



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

Departamento de Planificación y Desarrollo

**INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DEL
MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (MODELO
CAF), SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2023**



Instituto de Educación Superior en Formación
Diplomática y Consular

**INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO COMÚN
DE EVALUACIÓN (MODELO CAF)
SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2023**

22 de diciembre 2023
Santo Domingo, República Dominicana

ÍNDICE

Contenido

I. Introducción	3
II. Perfil Institucional.....	3
a. Antecedentes de la Institución	4
b. Misión.....	4
c. Visión	5
d. Valores.....	5
III. Cumplimiento del Plan de Mejora.....	6
a. Criterio I. Liderazgo	7
b. Criterio III. Personas	8
c. Criterio IV. Alianzas y Recursos	9
d. Criterio V. Procesos	10
e. Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	11
IV. Conclusión.....	13
V. Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas	14
a. Criterio I. Liderazgo	14
b. Criterio III. Personas	20
c. Criterio IV. Alianzas y Recursos	32
d. Criterio V. Procesos	41
e. Criterio VI. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	45

I. Introducción

El Plan de Mejora Institucional Septiembre -Diciembre 2023, tiene como objetivo la puesta en marcha del Marco Común de Evaluación (CAF) para avanzar hacia una gestión de calidad y transparencia en el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC).

El INESDYC, a través del Departamento de Planificación y Desarrollo en coordinación con las diferentes áreas de la institución y su Comité de Calidad, ha elaborado el Primer informe de implementación del Plan de Mejora Institucional correspondiente al año 2023, donde se muestran los avances logrados a la fecha con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el acuerdo de desempeño institucional para la aplicación de la evaluación del desempeño institucional (EDI).

En el presente informe se documentan, con las debidas evidencias, las acciones realizadas a trece (13) subcriterios identificados en el proceso de autoevaluación como áreas de mejoras y que corresponden a los criterios de: liderazgo, personas, alianzas y recursos, procesos, y resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

II. Perfil Institucional

Según el artículo 38 de la Ley No. 630-16, de fecha 28 de julio del 2016, se establece las funciones del INESDYC, “el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular es el órgano académico del Ministerio de Relaciones Exteriores, responsable de formar, actualizar y especializar los recursos humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, especialmente al personal diplomático y consular de la República”. Párrafo I. El Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular tiene a su cargo la formación y entrenamiento de los aspirantes a ingresar a la Carrera Diplomática y al personal designado en el Servicio Diplomático y Consular. Párrafo II.- El Instituto de Educación Superior en Formación

Diplomática y Consular podrá ofrecer su labor de capacitación y formación a las demás entidades públicas y a otras instituciones nacionales, dentro del marco de su especialización. Asimismo, podrá, dentro del marco de la oferta de cooperación de la República Dominicana, incluir la participación de estudiantes extranjeros en sus programas académicos. (www.mirex.gob.do , 2022)

a. Antecedentes de la Institución

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

b. Misión

Es una institución de educación superior que forma, especializa y actualiza de manera integral, a través de la docencia, la investigación y la extensión, al personal del Servicio Exterior, la

Cancillería y otras instituciones afines, para contribuir de manera eficaz a las metas y objetivos de la política exterior de la República Dominicana. (<https://www.inesdyc.edu.do>, 2022)

c. Visión

Ser una institución de educación superior reconocida nacional e internacionalmente por su liderazgo y excelencia académica en la formación, especialización y actualización de los recursos humanos de la Cancillería, Servicio Exterior, instituciones afines y sociedad civil, en el ámbito de las relaciones internacionales y áreas vinculadas. (<https://www.inesdyc.edu.do>, 2022)

d. Valores

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

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

III. Cumplimiento del Plan de Mejora

A continuación, se muestran los resultados obtenidos fruto de las acciones ejecutadas durante el periodo septiembre-diciembre 2023:

Tabla 1. Cumplimiento Plan de Mejora Septiembre – Diciembre 2023		
Estatus	Acción de Mejora	% Cumplimiento
Terminado	13	100%
En proceso	0	0
Total	13	

Gráfico 1: Cumplimiento Plan de Mejora Septiembre-Diciembre 2023



ANÁLISIS DEL GRÁFICO. 100% de las tareas relacionadas a las acciones de mejora fueron completadas en el periodo correspondiente.

