gestión Académica y Sistema de Control Interno para monitorear el logro de las metas establecidas en su PEI y POA.
- La institución ha asumido la aplicación de los principios de gestión de la calidad al conformar el Comité de Calidad y asumir la elaboración de la carta compromiso y la implementación del Modelo CAF. En el ámbito de la Educación Superior se ha asumido el modelo Estándar Marco para la Evaluación y Acreditación Institucional en la Educación Superior Dominicana.
- El INESDYC cuenta en su estructura organizativa con una división de comunicaciones operativa con recursos humanos y equipamientos para desarrollar eficientemente las labores de comunicación tanto interna como externa. Se potencializan las redes sociales y medio digitales como mecanismos para asegurar la efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés. Además, el área en su POA establece las prioridades comunicaciones y se monitorea su efectividad.

- La edificación cuenta con áreas físicas, recursos humanos, equipamiento adecuado que aseguran las condiciones óptimas para el desarrollo de los procesos y el trabajo en equipo.
- Se evidencia el compromiso con la cultura de mejora continua de la institución, a través del proceso de autoevaluación que se realizó en el año 2022 a requerimiento del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), además de la Evaluación externa que nos realizó el organismo rector de la educación superior dominicana.
- A través del correo institucional y las redes sociales oficiales o circulares impresas, se informa a todos los grupos las actividades, cambios, o acciones relevantes a realizarse, previo a la implementación.
- Los directivos de la institución participaron activamente en la reformulación del plan estratégico 2021-2024, así como en la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA). Además, se integraron activamente en el proceso de evaluación quinquenal que realizó la institución para el cumplimiento de lo establecido en la Ley 139-01 de Educación Superior Ciencia y Tecnología. La máxima autoridad, directores y supervisores participaron en la elección de la comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo, en el Comité de Calidad, en las charlas y capacitaciones que propician la transparencia e integridad, acciones de responsabilidad social, entre otros.
- El INESDYC, a través del Departamento de Recursos Humanos y la División de Extensión fomenta la igualdad de oportunidades, tanto del personal interno como de los ciudadanos a los que va dirigido el servicio que ofrece la institución. Continuamente se imparten charlas y tanto en los recursos humanos del INESDYC como en los eventos formativos realizados se refleja un alto porcentaje de la participación de la mujer.
- Permanentemente el Departamento de Recursos Humanos remite de manera física y digital, información relativas a procesos, informaciones de eventos, boletín “conoce

nuestra gente”, etc. Periódicamente se encuestan a los empleados sobre el clima laboral y otros aspectos relevantes.

- En el ámbito de gestión de recursos humanos, la institución desarrolla un plan de capacitaciones para mejorar las competencias y el desempeño del personal. Se realizan entrenamientos para la elaboración de los Planes Operativos y para la realización de la evaluación interna de la institución. Se realizan trimestralmente reuniones de monitoreo del acuerdo de desempeño. La institución motiva al personal y se fomenta el potencial de cada uno de ellos, esto a través de la retroalimentación dada en virtud de las evaluaciones de desempeño. El Departamento de Recursos Humanos planifica y ejecuta anualmente un plan de capacitación el cual es incluido en el POA anual de la institución. El mismo incluye el presupuesto y el cronograma de ejecución. Además, la institución cuenta, de igual forma, con acuerdos interinstitucionales con otras instituciones formativas que facilitan la participación de los empleados de la institución. Se han gestionado incentivos por los buenos resultados de las evaluaciones de desempeño, incentivo por rendimiento individual. La máxima autoridad ha reconocido en acto públicos el desempeño de los colaboradores.
- El INESDYC, a través de encuestas, encuentros, entrevistas ha analizado necesidades y expectativas de los grupos de interés, esto ha provocado la actualización de los programas formativos y la aplicación de nuevas tecnologías para eficientizar los servicios ofertados. En tal sentido, se han encuestado egresados, empleadores, la sociedad civil, empleados de las instituciones del Estado, entre otros grupos de interés.
- Se mantiene relación con autoridades de otras entidades estatales, tales como: Ministerio de Administración Pública para la reformulación de la estructura organizativa de la institución, la elaboración de Manuales de Cargo y Manual de Organización y Funciones. Además, mantenemos relación con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología como órgano rector de la educación superior quien nos monitorea y evalúa cada 5 años.

- El Plan Estratégico Institucional recoge diferentes políticas públicas establecidas en diferentes normativas legales nacionales.
- El INESDYC es miembro de importantes asociaciones como los son: La Asociación de Universidades Dominicanas, Asociación de Rectores de Universidades, Asociación de Egresados. Asociación Iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticos.
- El INESDYC ha firmado acuerdos recientes entidades nacionales e internacionales para el desarrollo de actividades conjuntamente.
- La División de Comunicación en su plan de comunicación promueve la reputación y reconocimiento nacional e internacional de la institución y desarrolla acciones basado en las necesidades de los grupos de interés. Hay un Responsable de Acceso a la Información, quien en el enlace para dar respuesta a todas las cuestiones que necesitan saber los grupos de interés y la Sociedad Civil en general.
- Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se elaboró un análisis situacional y un FODA, identificando las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos. Esto con la participación de todos los directivos de la institución y personal responsables de las áreas misionales y de apoyo institucional.
- El INESDYC tiene identificado los grupos de interés y periódicamente se levanta información de las necesidades y expectativas.
- La institución realizó el análisis del entorno y lo tomo en cuenta en la planificación estratégica. Como parte del diagnóstico para la formulación del Plan Estratégico Institucional se revisaron las normativas relativas a la institución. Se realizó un análisis FODA el cual está integrado al documento del plan estratégico institucional 2021-2024 (págs. 33-40). Los objetivos establecidos en el PEI 2021-2024 atenúan las debilidades encontradas en el análisis FODA, las acciones de los POAs anuales evidencian las dichas acciones.

- La misión institucional nos permite clarificar nuestra razón de ser, para nuestro caso, una institución de educación superior especializada en aspectos inherentes a la formación diplomática y las relaciones internacionales que aporte personal altamente calificado para el cumplimiento de la política exterior de la República Dominicana. La visión contenida en el PEI nos alinea con la búsqueda del reconocimiento nacional e internacional a través del liderazgo y la excelencia académica.
- El INESDYC posee un plan estratégico institucional a 4 años, el cual cuenta 3 objetivos estratégicos con sus respectivas líneas de acción, y planes operativos anuales. Está establecido el mapa de proceso. Además, la estructura organizativa fue actualizada tomando en cuenta lo establecido en la misión y visión institucional.
- El INESDYC elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores partiendo de los objetivos estratégicos. Cada plan de áreas es consolidado en un Plan Anual Institucional. Se realiza anualmente una puesta en marcha del Plan Operativo Anual, dicho plan es segmentado por áreas y enviado (consolidado y segmentado) a cada directivo y responsable en formato físico y digital. Cada trimestre se elabora un informe de avance de logros que es compartido y publicado en los medios oficiales de la institución.
- La Dirección de Planificación y Desarrollo coordina el seguimiento y monitoreo trimestral de la ejecución del POA con las áreas sustantivas y operativas de la institución donde se verifican y miden los avances alcanzados y se actualiza el Comando de Mando Integral.
- Como resultado del FODA realizado, el INESDYC identificó necesidades de innovaciones y cambios en la infraestructura tecnológica que han mejorado los procesos, servicios y la comunicación interna como externa. Se ha expandido a nivel de todas las misiones diplomáticas y consulares diseminadas por el mundo la oferta académica del INESDYC, tanto para el nivel de postgrado como para formación continua y lenguas extranjeras. Impactando con esto, a todos los recursos humanos del servicio interno y externo del MIREX. Además, fue habilitado, con el equipamiento requerido, un aula digital para facilitar la formación de los funcionarios internos in situ.

- A través de la División de Internacionalización, se han suscrito acuerdos interinstitucionales para facilitar la interoperabilidad con instituciones homologas, esto con la finalidad de aprovechamiento mutuo de experiencias y propiciar el desarrollo entre las organizaciones firmantes.
- El mecanismo utilizado en la institución en la elaboración de los planes operativos anuales facilita la disponibilidad de los recursos para la implementación de las acciones planificadas. Dentro de la estructura programática del presupuesto se elabora la planificación vinculada al presupuesto, se toma en cuenta la descripción de los recursos para el plan de compra, la previsión de fondo se realiza por medio a la programación de la cuota compromiso. Anualmente se realiza el análisis de las necesidades de recursos humanos y la incluye en el presupuesto y POA de esa área. Asimismo, envía oportunamente al MAP la Planificación de Recursos Humanos.
- Todas las decisiones relacionadas a la vida laboral de los colaboradores se realizan tomando en cuenta la Ley 41-08 y las políticas y procedimientos establecidos. Todo lo relacionado al reclutamiento del personal, promociones, delegación de responsabilidades se realizan tomando en cuenta la descripción del puesto y perfil requerido dentro del Manual de Cargos aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). La remuneración se realiza tomando en cuenta la escala salarial vigente aprobada por el MAP. El desarrollo de los colaboradores se lleva a cabo tomando en cuenta, entre otras cosas, el plan de capacitación institucional fruto del proceso de detección de necesidades de capacitación y resultados de la evaluación de desempeño.
- En el reclutamiento, ascensos y promociones se asegura la igualdad de oportunidades, diversidad y equidad, ya que las decisiones se toman considerando lo requerido por el puesto (en manual de cargos) y las competencias de los candidatos internos o externos y méritos. Existe neutralidad política en la toma de decisiones. A nivel salarial se asegura la equidad, retribuyendo según nuestra escala salarial aprobada.

- Juntamente con el área de extensiones se llevan a cabo acciones de responsabilidad social que son programadas en el POA.
- En cuanto a equilibrio entre el trabajo y vida laboral, la institución apoya a sus colaboradores cumpliendo la jornada de trabajo sin requerir constantemente horas extras, otorga los permisos que sean necesarios, permite teletrabajo, elaboró el Manual de Bienestar Institucional, política de bienestar, entre otras iniciativas. Todas las decisiones relacionadas a la vida laboral de los colaboradores se realizan tomando en cuenta Ley 41-08 y las políticas y procedimientos establecidos.
- La institución anualmente y/o cuando un colaborador ingresa, establece las metas a cumplir y las plasma en los acuerdos de desempeño, a los cuales se le da seguimiento trimestralmente completando las minutas de monitoreo. A final de año se completan y socializan las evaluaciones de desempeño y el plan de mejora correspondiente.
- El desarrollo de se lleva a cabo tomando en cuenta, entre otras estrategias, el plan de capacitación institucional fruto del proceso de detección de necesidades de capacitación y resultados de la evaluación de desempeño plasmados en el formulario de plan de mejora. La detección de necesidades de capacitación es realizada por cada supervisor tomando en cuenta las competencias actuales y futuras de su equipo y la brecha con los requisitos de desempeño requeridos y los resultados de su evaluación de desempeño.
- Los procesos de atracción y desarrollo de talentos se apoyan en los perfiles requeridos para cada puesto descritos en el manual de cargos, que fueron diseñados con la finalidad de lograr la misión, visión y objetivos institucionales, aplicando las políticas establecidas.
- Al momento de desarrollar y capacitar a los colaboradores se combinan modelos de enseñanza aprendizajes presenciales y virtuales en las ofertas formativas. Los entrenamientos se realizan combinando la presencialidad y virtualidad. Adicionalmente se cuenta con un aula digital con capacidad para 22 personas que contribuye apoyar la capacitación tecnológica y lenguas extranjeras de los colaboradores. Dentro del plan

de capacitación se incluye el desarrollo competencias técnicas y conductuales a través de las acciones que se implementan con instituciones públicas y privadas. Para facilitar la integración del nuevo colaborador a la institución y al puesto, se realiza una inducción formal a la institución, para ello contamos con el manual de inducción al personal y el formulario de inducción, para asegurar el cumplimiento del proceso de inducción. El área de recursos humanos cuenta con un personal y espacio físico para apoyar las acciones de mentoría a los empleados.

- Cuando surgen vacantes o por necesidades institucionales, en principio se analiza la posibilidad de candidatos internos según la preparación y rendimiento y así dar oportunidad de crecimiento. Se han planificado actividades en gestión de riesgos y ética y se realiza evaluación cualitativa a través del formulario de evaluación de la capacitación.
- La institución promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. Contamos con un buzón de sugerencias y promovemos su uso de manera periódica. El área de Recursos Humanos tiene una cultura de puertas abiertas y siempre está disponible para escuchar colaboradores sin necesidad de realizar citas. Para fomentar el trabajo colaborativo se realizan capacitaciones focalizadas en trabajo en equipo.
- Se crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)). Para temas puntuales en la institución se forman grupos focalizados o comisiones y se escuchan y debaten ideas. Contamos con un buzón de sugerencias y promovemos su uso de manera periódica.
- Se involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.

- Juntamente con el Departamento de Planificación para la creación del Plan Estratégico Institucional, políticas institucionales, reglamentaciones, procedimientos y creación de formularios, entre otros se involucra a los empleados en el desarrollo de dichas actividades. Además, los planes operativos anuales son realizados por las distintas áreas involucrando el personal que la compone. En el proceso de evaluación quinquenal, se trabajaron comisiones para identificar oportunidades de mejoras y sus respectivos planes de mejoras. En dicho proceso cada miembro de comisión trabajó con los colaboradores que trabajaban los temas analizados.
- Los acuerdos de desempeño que contiene las metas y mecanismo de evaluación para lograr los objetivos institucionales se hacen en consenso y acuerdo entre el supervisor y colaborador.
- Se realizan encuestas de clima laboral y se publican los resultados, a fin de conocer el nivel de satisfacción de los servicios que se brinda en el Departamento de Recursos Humanos.
- La institución se preocupa por asegurar que el colaborador tenga buenas condiciones ambientales de trabajo. Realiza iniciativas orientadas a fomentar el cuidado de la salud de los colaboradores. Se realizan jornadas salud, se difunden información sobre temas de salud, contamos con un botiquín de primeros auxilios y tenemos a disposición de los colaboradores el consultorio médico del MIREX para atender las situaciones de salud primarias de los colaboradores. Se realizó una charla para todos los colaboradores introduciendo en el tema SISTAP.
- La institución propicia el equilibrio entre el trabajo y vida de empleados con iniciativas como: otorgamiento permisos tanto para salud como para apoyo en compromisos familiares o personales, flexibilidad en horario cuando sea requerido, teletrabajo cuando sea requerido, día libre por graduación y eventos importantes, otorgamiento de licencia pre y post natal para las madres según Ley 41-08 de Función Pública, otorgamiento de una (1) hora diaria para dedicarlos a la lactancia, en la cual se le da a la madre la

oportunidad de elegir entrar una hora más tarde o salir una hora más temprano, permisos de paternidad según decreto 312-22 y Ley 41-08 de Función Pública, cuantificación cantidad licencias y permisos otorgados.

- A los colaboradores con alguna condición física limitativa, se le apoya en facilitar el acceso al área de trabajo a través de rampas y ascensores para tales fines. Además de estacionamiento identificado cerca de la entrada. De igual forma los empleados han recibido charlas de concientización sobre esta temática.
- La institución cuenta con un plan de clima y bienestar que contiene iniciativas internas, actividades de responsabilidad social, jornadas de salud, bonos, entre otras.
- El INESDYC ha privilegiado desde su fundación el acercamiento y la colaboración con diversas instituciones en sus ámbitos de competencia a través de acuerdos interinstitucionales nacionales e internacionales.
- El INESDYC ha suscrito convenios con importantes organizaciones de la sociedad civil y del sector público. La División de Relaciones Internacionales identifica las organizaciones con las que la institución tiene la necesidad de suscribir acuerdos, y sirve como enlace para las que muestran interés en hacerlo. Además, se gestionan acuerdos de colaboración técnica, de apoyo mutuo, cooperación académica entre instituciones homólogas.
- Como parte de su aporte a la nación en materia de responsabilidad social, en conjunto con otras organizaciones tanto del sector público, privado y de la sociedad civil, la institución se encuentra organizando el programa “Operación COP 2023, juventudes embajadoras por el clima”, el cual procura formar jóvenes en materia de negociaciones climática con el objetivo de representar el país en la Conferencia de las Partes (2028) a celebrarse en Dubai.

- Se cuenta con una matriz de acuerdos realizados con las organizaciones del sector público y de la sociedad civil, tanto nacionales como internacionales.
- El INESDYC suscribió un acuerdo marco de colaboración con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP), en el conviene desarrollar actividades conjuntas orientadas a aunar esfuerzos para promover y ejecutar un proyecto de estrategias y acciones, orientadas a mejorar y fortalecer el desempeño de los actores que convergen en el ámbito de las alianzas público-privadas (APP). Este acuerdo para que el cuerpo diplomático y consular se especialice en materia de alianzas público-privadas permitirá atraer la inversión que requiere el país, para impulsar proyectos tan importantes como el Desarrollo Turístico de Pedernales
- En el INESDYC al momento de realizar un proceso adquisición tanto de bienes como de servicios con cualquier proveedor del Estado, elabora un pliego de condiciones específicas que se apega estrictamente a lo establecido en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- A través de los diferentes medios (página web institucional, portal de transparencia, redes sociales), se divulga proactivamente todas las informaciones concernientes a la institución e información de actividades realizadas durante todo el año. En la página web se encuentra la información sobre el marco legal, funcionarios, estructura, servicios e informes estadísticos de los procesos de esta institución, programas que se ofrecen, servicio, etc.
- En la autoevaluación interna que a requerimiento del MESCyT se realizó en el 2022, se valoró la transparencia institucional, y se comprobó que la misma cumple con las normativas de transparencia contando con una valoración de 90.5 puntos.
- La institución realiza reuniones institucionales por grupos de interés según la temática, a fin de conocer la opinión de cada uno de los actores, previo a presentar cualquier propuesta o tema ante los organismos de decisores. Los actores claves forman parte de

los organismos de toma de decisiones. La toma de decisiones se realiza consensualmente con la aprobación de la mitad más uno de los asistentes a las diferentes reuniones realizadas. Además, cuenta con buzones para quejas y sugerencias, las cuales son recogidas semanalmente y procesadas, para dar respuestas oportunas y coherentes con el actuar institucional. Se cuenta con el portal 311 y correo electrónico a través de los cuales se tramitan solicitudes, quejas y sugerencias de usuarios con respecto al actuar institucional.

- La institución cuenta con buzones de sugerencias, uno que maneja la Dirección de Recursos Humanos, Ética y Transparencia y otro para los usuarios/clientes. Además, se cuenta con la línea 311 y correo electrónico.
- Al momento de hacer este proceso de autoevaluación, se elaboró junto al Ministerio de Administración Pública la Carta Compromiso al Ciudadano, el cual incluye la ejecución de plan de comunicación para informar los servicios y sus estándares de calidad.
- Todas las áreas de la institución disponen de recursos para sus operaciones dentro del presupuesto general institucional. Los recursos y metas establecidas correspondientes a las áreas se corresponden con lo planificado en el Plan Estratégico Institucional y en el POA.
- Los criterios de evaluación de la ejecución presupuestaria se encuentran definidos en el documento Índice de Gestión Presupuestaria de la Dirección General de Presupuesto, bajo una periodicidad trimestral y emana de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), organismo responsable del Estado dominicano en materia presupuestaria. Anualmente la ejecución presupuestaria es evaluada por la DIGEPRES. El presupuesto es elaborado con metas física y objetivo vinculado con el POA.
- El presupuesto asignado y la ejecución presupuestaria es colocado en el portal de Transparencia de la Institución, en la sección de presupuesto, también están colocadas las evaluaciones Físico-Financiero realizada por la DIGEPRES a la ejecución

presupuestaria. Las evaluaciones realizadas por la DIGEIG nos han calificado con un 100%. En la sección de Finanzas están colocados: Informes financieros, relación de activos fijos, etc. En la sección de recursos humanos están colocadas los diferentes tipos de nóminas.