A continuación, los resultados por criterios:

a. Criterio I. Liderazgo

NO.	CRITERIOS	SUBCRITERIO	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS
1	1	1.1	Estandarizar la filosofía institucional y socializar con los involucrados tanto por medios físicos como digitales	No se evidencia estandarización de la descripción de la filosofía institucional tanto en los medios físicos como digitales	Estandarizar la filosofía institucional y socializar con los involucrados tanto por medios físicos como digitales	Tareas realizadas
2	1	1.2.	No se evidencia la gestión de riesgos	No se evidencia la gestión de riesgos	Promover la cultura de la gestión de riesgos	Tareas realizadas

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

1. Solicitud del retiro de toda la información pública en los diferentes medios relativas a la filosofía institucional que no concuerde con la aprobada.
2. Solicitud del diseño e impresión de la filosofía institucional que estará en las áreas físicas del INESDYC
3. Diseño de encuesta de conocimiento de la filosofía institucional.

El Departamento Administrativo como responsable del seguimiento de las tareas de la acción de mejora No. 2, realizó las siguientes tareas:

1. Conformación de Comité de Riesgo
2. Entrenamiento a Miembros del Comité de Riesgo
3. Reunión Brainstorming o lluvia de ideas con integrantes del Comité de Riesgo

b. Criterio III. Personas

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
3	3	3.2.	No se evidencian iniciativas enfocadas a reforzar el liderazgo del equipo directivo	Priorizar en el plan de capacitación iniciativas para reforzar el liderazgo del equipo directivo	Crear iniciativas enfocadas a reforzar el liderazgo del equipo directivo	Tareas realizadas
4	3	3.3.	No existe un formulario para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales	Documentar un proceso para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales y diseñar un formulario para estos fines.	Crear y socializar un formulario para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales	Tareas realizadas

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

1. Identificación de las instituciones educativas que desarrollen programas orientados a reforzar la competencia de liderazgo para supervisores.
2. Solicitud a las instituciones formativas de propuesta de contenido y económico de programas de Liderazgo para nuestros directivos con enfoque en los aspectos de inteligencia emocional.
3. Solicitud a la máxima autoridad de aprobación para la realización del programa
4. Solicitud a la Vicerrectoría Administrativa de reserva de la partida presupuestaria para realizar el programa.
5. Solicitud a la Vicerrectoría Administrativa de la contratación de los servicios y salón a utilizar.
6. Coordinación con la institución educativa seleccionada la logística y horario del taller a impartir.
7. Convocatoria del equipo directivo del INESDYC a participar en el programa formativo.
8. Ejecución del programa formativo.
9. Evaluación de la capacitación.

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

1. Reunión con el Departamento de Planificación para diseñar un proceso para captación de sugerencias de colaboradores.
2. Diseño del proceso para captación de sugerencias de colaboradores y la elaboración de formularios

c. Criterio IV. Alianzas y Recursos

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

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

1. Realización de un diagnóstico inicial.
2. Elaboración del levantamiento de legislación y regulaciones sobre residuos tecnológicos.

El Departamento Administrativo es responsable de seguimiento de la acción de mejora número 6. Para este plan de mejora se ejecutaron las siguientes tareas:

1. Levantamiento de legislaciones y regulaciones afines a la reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura.
2. Reunión con el Departamento de Planificación para estandarizar esquema del documento de la política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura.

d. Criterio V. Procesos

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Status
7	5	5.1.	No Existe un Manual de Procedimientos Misionales Aprobado	Elaborar Procedimientos faltantes relativos al Manual de Procedimientos Misionales	Contar con un Manual de Procedimientos Misionales aprobado	Tareas realizadas

El Departamento de Planificación es el responsable de la acción de mejora número 7. Para esta acción de mejora se realizaron las siguientes tareas:

1. Realización del análisis de la matriz de mapa de procesos institucional.
2. Realización del levantamiento de los procesos faltantes para el Manual de Procedimientos Misionales.