- El presupuesto es ejecutado según lo programado, basado en asignaciones trimestrales tomando en cuenta los lineamientos del plan estratégico institucional, plan operativo anual, plan anual de compras y contrataciones. El personal responsable cuenta con una carpeta con las políticas, resoluciones, decretos y otros dispositivos legales que se utilizan para las operaciones diarias.
- La planificación financiera se establece acorde con el sistema de productos físicos y el control presupuestario es gestionado a través del SIGEF. Los Presupuestos de proyectos específicos son elaborados y aprobados por las áreas de planificación, financiera y la rectoría.
- Las responsabilidades en las diferentes áreas financieras están distribuidas de la siguiente manera: Encargado de Sección de Contabilidad, Encargado de Sección de Presupuesto y Analista financiero, supervisados por la Vicerrectoría Administrativa y el departamento de planificación quien da seguimiento a lo establecido en el POA.
- La institución posee sistemas de información y comunicación que son apropiados para la generación de informaciones y salvaguardar las mismas.
- El área de Recursos Humanos maneja los sistemas de gestión del personal. El área de Registro posee un sistema de control de los procesos académicos. El área de admisiones cuenta con un subsistema para captación y admisión. La Biblioteca posee sistemas de gestión catalogación y préstamos de documentos. Las demás áreas cuentan con sistemas de información a través de los que comparten información y realizan trabajos colaborativos. Además que cada área internamente maneja carpetas compartidas para el trabajo que realiza cada servidor.

- La institución, apoyado en sus sistemas de gestión de la información garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.
- Tras la pandemia del 2020, el INESDYC implementó un modelo educativo a distancia y/o virtual a través de una plataforma de enseñanza aprendizaje en línea (campus virtual INESDYC) y la aplicación para conexión sincrónica zoom y team. Fue ampliado el acceso a libros electrónicos. Asimismo, se instaló office 365 para implementar el teletrabajo y apoyar el trabajo colaborativo. Se fortaleció el acceso a la red wifi institucional tanto para los usuarios internos como para los de la biblioteca. Esto sumado al fortalecimiento de la seguridad informática asociada a estas mejoras. Se realizaron capacitaciones para adaptarse a las mejoras digitales
- Se han establecido redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información y posteriormente publicar, ya sea a través de tesis de postgrado, artículos de la revista institucional, artículos para los Cuadernillo, publicaciones específicas o informes de investigaciones realizadas. Dichas investigaciones contribuyen a resolver problemas de la sociedad y el conocimiento científico, cuyos resultados son compartidos con la comunidad académica y a la sociedad.
- A partir de la aprobación del Plan Estratégico Institucional, se establecieron algunos productos según objetivos. Para el objetivo “Mejorar la infraestructura física y tecnológica del INESDYC para adaptarla a las necesidades requeridas como Institución de Educación Superior (IES), se determinaron varios productos vinculados a este subcriterio, específicamente mejora de la infraestructura tecnológica y modernizados los servicios informáticos. Este año se actualizó la plataforma de enseñanza aprendizaje y la aplicación usada para impartir las conferencias de todos los programas que ofrece la institución.
- A través de los planes operativos del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones, se monitorea la ejecución y los avances realizados de los procesos digitales de la institución. En el POA 2023 se estableció implementar el Sistema de

Seguridad y Monitoreo Informático. Se hizo levantamiento de las condiciones tecnológicas y de medios que disponía la institución. Como acción correctiva, la Dirección de Tecnología realiza mantenimientos y actualizaciones de los canales internos y externos de comunicación, servidores y redes, asegurando su eficiencia y logrando mayores niveles de seguridad y confiabilidad.

- Un aumento en 50 Mbps del internet actual, subiendo a 150 Mbps, con lo que se lograría cubrir la demanda diaria de la institución, así como la administración y acceso fluido a los recursos en la nube, gestión de servicios críticos y la docencia virtual con nuestros estudiantes y docentes. Se establecieron códigos QR para garantizar el acceso a la información tanto del personal interno como de los usuarios, a través de las que se comparte información de enlaces para acceder a redes wifi, publicaciones, etc.
- El INESDYC posee políticas de generación y manejo de la información. Se mantiene en constante mejora del sistema de correo institucional para eficientizar la comunicación interna y facilitar la transferencia del conocimiento de la institución con sus los servidores y éstos a su vez comunicarse con personas externas a través del mismo. En el portal de transparencia de la página web de la institución, se puede visualizar un renglón de Datos Abiertos, en el cual se detallan los datos del directorio RAI 2022, estadísticas de postgrado, nómina y cuentas por pagar a suplidores.
- El Departamento de Recursos Humanos notifica mediante comunicación escrita al responsable del área de Tecnología para controlar el acceso de los colaboradores a la información en caso de que sea desvinculado. Así mismo se procede a bloquear el usuario y resguardada la información.
- La gestión de tecnología se diseña tomando en cuenta los objetivos estratégicos y operativos con miras a apoyar las distintas áreas tomando en cuenta sus necesidades. El departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones evalúa las mejores opciones referentes a los costos y a la rentabilidad que implica para la

institución al momento de realizar la adquisición de alguna tecnología tomando en cuenta el uso que se le dará a esta, el tiempo de vigencia y la utilidad que esta tendrá.

- El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación se apoya en las herramientas de Microsoft 365 para fomentar la colaboración y la participación, esto apoyado con la implementación de espacios de almacenamiento de datos y servicios gestionados directamente desde la nube de Azure. Este departamento, de manera constante y persistente realiza mejoras a los servicios internos y externos de la institución aplicando los cambios necesarios en los servicios ofrecidos enfocados en satisfacer las necesidades de los grupos de interés e implementa normas y protocolos los cuales se enfocan en la protección efectiva de la información y realiza revisiones periódicas enfocadas en garantizar la seguridad de los datos.
- El INESDYC en su PEI 2021 – 2024 asume la readecuación de la planta física como un eje estratégico para adaptar la institución a los requerimientos actuales de las instituciones de educación superior de la República Dominicana, y en este orden en el POA institucional se planificó la readecuación, reparación y el mantenimiento de la infraestructura física, equipos y mobiliarios, de forma que sean más apropiado al ambiente laboral. La institución garantiza la provisión de energía, internet, agua, material gastable para una eficiente operatividad.
- La ubicación de la institución es favorable ambientalmente, pues no existen empresas contaminantes cercanas, no es susceptible a inundaciones y está fuera de zonas de alta aglomeración de personas. Cuenta con agua potable permanente proporcionado por la CAASD y respaldada en un depósito de una cisterna para asegurar su continuidad, y suministro de energía eléctrica conectada a la red principal que provee la empresa estatal. Además, contamos con una planta eléctrica que nos provee el Ministerio de Relaciones Exteriores y 19 lámparas de emergencia distribuidas en toda la Institución. El INESDYC cuenta con una central telefónica propia para el desarrollo de sus funciones, tanto para la comunicación interna como externa, que permite la comunicación del INESDYC con las misiones acreditadas en el exterior sin necesidad de marcar un

número de larga distancia. Todo el campus cuenta con interconectividad a internet, a una velocidad de 150 Mbps, que funciona de manera redundante y simétrica.

- El Departamento Administrativo gestiona el desarrollo institucional y se asegura de dar un uso eficiente a los recursos. Se cuenta con un plan de mantenimiento en el que se toma en cuenta los recursos necesarios para su ejecución. En cuanto a la gestión de activos, y en cumplimiento a la política de Bienes Nacionales, cada activo fijo de las oficinas del INESDYC tiene un sello para que su identificación sea más rápida. Se evidencian procedimientos que se llevan a cabo para el ingreso, traslado y descargo de un activo fijo. El INESDYC cuenta con extintores colocados en diferentes áreas, a los que se les da seguimiento de recarga periódicamente.
- El INESDYC cuenta con políticas para facilitar aulas, salones y espacios para realizar encuentros, conferencias, cursos a otras instituciones gubernamentales. Además, se brinda facilidad a los interesados en el área de la Biblioteca para realizar investigaciones, realiza mantenimiento preventivo de los vehículos y motores existentes. Así como a los recursos energéticos como a los UPS del Data Center y las estaciones de trabajo. Acogiendo el Artículo 116 de la Ley orgánica sobre igualdad de derechos de las personas con discapacidad No. 5-13, del 15 de enero del 2013, cuenta con una rampa debidamente señalizada en la entrada del edificio, la que está colocada en la entrada principal del edificio y es de fácil acceso, tiene colocada cinta antideslizante para evitar resbalar y facilitar el desplazamiento.
- La institución cuenta con facilidades de acceso como rampas y/o ascensores para el acceso seguro de personas con discapacidad. Cuenta con señalizaciones que indican cuáles son las salidas de emergencia, con la ruta de evacuación debidamente identificada, con sistemas contra incendio en las áreas de biblioteca, Datacenter, aulas, aula magna, pasillos y oficinas, con la señalética de emergencia adecuada. Además, existe una guía que muestra la forma de actuar frente a una emergencia para los miembros de la comunidad académica y el público en general.