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

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
8	6	6.1.	No existen mediciones de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental	Tareas realizadas
9	6	6.1.	No existen mediciones en cuanto al tiempo de espera en la prestación del servicio	Elaborar mecanismo para medir tiempo de espera en la prestación del servicio	Elaborar mecanismo para medir el tiempo de espera en la prestación del servicio	Tareas realizadas
10	6	6.2.	No existen mediciones en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso)	Mejorar herramientas de recolección de información sobre estándares de calidad de los servicios comprometidos	Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso)	Tareas realizadas
11	6	6.2.	No existen resultados de mediciones en cuanto al horario de atención	Elaborar herramientas para medir el horario de atención	Medir los resultados de en cuanto al horario de atención	Tareas realizadas

12	6	6.2.	No existen resultados de mediciones en cuanto al tiempo de espera	Elaborar herramientas para medir el tiempo de espera	Medir los resultados de en cuanto al tiempo de espera	Tareas realizadas
13	6	6.2.	No se evidencia medición de los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	Elaborar herramientas para medir la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	Medir los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios	Tareas realizadas

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

Para la acción de mejora número 8 se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración de guía metodológica para medir la percepción y rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC donde se estipula la medición del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental
2. Validación por parte del Comité de Calidad de la guía elaborada
3. Se remitió guía metodológica al Rector para información y opinión

Para la acción de mejora número 9 se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración instrumento para medir tiempo de espera de la prestación de servicio
2. Validación por parte del Comité de Calidad de la guía elaborada
3. Se remitió guía metodológica al Rector para información y opinión

Para la acción de mejora número 10 se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración de herramienta de captura de los servicios publicados
2. Validación por parte del Comité de Calidad de la guía elaborada
3. Se remitió guía metodológica al Rector para información y opinión

Para la acción de mejora número 11 se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración de herramienta de captura de data de horario de atención
2. Validación por parte del Comité de Calidad de la guía elaborada
3. Se remitió guía metodológica al Rector para información y opinión

Para la acción de mejora número 12 se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración herramienta de captura de data de tiempo de espera
2. Validación por parte del Comité de Calidad de la guía elaborada
3. Se remitió guía metodológica al Rector para información y opinión

Para la acción de mejora número 13 se realizaron las siguientes tareas:

1. Elaboración de herramienta de captura de disponibilidad de información
2. Validación por parte del Comité de Calidad de la guía elaborada
3. Se remitió guía metodológica al Rector para información y opinión

IV. Conclusión

Fruto del esfuerzo realizado por las diferentes áreas involucradas en las acciones de mejora institucional y cuyas debilidades fueron detectadas en el proceso de evaluación diagnóstica, basada en el Modelo CAF, el INESDYC se comprometió a desarrollar trece (13) acciones de mejora, las cuales han sido ejecutadas en tiempo oportuno y arrojaron como resultado los siguientes productos:

1. Capacitación de la autoridades en el área de Liderazgo,
2. Conformación del Comité de Riesgo,
3. Entrenamiento de los miembros del Comité de Riesgo,
4. Elaboración de proceso para captación de sugerencias de colaboradores,
5. Elaboración de formulario de sugerencia de mejora institucional,
6. Elaboración de documento de descripción ampliada de sugerencia de mejora,
7. Diagnóstico de residuos tecnológicos del INESDYC,
8. Levantamiento de los procesos faltantes para el Manual de Procedimientos Misionales,
9. Elaboración de guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC,
10. Elaboración de encuesta de satisfacción para medir la calidad de los servicios ofrecidos por el INESDYC.