- El INESDYC, ha definido sus procesos misionales y de apoyo basado en la Ley 630-16 del MIREX, la Ley 139-01 del MESCyT y su estatuto orgánico. Se cuenta con una matriz de procesos debidamente validada y un mapa de procesos institucional. En la actualidad, se están actualizando los procedimientos sustantivos de la institución con fines de consensuar un Manual de Procedimientos. Se han establecido lineamientos para la gestión de los procesos a partir del cual fueron Identificados los procesos estratégicos, clave y de soporte en el Mapa de Procesos de la Institución. Adicionalmente, el INESDYC ofrece la facilidad de iniciar el proceso de admisión a programas de postgrado a través del Sistema de Gestión Académica de la institución. Además de ofrecer la plataforma INESDYC VIRTUAL con el fin de la formación virtual o a distancia del estudiante.
- Se han analizados y evaluados los procedimientos de admisiones a programas de postgrado, a programas de educación continua y lenguas extranjeras, registro, investigación, extensión del conocimiento, biblioteca. Se han realizado encuesta de satisfacción para evaluar los procesos. El INESDYC en su planificación anual destina los recursos para alcanzar dichos objetivos.
- La Institución cuenta con instrumentos para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de estos se establecen las responsabilidades tanto del líder del proceso, como de los involucrados, realiza análisis de procesos para su simplificación, mejora y automatización, según la necesidad de actualización. Una evidencia es la puesta en marcha de la Carta Compromiso al Ciudadano donde la institución realizó un ejercicio de simplificación de procesos.
- El personal del INESDYC ha participado en Diplomados Internacionales sobre el Aseguramiento de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior y el de Gestión Integral de Riesgos de Desastres en la Educación Superior. Como resultado de estas capacitaciones el INESDYC realizó acciones enmarcadas en diagnóstico y optimización de procesos fruto de su evaluación quinquenal.

- La institución ha elaborado una Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se establecen indicadores para la medición de los servicios, así como sus atributos de calidad y estándares de cumplimiento. De igual manera, en el PEI 2021-2024 fueron definidos indicadores de resultados que orientan la efectividad de los procesos.
- El departamento de tecnología de la información y comunicaciones tiene establecido en su política de generación y manejo de la información, los controles y responsabilidades para garantizar la protección de datos. Esto se evidencia con el formulario de control de respaldo de información y actualización de sistemas que controla el área de tecnología, sumado a la protección de la información en la NUBE.
- En la institución, se involucra a los ciudadanos- clientes a través de los mecanismos de recolección implementados para la mejora de los servicios ofrecidos por la misma. En esto se encuentra el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano y la aplicación encuestas de satisfacción de las actividades formativas desarrolladas. Se realizó una reunión con la asociación de egresados con el propósito de estrechar lazos y tomar en cuenta las opiniones y propuestas de integración y formación. A través de la OAI se gestionan las quejas y sugerencias recibidas por el Sistema 311.
- El INESDYC posee un Sistema de Gestión Académica en el cual cuenta con un subsistema de admisiones para que los postulantes a los programas puedan fácilmente realizar el dicho proceso. La biblioteca del INESDYC ofrece servicios en línea a través de su catálogo en línea, el cual proporciona recursos bibliográficos de manera accesible a todo público. Asimismo, la institución cuenta con una plataforma virtual de enseñanza aprendizaje para facilitar los procesos de formación de la comunidad educativa.
- Las estadísticas de los servicios ofertados por el INESDYC, sus egresados tanto a nivel de postgrado como de formación continua y lenguas extranjeras muestran la diversidad de género.

- Se promueve la accesibilidad a la organización a través del portal WEB, correos electrónicos, noticias, avisos y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. Las informaciones requeridas por los ciudadanos son colgadas en el portal institucional y en el portal de transparencia, tales como horarios de atención, requisitos a los programas, servicios, base legal, etc. La institución se relaciona con otras organizaciones que contribuyen a la realización de la misión institucional, relacionándose directamente con el Ministerio de Relaciones Exteriores en el proceso de admisión, registro y formación de los funcionarios del Ministerio y otras instituciones del Estado, con el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCyT) se coordinan todos los procesos relacionados a los programas de Educación Superior que oferta el INESDYC. En la parte del fortalecimiento institucional, y los procesos de evaluación institucional se relaciona con el Ministerio de Administración Pública. En la parte de la gestión de ética y transparencia gubernamental se relaciona con la Dirección General de Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la formación del comité de ética institucional. En la parte de gestión de tecnologías de la información se relaciona con la OGTIC y el índice de uso TIC (SISTICGE).
- El INESDYC a través de su biblioteca ha establecido acuerdos con otras instituciones de Educación Superior para compartir servicios de préstamos de documentos, catálogo en línea compartido. A través de la Asociación de Bibliotecas Universitarias (ABU) y la ACURIL mantiene un grupo de trabajo para buscar soluciones a los servicios bibliotecarios.
- El INESDYC facilita el intercambio de datos con el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MESCyT) para los fines de certificaciones y legalizaciones de documentos. Cuenta con acuerdos con la Federación Dominicana de Municipios para la capacitación de los funcionarios de los municipios que cuenten con un área de Relaciones Internacionales. Además, con el INFOILES y CONADIS para capacitar a los funcionarios en el lenguaje de señas.

- Producto de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, el INESDYC realizó encuestas de satisfacción en donde se mide las percepciones en cuanto al tiempo de respuesta, la amabilidad, el trato y profesionalidad de los empleados y los elementos tangibles de la institución. Para mayo del 2023 los resultados obtenidos en dichas encuestas fueron superiores al 90% de satisfacción de los usuarios en cuanto a los distintos servicios de la institución.
- Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los usuarios en los distintos servicios del INESDYC para mayo de 2023, fueron: postgrado con 95.43% en amabilidad, 93.14% en profesionalidad y fiabilidad; constancia de formación en educación continua con 100% en amabilidad, profesionalidad y fiabilidad; cursos y talleres con 95.67% en amabilidad, 94.48% en profesionalidad y 93.28% en fiabilidad; inglés con 95.40% en amabilidad, 93.98% en profesionalidad y 93.45% fiabilidad; biblioteca con 98.24% en amabilidad, 97.11% en profesionalidad y 97.36% en fiabilidad. Certificación de Culminación de Estudios con 91.43% en amabilidad, 90.48% en profesionalidad y 91.43% en fiabilidad; Registro-Certificación de Estudios con 100% en amabilidad, profesionalidad y fiabilidad; Certificación de Grado con 96.67% en amabilidad, 100.00% en profesionalidad y fiabilidad; Récord de notas con 95.71% en amabilidad, 91.43% en profesionalidad y 94.29% en fiabilidad.
- Los ciudadanos/clientes son tomados en cuenta en la toma de decisiones cuando depositan quejas y sugerencias en el buzón físico establecido para tales fines, mediante el sistema 311 o cualquiera de los mecanismos puestos a disposición de los usuarios. De igual forma, los grupos de estudiantes (Núcleo de Estudiantes INESDYC) participan en la toma de decisiones de la institución al participar en las reuniones con los entes decisorios.
- El INESDYC tiene disponible para todos los ciudadanos el portal web de transparencia institucional, en el cual pone a disposición toda la información para que los ciudadanos tengan libre acceso a consulta. Según la última encuesta realizada, los factores de

fiabilidad en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes por encima del 90% de satisfacción.

- Hasta la fecha de la realización de este autodiagnóstico no han sido reportados casos que afecten la integridad de la organización.
- En la primera versión de la carta Compromiso al Ciudadano del INESDYC se establecieron estándares de calidad de los servicios comprometidos en cuanto al tiempo de respuesta, amabilidad, profesionalidad de los empleados y los elementos tangibles de la institución.
- La institución ha realizado esfuerzos en cuanto al tema de la innovación, implementó un entorno virtual de aprendizaje para satisfacer las necesidades de formación del personal que se encuentra en el exterior.
- Se habilitó un código QR para poner a disposición del ciudadano las publicaciones de libros, cuadernillos y revistas editadas por el INESDYC.
- Según la última encuesta realizada, el tiempo de respuesta en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como muy buenos por encima del 89% de satisfacción. En la Carta Compromiso al Ciudadano se comprometieron los tiempos de respuestas de los servicios de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas y las certificaciones emitidas por el dpto. de Registro.
- El INESDYC tiene disponible en el portal de transparencia datos de consultas y de rendimiento de la institución en formato digital descargable.
- Otro modo de digitalización disponible en la página web de la organización es el proceso de solicitud de admisión a los programas de postgrado, esto a través del sistema de gestión de admisiones y el formulario de solicitud de graduación.

- El INESDYC dispone de un Sistema de Gestión Académica donde los usuarios consultan los resultados de su vida académica. Además de disponer de un campus virtual donde se realizan los procesos de enseñanza aprendizaje.
- En la última encuesta realizada a los participantes de los programas de formación continua el 86% contestó que el uso de la plataforma virtual fue entre muy fácil y totalmente fácil.
- La biblioteca cuenta con 15% de su material documental disponible en formato electrónico para los usuarios.
- Según la última encuesta realizada, el tiempo de respuesta en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como muy buenos por encima del 89% de satisfacción. En la Carta Compromiso al Ciudadano se comprometieron los tiempos de respuestas de los servicios de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas y las certificaciones emitidas por el dpto. de Registro.
- Como parte de la elaboración de la Carta Compromiso, se puso a disposición de los ciudadanos el buzón físico de quejas y sugerencias y se elaboró una matriz en donde se recopila: la fecha de entrada, vía de entrada, datos del usuario, queja o sugerencia, respuesta a la sugerencia, fecha de respuesta y total de días de la respuesta. Asimismo, el usuario puede expresar sus quejas y sugerencias a través del 311. Desde febrero de 2023 a la actualidad se han recibido un total de 0 quejas, 1 sugerencia y 10 felicitaciones. A través del 311 se han recibido 0 quejas, 0 sugerencias. Las respuestas y acciones correctivas a dichos casos fueron dadas según el protocolo establecido de quejas y sugerencias de la institución.
- Como resultado de la implementación de la primera versión de la Carta Compromiso se han establecido estándares de calidad de los servicios, los cuales serán medidos por indicadores para determinar si hubo desviaciones en los compromisos asumidos.