V. Anexo: Evidencias de las Acciones de Mejoras Implementadas

a. Criterio I. Liderazgo

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

Tareas:

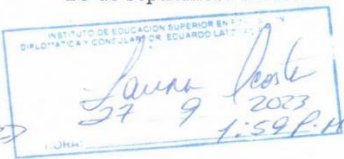
1. Solicitar el retiro de toda la información pública en los diferentes medios relativas a la filosofía institucional que no concuerde con la aprobada.


REPUBLICA DOMINICANA
Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)

Acusl

INESDYC-DPyD-055-2023

Santo Domingo, D.N.
26 de septiembre del 2023.



Al : **Lic. Roberto Rodríguez**
Vicerrector Administrativo

Vía : **Dr. José Rafael Espaillat**
Embajador, Rector


Asunto: Solicitud Estandarización Filosofía Institucional


Anexo : 1. Plan de Mejora CAF Septiembre -Diciembre 2023
2. Filosofía Institucional

Con el objetivo de estandarizar las informaciones relativas a la filosofía institucional que se encuentra publicada en las instalaciones físicas del INESDYC, solicitamos la sustitución de los letreros que no concuerden con la misión, visión y valores asumidos a raíz del Plan Estratégico vigente, 2021-2024.

La referida solicitud corresponde a las acciones acordadas en el Plan de Mejora CAF, Septiembre – Diciembre 2023, criterio 1, subcriterio 1.1., acción de mejora 1, tarea 1.

Atentamente,


Rafael Martí
Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo



Cc.: **Licda. Carmen Abreu**
Encargada del Departamento Administrativo.

2. Solicitar el diseño e impresión de la filosofía institucional que estará en las áreas físicas del INESDYC.

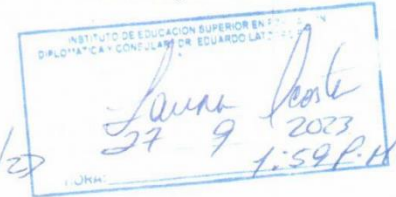


Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)

Acusl

INESDYC-DPyD-055-2023

Santo Domingo, D.N.
26 de septiembre del 2023.



Al : **Lic. Roberto Rodríguez**
Vicerrector Administrativo

Vía : **Dr. José Rafael Espaillat**
Embajador, Rector

Asunto: Solicitud Estandarización Filosofía Institucional

Anexo : 1. Plan de Mejora CAF Septiembre -Diciembre 2023
2. Filosofía Institucional

Con el objetivo de estandarizar las informaciones relativas a la filosofía institucional que se encuentra publicada en las instalaciones físicas del INESDYC, solicitamos la sustitución de los letreros que no concuerden con la misión, visión y valores asumidos a raíz del Plan Estratégico vigente, 2021-2024.

La referida solicitud corresponde a las acciones acordadas en el Plan de Mejora CAF, Septiembre – Diciembre 2023, criterio 1, subcriterio 1.1., acción de mejora 1, tarea 1.

Atentamente,


Rafael Martí

Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo



Cc.: **Licda. Carmen Abreu**
Encargada del Departamento Administrativo.

3. Diseñar encuesta de conocimiento de la filosofía institucional.



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

Departamento de Planificación y Desarrollo
Encuesta dirigida al personal del INESDYC sobre el conocimiento de la filosofía institución

Hola, Tanmy. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. Género *

- Masculino
- Femenino

2. Grupo Ocupacional al que pertenece *

- Grupo I -Servicios Generales
- Grupo II - Supervisión y Apoyo
- Grupo III -Técnicos
- Grupo IV - Profesionales
- Grupo V - Dirección

Acción de Mejora No. 2: Elaborar y socializar Plan de Gestión de Riesgos

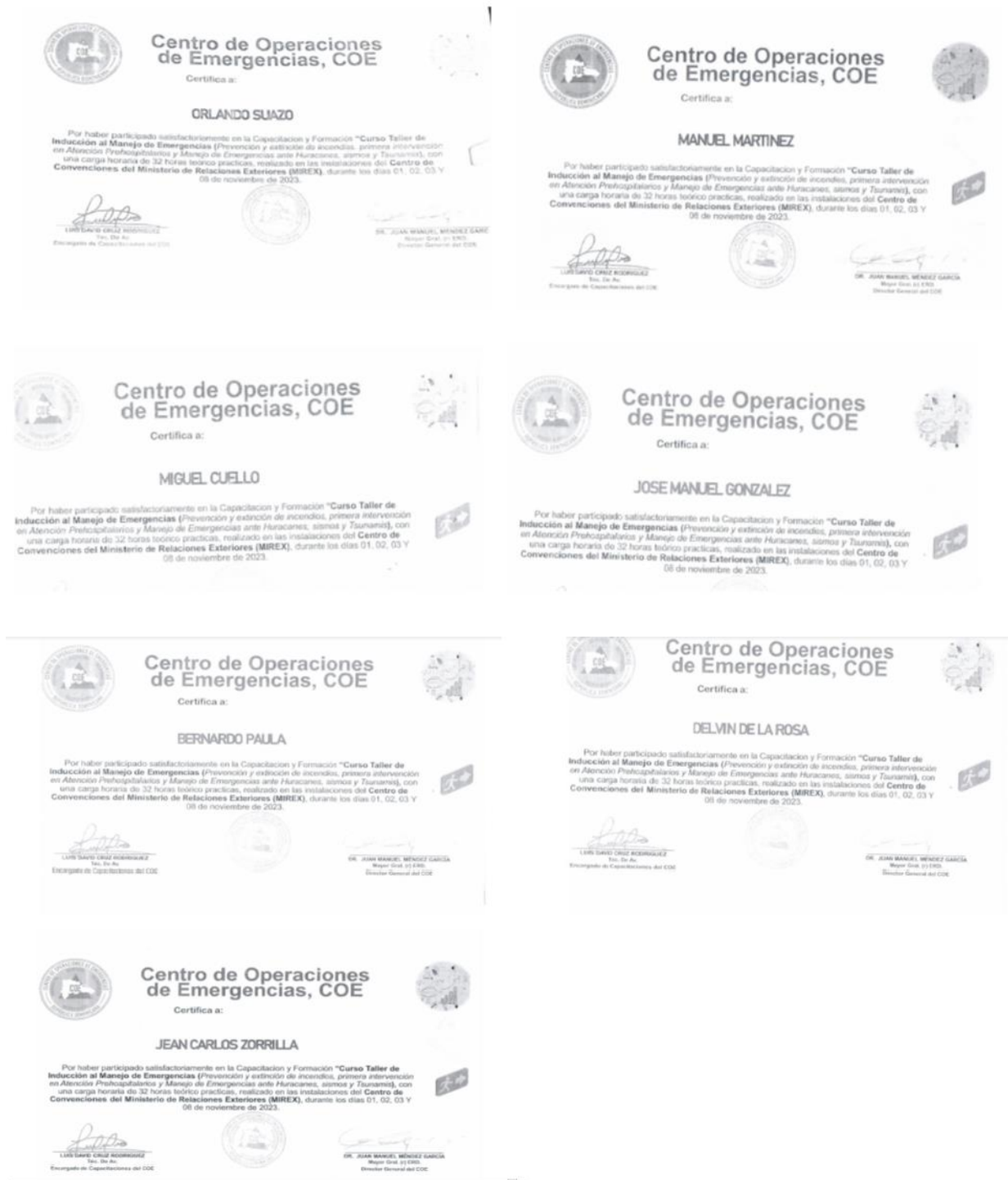
Tareas:

1. Conformación de Comité de Riesgos

Copia de comunicación INESDYC-REC-2094-2023, de fecha 30 de octubre del 2023 de conformación del Comité de Riesgos.