- Como resultado de la implementación de la primera versión de la Carta Compromiso se han establecido estándares de calidad de los servicios, los cuales serán medidos por indicadores para determinar si hubo desviaciones en los compromisos asumidos.
- El INESDYC cuenta con los siguientes canales de comunicación: teléfono, portal web, línea 311, correos electrónicos, redes sociales (Instagram, Facebook, YouTube, LinkedIn)
- La institución ha mostrado un avance en el índice de uso las TICs e implementación de gobierno electrónico el cual mide la presencia web, disponibilidad e-servicios, e-participación, redes sociales, etc. Al 2022, hemos aumentado un total de 31.14% en el índice de uso TIC en comparación con la evaluación del 2021. En la última evaluación del 2022 del índice de uso TIC e implementación de gobierno electrónico la institución obtuvo un 3.50/3.50 en el manejo y uso de las redes sociales.
- En el portal web institucional se encuentran las informaciones referentes a la descripción de la institución, servicios que ofrece y otras informaciones de interés para el usuario. Además, tiene disponible para todos los ciudadanos el portal web de transparencia institucional, en el cual pone a disposición toda la información para que los ciudadanos tengan libre acceso a consulta. La DIGEIG como órgano rector de la transparencia ha evaluado a la institución a marzo del 2023 con un 90.5 en el índice de transparencia estandarizado.
- La institución pone a disposición de los ciudadanos, los objetivos de rendimiento, publicando en la sección de transparencia los Informes trimestrales de monitoreos de los planes operativos anuales y la ejecución presupuestaria. Algunos indicadores de rendimiento de la organización a marzo del 2023: ITICGE: 45.04%, SISCOMPRAS: 98.57%, SISMAP: 65.65%, IGP: 95%, ITE: 90%.
- La institución cuenta con informaciones disponibles en el portal de datos abiertos con el propósito de que el ciudadano pueda disponer de información reutilizable en distintos

formatos. A la fecha las informaciones publicadas en el portal de datos abiertos son: nomina 2023, estadísticas de postgrado 2023, cuentas por pagar 2023.

- En el portal de transparencia institucional, existe un apartado de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) en el cual están todas las informaciones disponibles según la Ley de Libre Acceso a la Información, así como un apartado del 311.
- Según la última encuesta realizada, el tiempo de respuesta en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como muy buenos por encima del 89% de satisfacción.
- En la Carta Compromiso al Ciudadano se comprometieron los tiempos de respuestas de los servicios de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas y las certificaciones emitidas por el dpto. de Registro.
- A la actualidad no se ha reportado ningún caso de incumplimiento del plazo de respuesta de las Solicitudes de Acceso a la Información.
- Los servicios que ofrece el INESDYC son gratuitos.
- En la página web de la institución, el brochure de la Carta Compromiso y en el portal del observatorio nacional de la calidad, están disponibles las informaciones de la responsabilidad de la gestión de los distintos servicios que se ofrecen.
- En la institución se involucra a los ciudadanos- clientes a través de los mecanismos de recolección implementados para la mejora de los servicios. En esto se encuentra el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano y la aplicación encuestas de satisfacción de las actividades formativas desarrolladas. Se realizan reuniones con la asociación de egresados y empleadores con el propósito de tomar en cuenta las opiniones y propuestas de integración y formación.

- A través de la OAI se gestionan las quejas y sugerencias recibidas por el Sistema 311. Desde febrero de 2023 a la actualidad se han recibido un total de 0 quejas, 1 sugerencia y 10 felicitaciones. A través del 311 se han recibido 0 quejas, 0 sugerencias. Las respuestas y acciones correctivas a dichos casos fueron dadas según el protocolo establecido de quejas y sugerencias de la institución
- Se habilitó el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano.
- En la entidad, se establece como un valor la equidad, a través de la igualdad de oportunidades y derechos para todos los participantes que cumplan con los requerimientos establecidos. De los egresados de los programas de postgrado el 38.65% son de sexo masculino y el 61.35% son del sexo femenino.
- Los grupos de interés participan en la reformulación de los planes de estudios, revisión de reglamentaciones y perfil del egresado.
- A través del Sistema 311, los buzones de sugerencias y quejas, las encuestas de satisfacción y el acceso a las redes sociales institucionales los ciudadanos participan activamente de los servicios que se les ofertan.
- La imagen y el rendimiento global de la institución han mejorado debido a el cumplimiento de las acciones de su plan estratégico, especialmente en lo referente al fortalecimiento de la gestión institucional. A nivel de los empleados estos se sienten empoderados y comprometidos con los temas y servicios que ofrece la institución. Un 91% se siente identificado con la institución (Encuesta Clima 2023). De igual forma los grupos de interés valoran positivamente la imagen de la organización al ser el INESDYC una de las 13 instituciones de educación superior que participa en la implementación de los programas académicos dirigidos a policías, y basados en el cumplimiento de normas procedimientos y protocolos, la ética, integridad y la cultura del respeto a los derechos de los ciudadanos. Además, el INESDYC fue seleccionado como sede de la XV Reunión de Iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticas.

- Cabe destacar que en la encuesta dirigida a los empleadores de los egresados de los programas del INESDYC el 87.60% opinan sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con su desempeño laboral.
- Se han establecido comisiones que propician el involucramiento de las personas en las tomas de decisiones, como los son El Consejo Académico, Comité de Admisiones, Comité Interno de Autoevaluación, Comité de Publicaciones, Comité de Investigación, entre otros. Para temas puntuales la institución forma grupos focalizados.
- La filosofía institucional es difundida ampliamente por los canales de comunicación oficiales y se encuentran visibles para todo público en las instalaciones.
- El 88% del personal afirma que sus superiores les comunicaron la visión, misión y valores de la organización en la encuesta de clima laboral
- El Departamento de Recursos Humanos capta a través de la encuesta de clima y la encuesta de satisfacción de servicios de Recursos Humanos las percepciones y diseña un plan para abordar las oportunidades detectadas. El 80% de colaboradores considera que participa de alguna forma en la implementación de mejoras en la institución, según encuesta clima laboral. Se han llevado a cabo actividades para fomentar el comportamiento ético en la institución y se ha conformado el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. El 88% de colaboradores dio una valoración positiva al manejo austero y combate a la corrupción que se da internamente y un 93% se siente identificado con la institución y sus valores en la encuesta de clima laboral.
- En el Departamento de Recursos Humanos se aplican periódicamente encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción de servicios de Recursos Humanos, correo socialización resultados encuesta clima laboral. Se cuenta con un buzón de sugerencias y se promueve su uso de manera periódica. El área de Recursos Humanos existe una cultura de puertas abiertas y siempre está disponible para escuchar colaboradores sin necesidad de realizar citas.

- Juntamente con el área de extensiones se llevan a cabo iniciativas de responsabilidad social, la más reciente fue la donación de juguetes al Robert Reid Cabral y la donación a afectados huracán Fiona.
- El INESDYC incorporó el modelo educativo a distancia y/o virtual tanto en los programas de postgrado como de formación continua. Utilizó nuevas tecnologías para compartir el resultado de las investigaciones y publicaciones a través de la generación de un QR. Adecuó la plataforma tecnológica para el teletrabajo.
- El INESDYC se ha adaptado a la nueva realidad mundial implementando procesos de digitalización como el office 365 para gestión del correo y las comunicaciones, la gestión del sistema académico, modernización del catálogo de la biblioteca y el campus virtual de enseñanza aprendizaje. De igual forma, los expedientes de los servidores se encuentran digitalizados.
- Los resultados de las mediciones sobre el tiempo de respuesta de los servicios y la encuesta de satisfacción muestran la agilidad con que el INESDYC rinda sus servicios.
- La elaboración y aprobación del POA institucional da como resultado el consenso de los objetivos, recursos y metas a lograr. En tal sentido las áreas responsables dan seguimiento a las actividades planificadas. Trimestralmente se realizan monitoreo del accionar y se genera un informe de resultados. Se elaboran acuerdos por desempeño basados en los requerimientos del POA.
- En la última encuesta sobre clima laboral el 87% de los colaboradores dio una valoración positiva a la dimensión “Liderazgo y Participación”.
- EL INESDYC ha estandarizado sus procesos basados en la elaboración del Mapa de Procesos y el Manual de Procedimientos Misionales, provocando esto un involucramiento e identificación del personal con los procesos que les corresponden.

- La institución gestiona y desarrolla los conocimientos a través de los siguientes recursos: acceso a biblioteca física y virtual, acceso a laboratorio TIC, aula virtual para docentes y estudiantes, desarrollo capacidades y conocimiento colaboradores a través del plan de capacitación anual, aportes de colaboradores a artículos en revistas del Ministerio de Relaciones Exteriores y acceso a publicaciones del INESDYC. Además, cuenta con un plan de capacitación actualizado que se ejecuta con regularidad.
- Contamos con un correo institucional de Recursos Humanos para compartir las informaciones relevantes de la institución, un mural institucional, pantalla informativa y con buzones de sugerencias como medio para que el colaborador se exprese. El 88% de los colaboradores dio una valoración positiva la dimensión de “comunicación” en la encuesta de clima. Se da seguimiento a al POA de cada área y se evalúa el aporte de cada colaborador al logro de los objetivos institucionales mediante los acuerdos de desempeño. Los aportes se recompensan a través del bono de desempeño o bono rendimiento individual. Se ha establecido un programa de reconocimiento. El 84% de los colaboradores dio una valoración positiva a la dimensión “reconocimiento laboral” en la encuesta de clima 2023.
- La institución promueve en sus colaboradores la cultura de mejora y cambio. En la encuesta de clima 2023, obtuvimos una positividad de 80% en la dimensión de Mejora y Cambio.
- La institución para fines de mejora ha realizado las siguientes iniciativas: proceso evaluación quinquenal, proceso incorporación al SISMAP, proceso autoevaluación CAF, proceso modernización infraestructura tecnológica.
- La institución cuenta con un buen clima laboral 2023, reflejándose una positividad general de 83% en la última encuesta de clima realizada y un 89% específicamente en la dimensión asociada a calidad de vida laboral.