 Ministerio de Relaciones Exteriores Instituto de Educación en Formación Diplomática y Consular INESDYC		Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular INESDYC Comité de Gestión de Riesgo																																									
INESDYC-REC -2094-2023		30 de octubre del 2023 Sto. Dgo. Rep. Dom																																									
Señores: Carmen Abreu Orlando Suazo Jean Carlos Zorrilla Manuel Martínez Miguel Cuello José Manuel González Bernardo Paula Delvi de la Rosa		<table border="1"><thead><tr><th>No.</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Departamento</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>José Rafael Espallat</td><td>Presidente</td><td>Embajador- Rector</td></tr><tr><td>2</td><td>Carmen Aberu</td><td>Secretaría</td><td>Departamento Administrativo</td></tr><tr><td>3</td><td>Orlando Suazo</td><td>Coordinador</td><td>Tecnología</td></tr><tr><td>4</td><td>Jean Carlos Zorrilla</td><td>Coordinador</td><td>Div. Biblioteca</td></tr><tr><td>5</td><td>Manuel Martínez</td><td>Miembro activo</td><td>Div. Biblioteca</td></tr><tr><td>6</td><td>Miguel Cuello</td><td>Miembro activo</td><td>Control de Bienes</td></tr><tr><td>7</td><td>José Manuel González</td><td>Miembro activo</td><td>Servicios Generales</td></tr><tr><td>8</td><td>Bernardo Paula</td><td>Miembro activo</td><td>Almacén</td></tr><tr><td>9</td><td>Delvi de la Rosa</td><td>Miembro activo</td><td>Servicios Generales</td></tr></tbody></table>		No.	Nombre	Cargo	Departamento	1	José Rafael Espallat	Presidente	Embajador- Rector	2	Carmen Aberu	Secretaría	Departamento Administrativo	3	Orlando Suazo	Coordinador	Tecnología	4	Jean Carlos Zorrilla	Coordinador	Div. Biblioteca	5	Manuel Martínez	Miembro activo	Div. Biblioteca	6	Miguel Cuello	Miembro activo	Control de Bienes	7	José Manuel González	Miembro activo	Servicios Generales	8	Bernardo Paula	Miembro activo	Almacén	9	Delvi de la Rosa	Miembro activo	Servicios Generales
No.	Nombre			Cargo	Departamento																																						
1	José Rafael Espallat			Presidente	Embajador- Rector																																						
2	Carmen Aberu			Secretaría	Departamento Administrativo																																						
3	Orlando Suazo			Coordinador	Tecnología																																						
4	Jean Carlos Zorrilla			Coordinador	Div. Biblioteca																																						
5	Manuel Martínez			Miembro activo	Div. Biblioteca																																						
6	Miguel Cuello			Miembro activo	Control de Bienes																																						
7	José Manuel González			Miembro activo	Servicios Generales																																						
8	Bernardo Paula	Miembro activo	Almacén																																								
9	Delvi de la Rosa	Miembro activo	Servicios Generales																																								
Asunto: Comité de Riesgo Anexo: listado de integrantes con sus funciones.																																											
Estimados integrantes,																																											
Muy cortésmente, me dirijo a ustedes para informarle que han sido designados a formar parte del Comité de Riesgo de esta institución. En tal sentido, recibirán las instrucciones de lugar en la reunión que será convocada para tales fines.																																											
Aprovecho la ocasión para reiterarle mi más sincera consideración y estima.																																											
 Muy Atentamente, José Rafael Espallat Embajador -Rector																																											

2. Entrenamiento a miembros del Comité de Riesgo
Copia de certificados de entrenamiento “Curso-taller Inducción al Manejo de Emergencias, ofrecido a miembros Comité de Riesgo del INESDYC.