- La institución apoya a sus colaboradores con la finalidad de asegurar un balance entre trabajo y vida personal cumpliendo la jornada de trabajo sin requerir constantemente horas extras, otorga los permisos que sean necesarios, permite teletrabajo, elaboró el Manual de Bienestar Institucional, política de bienestar, entre otras iniciativas.
- En la última encuesta de clima el 90% de colaboradores dio una valoración positiva o neutra a la dimensión “balance trabajo familia”.
- Las decisiones relacionadas a la vida laboral del personal se realizan tomando en cuenta las políticas existentes, sin discriminación.
- En la encuesta de clima los resultados arrojaron un 76% de positividad y 18% de neutralidad en la dimensión “Equidad y Género”
- Las instalaciones están localizadas en un lugar seguro, apartadas de instalaciones industriales y con fácil acceso de transportación. Las oficinas cuentan con espacios adecuados y se encuentran climatizadas.
- En la última encuesta sobre clima laboral el 88% de los empleados valoran positivo las condiciones de seguridad e higiene.
- En la institución se diseña un plan de capacitación fruto de las necesidades detectadas y los resultados de la evaluación de desempeño y adicionalmente lleva a cabo iniciativas que buscan fortalecer las capacidades de sus colaboradores para obtener un mejor desempeño y/o desarrollo profesional.
- En la encuesta de clima el 85% de los colaboradores considera positiva la dimensión “capacitación especialidad y desarrollo”

- La institución promueve el empoderamiento de sus colaboradores y constantemente busca su motivación. Para ello aplica encuestas de clima y diseña su plan de clima y bienestar.
- En la encuesta de clima el 89% dio una valoración positiva a la dimensión de “enfoque a resultado y productividad”, el 88% valoró como positivo los beneficios que otorga la institución y el 87% valoró positivamente el liderazgo y participación en la toma de decisiones
- La institución invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores con la finalidad de contribuir a su desarrollo profesional. EL 85% de los colaboradores considera que recibe una capacitación especializada y desarrollo en la encuesta de clima laboral aplicada en 2023.
- Se cuenta con el índice de rotación del personal y nivel absentismo.
- El INESDYC en el 2022 presentó su primera evaluación quinquenal, actividad que involucró a todo el personal en el cual se examinaron 8 dimensiones de gestión. Dichas dimensiones fueron evaluadas por comisiones internas logrando la integración de la mayoría del personal en acciones de identificación y generación de mejoras. De igual forma para la elaboración del manual de procedimientos fueron integradas todas las áreas operativas y misionales.
- No se han recibido dilemas éticos por ningunas de las vías puestas a disposición para el personal o la sociedad en general.
- Aunque Recursos Humanos difunde las actividades relacionadas con la responsabilidad social solo se evidencia la cuantificación del número de donaciones recibidas y número de actividades de responsabilidad social realizadas

- La última medición efectuada en el periodo febrero-mayo 2023 del atributo de amabilidad en los servicios que ofrece el INESDYC arrojó un nivel de satisfacción de un 90%.
- Se cuenta con el registro del número de colaboradores que han recibido capacitación relacionada al servicio al cliente y horas de capacitación recibida.
- Contamos con cuadro resumen de los resultados de la evaluación de desempeño de los empleados y el nivel de cumplimiento del POA institucional
- Más del 90% de los empleados cuenta con correo electrónico institucional y recibe informaciones colectivas por esa vía. Más del 80% de los empleados poseen teléfonos inteligentes con acceso al internet.
- El INESDYC fue evaluado por la OGTIC y se espera el resultado del informe sobre uso de las TICs
- Contamos con registro y cuadro control de actividades formativas. Contamos con el formulario de evaluación de la capacitación con la finalidad de medir cualitativamente la efectividad de las acciones formativas. Los servidores del INESDYC tienen acceso gratuito a los diplomados y cursos de formación continua, así como a los de lenguas extranjeras.
- En la Graduación Ordinaria de Postgrado, celebrada en noviembre del 2022, se reconoció la labor del Encargado del Departamento de Postgrado.
- En el INESDYC existen programas de responsabilidad social articulados al desarrollo institucional, tales como el titulado "**INESDYC Incluye**", que tiene como propósito implementar una cultura para favorecer la inclusión. Dentro del presupuesto anual de la institución se asignan recursos para las actividades que la institución planifique dentro del POA de la División de Extensión, unidad encargada de las acciones de

responsabilidad social. Además, el INESDYC Realiza actividades de responsabilidad social, tales como: entrega de juguetes donados por los colaboradores de la institución a niños hospitalizados en Hospital Robert Read Cabral, charla sobre ¿Cómo usar los residuos a nuestro favor?, charla sobre “Sistema y Seguridad de Salud en el trabajo”, participación en la semana de bienestar financiero MIREX-INESDYC, charla sobre Energía Alternativa. Con el propósito de orientar a los ciudadanos, el INESDYC ofreció una charla sobre La Constitución como garante del Derecho Ciudadano.

- La institución fue galardonada con 3 placas de reconocimiento: dos de oro y uno de plata, por el Consejo Nacional de Discapacidad y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), denominado Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad “RD Incluye 2021”. El sello tiene como objetivo promover y reconocer las buenas prácticas realizadas por instituciones públicas y privadas, organizaciones sin fines de lucro y organismos internacionales, encaminadas a favorecer la inclusión plena y la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias en República Dominicana. Entre los reconocimientos de oro están: “Concientización al personal interno y docente sobre trato digno a las personas con discapacidad”, en el Ámbito de Sensibilización – Concientización, “curso Lengua de Señas para el personal”, en el ámbito de Educación.
- El INESDYC ha firmado acuerdos con entidades de la sociedad civil que impactan de manera directa con la ciudadanía, tales como CONADIS y la Fundación Ramón E. Mella (Tito).
- Aunque el indicador de nivel de cumplimiento de los procesos de compras y contrataciones se encuentra sobre el 95%, según el índice de Compras y Contrataciones lo relacionado al uso de productos de energía renovables no se evidencia
- El INESDYC ha impartido en varias ocasiones el curso de Lengua de Señas para el personal”, en el ámbito de Educación, a fin de suministrar al personal información para que puedan ofrecer servicio a personas sordomudas. Además, en los programas de

postgrado que ofrece la institución no se limita la participación de personas discapacitadas. En la Maestría en Diplomacia y Servicio Consular que ofrece la institución, han sido admitidas dos personas no videntes, las que han tenido un excelente desempeño, inclusive una de ellas fue la que obtuvo mayor índice académico en la graduación de la cohorte de la Maestría en la que participó.

- La institución ha entregado a la sociedad dominicana 163 profesionales egresados de los programas de maestría en Diplomacia y Servicio Consular y la Especialidad en Diplomacia Comercial, de los cuales el 80% se desempeña en instituciones del Estado en el ámbito de competencia estudiado. De igual forma, de los programas de educación continua y lenguas extranjeras en los últimos dos años se han certificados más de 2,900 personas pertenecientes a las instituciones del estado dominicano, gobiernos locales, policías y militares, periodistas y miembros de la sociedad civil.
- El INESDYC posee mecanismos que contribuyen a la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el Estado de Apertura, la integridad. En ese sentido, la institución posee un encargado de acceso a la información, quien actualiza el portal de transparencia, posee una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), y posee una política de integridad dentro de la que se promueve la equidad e igualdad.
- La institución ha logrado de manera sostenida puntuaciones sobre 90% de cumplimiento en la medición de su portal de transparencia.
- El INESDYC, dentro de sus programas formativos: Especialidad, Maestría, cursos de educación continua, incluye temas de Derecho Medioambiental para dar a conocer la base normativa y a promover la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático. cuenta con buzones donde los usuarios pueden dejar sus quejas y sugerencias, esto nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

- Periódicamente se encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los egresados sobre los servicios institucionales. A su vez, no se reportan quejas este año a través del sistema 311.
- Los colaboradores del INESDYC reciben capacitaciones relacionadas con los temas de Responsabilidad Social, y se muestran sensibilizados con el uso adecuado de los recursos. Así mismo cada uno participó en la presentación del Manual de inclusión y otros aspectos de responsabilidad social, donde se pone de manifiesta las líneas de acción, que debe seguir cada departamento o área para contribuir a la protección del medio ambiente. Además, en la firma del correo electrónico institucional de cada servidor aparece el mensaje “Si necesita imprimir, recicla el papel. Es un recurso renovable,” como acción tomada por la institución para contribuir a la mejora del medioambiente.
- Por la característica de la institución, las autoridades del INESDYC y autoridades de otras instituciones nacionales e internacionales se reúnen para trabajar en común temas de interés, lo que en su mayoría conlleva a la firma de acuerdos entre ambas partes.
- En febrero del 2023 se celebró en el país se celebró la XV Reunión de la Asociación iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticas, de la que salió como resultado una Declaración conjunta de cooperación entre las instituciones participantes. Esta reunión precedió a la XXVIII Cumbre Iberoamericana de Jefas y Jefes de Estado y de Gobierno a celebrarse en República Dominicana, bajo el lema «Juntos por una Iberoamérica justa y sostenible».
- Existe un plan de comunicación interno y externo para promover a través de diferentes medios las informaciones relacionadas con la institución.
- El INESDYC realiza mensualmente un ciclo de conferencias con personal nacional e internacional destacado en áreas de conocimientos afines a nuestra misión institucional. Además, en febrero del 2023 fue sede de la XV reunión de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticas de Iberoamérica. Participó activamente en INNOVA 2023, como

parte de la realización de la Feria Universitaria. Ha publicado cuadernillos especializados en temas de relaciones internacionales que se difunden a los miembros del Servicio Exterior y el Cuerpo Diplomático acreditado en la República Dominicana.

- Desde el Departamento de Recursos Humanos, en coordinación con las ARS vinculadas con la institución se realizan durante el año, diferentes actividades vinculadas al tema de salud y protección que benefician a los colaboradores para que tengan una vida más saludable y puedan prever cualquier tipo de enfermedad.
- A través de diferentes actividades se evidencia el desarrollo de acciones de sensibilización al personal sobre asuntos de responsabilidad social. Se destaca la charla taller, titulada: como usar los residuos a nuestro favor, dirigida a los colaboradores del INESDYC, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente.
- Por otro lado, en la firma del correo electrónico institucional de cada servidor aparece el mensaje “Si necesita imprimir, recicla el papel. Es un recurso renovable,” como acción tomada por la institución para contribuir a la mejora del medioambiente.
- En el año 2022, el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular celebró su VI Graduación Ordinaria de Postgrado donde se titularon cuarenta y dos (42) egresados de la Especialidad en Diplomacia Comercial y dieciocho (18) de la Maestría en Diplomacia y Servicio Consular, entregando así a la sociedad dominicana 60 profesionales que impactarán con sus conocimientos en el desarrollo de la diplomacia dominicana. Con esto se alcanza la cifra de 163 profesionales con títulos de postgrado en la precitada temática. De igual forma y cumpliendo con nuestra misión institucional de especializar al personal designado en el servicio exterior, funcionarios del Estado dominicano que se desempeñan en las áreas de las relaciones internacionales y miembros de la sociedad civil interesados en la temática, fueron certificados un total de mil doscientos sesenta y ocho (1,268) personas, esto como resultado de los programas de formación continua que imparte el INESDYC. Las temáticas abordadas fueron: Actualización Diplomática, Relaciones Internacionales, Secciones Comerciales en el Servicio Exterior, Cooperación Internacional, Negociaciones Comerciales, Diplomacia

Climática, Diplomacia Científica, Protocolo, Etiqueta Social, Idiomas (Inglés, Francés, Creole, Portugués) y Metodología para la Educación Virtual, entre otras áreas del conocimiento.

- El INESDYC publicó para conocimiento de la sociedad: 1. Investigación sobre fragilidad y resiliencia de las cinco provincias fronterizas dominicanas (FREDI), trabajo que pone a disposición una metodología para examinar cuantitativamente la fragilidad y resiliencia de una zona determinada. Toma en cuenta 270 indicadores que permiten el análisis detallado de la economía, calidad de vida, emergencias complejas, y gobernanza de una zona determinada. Esta investigación aportará elementos para que el Estado dominicano pueda planificar acciones para el beneficio de la zona fronteriza y la definición de políticas públicas. 2. Libro “Dilemas geopolíticos dominicanos”, del Dr. Miguel Sang Ben, 3. Libro “Evolucionar o Sucumbir (Diplomacia y políticas públicas en tiempos de COVID-19),” del embajador Federico Cuello, 4. Guía de Protocolo institucional y normas sociales, de Martha García, 5. Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social.
- Para la colección Pensamiento Internacional, dedicada a publicaciones conjuntas MIREX-INESDYC, fueron publicados los artículos de esta serie, titulados «La Comisión Mixta Bilateral Domínico-Haitiana: un instrumento idóneo para favorecer la política de "buena vecindad"», de Alexander García López y Rosanna Álvarez, «Diplomacia 4.0: inteligencia artificial y la cuarta revolución industrial en la política exterior y las relaciones internacionales», de Jean García Periche, «Alianza para el Desarrollo en Democracia (ADD) », de Miguel Marte, «La responsabilidad de proteger: un contrapeso a la soberanía estatal absoluta», de Alexander García López y «Reflexiones: República Dominicana y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) », de Talyam Vásquez.
- La biblioteca del INESDYC ofertó sus servicios de préstamos de documentos en sala y a domicilio, además del uso de internet y libros electrónicos, arrojando las siguientes estadísticas: Se ofrecieron un total de 9,667 servicios. 2,597 fueron préstamos de

documentos a domicilio, 625 préstamos de documentos en sala, 3,972 asistencias bibliotecaria y 2,473 servicios de uso de internet.

- Los servicios de Certificaciones de Grado, Récord de Calificaciones, Certificación de Estudios y Culminación de Estudios tuvieron una valoración sobre el 95% en cuanto a los atributos de profesionalidad, amabilidad, fiabilidad y tiempo de respuesta.
- El INESDYC ha entregado a la sociedad dominicana la cantidad de 163 egresados de los programas de postgrado que ofrece (especialidad en diplomacia comercial y maestría en diplomacia y servicio consular), de los cuales 38% corresponden al sexo masculino y 62% son femenino. El 80 por ciento se desempeña en el ámbito de competencia titulado. El 38% de los egresados trabajan en el servicio interno y servicio exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores, el 31% en otras instituciones del Estado y el 27% en la sociedad civil.
- De los programas de educación continua y lenguas extranjeras fueron beneficiarios funcionarios pertenecientes a 100 instituciones del Estado dominicano y la sociedad civil.
- El Informe firmado por la Comisión de Pares de Evaluadores Externos, en el marco del Proceso de Evaluación Quinquenal de las instituciones de educación superior de la Republica Dominicana otorga al INESDYC una puntuación cuantitativa el cual asciende a 850 puntos de 1,000 puntos. De acuerdo con la matriz de decisiones contenida en la Guía de Valoración de la Calidad Institucional la puntuación alcanzada califica al INESDYC como aprobada con el nivel de excelencia.
- En cuanto al nivel de cumplimiento en la implementación de los acuerdos suscritos por el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), podemos resaltar importantes avances, como por ejemplo el inicio de las formaciones de los facilitadores que laborarán en los cursos ofrecidos por el INESDYC a los miembros de la Policía Nacional, en el marco del proceso de la Reforma Policial, llevado a cabo por la Comisión Técnica para la Reestructuración del Sistema Educativo de la

Policía Nacional. Esto, como producto del acuerdo suscrito por este INESDYC y otras instituciones de Educación Superior con el Poder Ejecutivo para estos fines.

- De igual forma, el INESDYC suscribió un acuerdo con el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), mediante el cual se procura la implementación del Sistema de Gestión Académica, a los fines de lograr la optimización de dichos servicios y de una importante reducción del gasto operativo institucional. Este acuerdo se cumple según lo establecido en el cronograma de implementación.
- El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) ha auditado las áreas de Registro y Admisiones de la institución en tres oportunidades (2016, 2018 y 2022), enviando posteriormente un informe con una valoración positiva y recomendaciones que han sido acogidas e implementadas por el INESDYC satisfactoriamente.
- De igual forma en el marco del proceso de Evaluación Quinquenal la Comisión de Pares de Evaluadores Externos, otorgó al INESDYC una puntuación cuantitativa el cual asciende a 850 puntos de 1,000 puntos. De acuerdo con la matriz de decisiones contenida en la Guía de Valoración de la Calidad Institucional la puntuación alcanzada califica al INESDYC como aprobada con el nivel de excelencia.
- En el marco de la meta de gobierno dirigida a profesionalizar el personal que se desempeña en el servicio exterior, se implementó un proyecto de educación virtual o a distancia para cumplir de forma costo efectiva la precitada meta. En tal sentido, todos los funcionarios que se desempeñan en el Servicio Exterior han participado de capacitaciones virtuales.
- El INESDYC pone a disposición del público en general las publicaciones a través de un código QR de fácil accesibilidad.

- La biblioteca a través de la publicación de su OPAC (catalogo en línea) pone a disposición el material bibliográfico existen.
- El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, con los objetivos y metas trazadas para el período de gobierno desde el 17 de agosto del 2020, hasta el mes de agosto del año 2024, el Programa de Gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Plan del Gobierno del Cambio, y el Plan Nacional para la Reforma Educativa de República Dominicana, elaborado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.
- Los resultados del INESDYC en esta temática están orientados a alinear los planes de estudio a la política exterior dominicana y al desarrollo del aprendizaje por competencia establecido por el MESYCT en su Plan Nacional para la Reforma Educativa.
- El INESDYC cuenta con una base financiera estable, con ingresos y gastos controlados para garantizar con eficiencia y eficacia su operación. Esto bajo la supervisión de los organismos rectores que dispone el Estado dominicano para tales fines.
- Cuenta con una estructura organizacional actualizada a los propósitos institucionales y de reciente aprobación. El personal contratado y fijo cumple con las normas establecidas por las leyes 139-01; 41-08; 87-01. La institución cuenta con mecanismos de evaluación del desempeño de su personal administrativo y académico. Los resultados de las evaluaciones del personal son tomadas en cuenta para otorgamiento de incentivos. Mas del 95% del personal cumple a cabalidad con el perfil establecido por cada puesto de trabajo.
- El personal docente es asignado según el perfil establecido y el área del conocimiento y/o especialidad en su ámbito de competencia. La selección del personal académico implica un proceso de evaluación de sus competencias para el ejercicio de las funciones propias del cargo. La plantilla del personal académico contratado se corresponde con lo

declarado en su planificación académica, en términos de cantidad, dedicación, formación profesional y trayectoria académica.

- El personal docente es evaluado y el resultado de dichas evaluaciones son utilizadas para la toma de decisiones y mejora continua.
- El INESDYC cuenta con una política de generación y manejo de la información donde se establecen los niveles de acceso, los criterios para un correcto almacenamiento, recuperabilidad y protección de la confidencialidad, además para el manejo de la comunicación se establecen los métodos, canales formales y autoridades responsables de la gestión de la información y de la comunicación de la institución. La información es resguardada para facilitar la continuidad en caso de desastre.
- El INESDYC cuenta con una estructura organizativa para la buena gestión de las instalaciones físicas, posee un plan de mantenimiento para aulas, auditorio, salones, y áreas administrativas. El equipamiento tecnológico es actualizado y gestionado eficientemente bajo los procedimientos establecidos por el Departamento de Tecnología.
- Fueron actualizados y documentados los procesos misionales para eficientizar los servicios de admisiones a programas de postgrado, formación continua y lenguas extranjeras; certificaciones de estudios, títulos, récord de calificaciones, constancia de estudios.
- De igual forma, se optimizó el proceso para acceso a publicaciones digitales y la disponibilidad de informaciones institucionales en el portal de transparencia.
- Se mejoró el proceso de enseñanza aprendizaje tanto para programas de postgrado como para programas de educación continua y lenguas extranjeras con la implementación del Campus Virtual.

- Como requerimiento del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y tecnología (MESCyT), órgano rector de la educación superior dominicana, el INESDYC realizó la primera autoevaluación interna, para conocer fortalezas, debilidades y establecer plan de mejora a 3 años. Ese proceso de autoevaluación interna fue validado por el MESCyT con otro proceso de evaluación de pares externos designados por dicho ministerio, en la que el INESDYC obtuvo una calificación de Excelente.
- El INESDYC ha desarrollado acciones de intercambio de experiencias sobre las siguientes acciones: 1. Seminario “Intercambio de experiencias y buenas prácticas para un medio ambiente sostenible y lucha contra el cambio climático”, una actividad en conjunto con el PARLACEN y la embajada del Reino de Marruecos en República Dominicana 2. Encuentro del INESDYC con miembros de la Fundación Princesas del Siglo XXI, una organización compuesta por cientos de mujeres autoridades de la República Dominicana y del extranjero, en dicho encuentro se acordó la puesta en marcha de un evento formativo sobre Diplomacia Urbana.
- El INESDYC tiene alianzas con diversas instituciones obteniendo un alto grado de cumplimiento de los acuerdos establecidos. Como resultado de dichas alianzas, se ha ofrecido cursos de idioma árabe, creole, mandarín y portugués. También, fruto de los acuerdos expertos internacionales han impartir conferencias magistrales. De igual forma, servidores han recibido capacitación en academias diplomáticas de otros países, como Marrueco, India, China, etc. Estudiantes de los programas de posgrado han participado en programas de intercambio, visitando diferentes organizaciones internacionales en Washington y en un workshop on negotiation skills UNITAR-INESDYC en el marco del programa de especialidad en diplomacia comercial. Otra actividad resultada de alianzas es el curso de Lengua de Señas como acción de responsabilidad social. Derivado del acuerdo con el ITLA, el INESDYC se encuentra implementando un nuevo sistema de Gestión Académica.
- Se ha implementado un Sistema de Gestión Académica que ha eficientizado los servicios captación y admisiones, registro y control de la vida académica de los estudiantes y

consulta de calificaciones, así como, acceso al acervo documental de libros, revistas, base de datos, etc. El servicio de enseñanza aprendizaje se presta de forma sincrónica y asincrónica mediada por equipos tecnológicos. Los expedientes de empleados, expedientes académicos y expedientes de los procesos administrativos se encuentran digitalizados provocando la reducción de costo de impresión y reproducción de papel y ahorro de tiempo en la consulta de información.

- Toda la edificación cuenta con conexión a internet inalámbrico y las áreas de formación se encuentran provistas del equipamiento informático necesario para la prestación del servicio, además, los empleados tienen acceso a office 365 para el aprovechamiento del trabajo colaborativo.
- El INESDYC obtuvo un resultado “Excelente” en el proceso de Evaluación Externa realizado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología a la institución.
- Las áreas de Registro y Admisiones han sido auditadas en tres oportunidades (2016, 2018 y 2022), obteniendo un informe con una valoración positiva y recomendaciones que han sido acogidas e implementadas por el INESDYC satisfactoriamente.
- La institución recibió la calificación de Excelente en el proceso de Evaluación Quinquenal llevada a cabo por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología a todas las instituciones de Educación Superior de la Republica Dominicana, como lo es el INESDYC.
- Se ha elevado los niveles de eficiencia y transparencia en el uso de los recursos presupuestarios tal como lo evidencia el resultado de más de un 90% en el Indicador de la Gestión Presupuestaria IGP en los últimos tres trimestres.
- Al final del 2022 la institución alcanzó una ejecución del 90% de su presupuesto, logrando ejecutar el 92% de los productos planificados.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1. LIDERAZGO

- No se evidencia indicadores resultados en algunas áreas.
- No se evidencia la gestión de riesgos
- No se evidencia la Implementación de Normas ISO
- No se evidencia estandarización de la descripción de la filosofía institucional tanto en los medios físicos como digitales
- No se evidencia un mecanismo formal de reconocimiento

2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia la existencia de una política de innovación
- No se evidencia un instrumento de valoración de los servicios dirigido específicamente al personal interno de la institución.

2.2.1.3. PERSONAS

- No existe una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos
- No se evidencian iniciativas enfocada a reforzar el liderazgo del equipo directivo
- No se han planificado actividades formativas relacionadas a gestión de la diversidad, conflictos de interés y enfoque de género
- No se evalúa la rentabilidad sobre inversión de la capacitación (ROI) ni el impacto de los programas de formación
- No existe un formulario para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales
- No se evidencia la socialización del plan de clima
- No se evidencia cumplimiento del indicador SISTAP
- No se evidencia en ninguna política institucional el tipo de beneficio o ayuda para empleados con discapacidad o más desfavorecidos

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

- No se cuenta con equipamiento para simular nuevas tecnologías
- No se evidencia una gestión de residuos por parte del Departamento de Tecnología
- No se cuenta sistema de planificación de control presupuestario, no se tiene presupuesto plurianual, ni por proyectos.
- No se contempla ninguna política de reutilización o reciclaje o eliminación segura

2.2.1.5. PROCESOS

- No Existe un Manual de Procedimientos Misionales Aprobado
- No se cuenta con un sistema braille
- No se ha identificado con las instituciones que el INESDYC posee acuerdos la factibilidad de nuevos grupos de trabajos para otras áreas.
- No existen mediciones de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.
- No se evidencia resultados de percepción en lo referente a la diferenciación de los servicios
- No existe un instrumento de medición de la capacidad de innovación

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia que se cuente con un índice de la imagen global de la institución
- No se evidencia que se cuente con un índice del nivel de confianza hacia la institución
- No existe medición con respecto al atributo de accesibilidad.
- No existen mediciones de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.
- No se evidencia resultados de percepción en lo referente a la diferenciación de los servicios
- No existe un instrumento de medición de la capacidad de innovación.
- No existen mediciones en cuanto al tiempo de espera en la prestación del servicio.
- No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos o estándares de calidad

- No existen mediciones en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).
- No existen resultados de mediciones en cuanto al horario de atención
- No existen resultados de mediciones en cuanto al tiempo de espera
- No se evidencia medición de los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios
- No se cuenta con indicadores sobre diversidad

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia la disponibilidad de áreas para almuerzo
- No se evidencia cálculos de los indicadores de retención ni lealtad de los colaboradores
- No se ha cuantificado ni frecuencia ni cantidad de colaboradores que apoyan las actividades de responsabilidad social
- No se evidencia la definición de un índice de productividad
- No se evidencia de manera formal los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades que se calcularán periódicamente
- No se evidencia una política de reconocimiento

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se cuenta con una Política de Responsabilidad Social aprobada
- No se evidencian adquisiciones de productos de energía renovable
- No se evidencia el uso de una herramienta informática para detectar cobertura negativa
- No se evidencia resultados de mediciones de consumo de energía ni de reciclaje

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- No se evidencia una matriz detallada de cumplimiento por acuerdos suscrito

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC) por primera vez se vio inmerso en un proceso de autoevaluación institucional en base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión , donde la mayor parte del personal no estaba familiarizado con el proceso y sus implicaciones e importancia. Esta experiencia fue muy enriquecedora, ya que el trabajo se planificó conformando un equipo comprometido cuyas ideas, experiencias y puntos de vistas contribuyeron a la realización de análisis objetivos y productos de calidad y nos permitió ampliar nuestros conocimientos sobre cómo asegurar una gestión de calidad en un instituto de educación superior. Como lección aprendida nos queda la reiteración de la importancia del trabajo en equipo, comunicación, dedicación y la apertura a nuevas ideas y formas de hacer las cosas planteadas por otros como elemento enriquecedor.

Se puede afirmar que este proceso fue exitoso en todos los sentidos: nos unió como equipo a un objetivo común, nos reafirmó el hecho de que siempre hay cosas que mejorar, conocimos con mayor profundidad el alcance de otras áreas, cada área pudo identificar sus fortalezas y oportunidades. Además, contribuyó a que el personal de nuevo ingreso tuviera una visión más completa de la misión institucional, sus procesos, productos y resultados. Aprendimos a identificar nuestras fortalezas y entender las debilidades existentes, como primer paso para concebir la necesidad de mejora, y nos ayudó a mejorar los procesos de documentación en cada área organizacional, afianzar el trabajo en equipo y a aplicar la honestidad en cada elemento evaluado.

El proceso ha permitido una inmersión intensa en la vida de la institución y en los procesos que caracterizan su particular manera de educar, investigar y extender su acción en favor del desarrollo social. Un plan de propósitos claro nos ha llevado de la mano de nuestras autoridades y bajo la guía del Departamento de Planificación conduciéndonos a un análisis crítico de calidad de particular motivación en todos los involucrados.

El proceso de la autoevaluación nos permitió reconocer que la institución requiere fomentar una cultura de aseguramiento de la calidad, esto, partiendo de los resultados obtenidos en este ejercicio de autoevaluación, lo que permitirá fortalecer la estructura organizativa responsable del aseguramiento de la calidad, de acuerdo con el plan de mejora establecido para esta dimensión

Finalmente, el proceso para realizar este autodiagnóstico ha sido muy positivo, hemos conformado ahora un equipo mejor cohesionado, con mayor conocimiento y criticidad sobre la institución, esto para contribuir a la calidad de los servicios que el INESDYC entrega a la sociedad, con la finalidad de preparar, actualizar y especializar al profesional diplomático y consular designado en el servicio exterior, al personal del servicio interno y a los aspirantes a la carrera diplomática, con el propósito de contar con una política exterior más eficaz para todos y todas.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	123	129
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	118	124
3: Personas (100 puntos)	85	89
4: Alianzas (100 puntos)	84	88
5: Procesos (120 puntos)	99	104
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	73	85
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	76	80
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	50	60
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	89	93
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	797	852