3. Reunión para conocer ideas de ideas sobre la aplicación de la gestión en el INESDYC

Minuta de reunión con miembros del Comité de Riesgos de fecha 19 de noviembre del 2023



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 09/11/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN:

REUNIÓN No: HORA INICIO: HORA FIN:

2. PARTICIPANTES

1. José Rafael Espallat	5. Manuel Martínez
2. Carmen Aberu	6. Miguel Cuello
3. Orlando Sivazo	7. José Manuel González
4. Jean Carlos Zorrilla	8. Bernardo Paula

FIRMA: 	FIRMA: 
FIRMA: 	FIRMA: 
FIRMA: 	FIRMA: 
FIRMA: 	FIRMA: 

2. TEMAS TRATADOS

1. Presentación Plan de Gestión de Riesgo.
2. Invitación a formar parte del comité como brigadista.
3. Funciones como brigadista.

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1. Asistir al curso taller impartido por el MIREX		
2. Tomar prácticas.		
3. Coordinar y participar activamente del simulacro de movimiento telúrgico, coordinado por el COE quien nos está dando soporte en todo momento.		

1 de 1



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: _____

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN:

REUNIÓN No: HORA INICIO: HORA FIN:

2. PARTICIPANTES

1. Delvi de la Rosa	3. <input type="text"/>
2. <input type="text"/>	4. <input type="text"/>
3. <input type="text"/>	5. <input type="text"/>
4. <input type="text"/>	6. <input type="text"/>

FIRMA: 	FIRMA: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____

2. TEMAS TRATADOS

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE

1 de 1

b. Criterio III. Personas

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

Tareas:

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

Capturas de pantalla de búsqueda de cursos sobre liderazgo

The screenshot shows the website for Sigmatec Educación Continua. The main heading is 'DIPLOMADO LIDERAZGO Y SUPERVISIÓN DE ALTO RENDIMIENTO'. Below the heading is a video player showing a classroom scene. To the right of the video is a box with 'Información general' containing the following details:

- Inicio: Septiembre 23, 2023
- Duración: 48 horas
- Horario: Sábados de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- Modalidad: Virtual, con facilitadores en tiempo real 100% interactivo.
- Inversión: DOP 23,600

Below the information box is a red button that says 'COMPRAR EL PROGRAMA'.

The screenshot shows the QualityGB website search results for 'Liderazgo'. The search bar contains 'Liderazgo' and the results are ordered by 'Fecha de lanzamiento (los más r...'. The results are displayed in a grid of course cards, each with a thumbnail image, title, duration, and price:

Curso	Duración	Precio
Workshop Liderazgo Integral y Coaching	08 horas	\$600
Diplomado Dirección y Habilidad de Liderazgo	40 horas	\$600
Diplomado en Coaching, Supervisión y Liderazgo	40 horas	\$600
Curso Liderazgo para Mandos Medios	24 horas	\$350
Curso Liderazgo para Directivos	30 horas	\$600
Curso Liderazgo Organizacional	20 horas	\$350
Curso Liderazgo y Persuasión	20 horas	\$450
Curso Habilidades de Gestión, Liderazgo e Inteligencia Emocional	-	-

← → C skills.com.do/programas-modulares-digital/el-lider-resiliente/ Finalizar actualización

SKILLS NOSOTROS SOLUCIONES PRESENCIALES SOLUCIONES VIRTUALES CONTACTO

EL LÍDER RESILIENTE

EN QUÉ CONSISTE

Es un programa de vanguardia que permite a sus líderes optimizar la capacidad de asumir los retos de transformación en las organizaciones, otorgando temas innovadores fortaleciendo el pensamiento analítico y visión estratégica para el óptimo desarrollo de sus funciones en circunstancias de adversidad en la cual se encuentre la empresa

Los eventos que componen este programa son:

Liderazgo Adaptativo en Situación de Transformación	Seminario Taller	8 HORAS
Las Competencias del Líder Resiliente	Conferencia	1 HORA
Toma de Decisiones en Circunstancias Retadoras	Seminario Taller	16 HORAS
Gestión del Compromiso	Seminario Taller	6 HORAS
Gestión del Cambio en las Organizaciones	Conferencia	1 HORA
Inteligencia Emocional en Entornos Inciertos	Seminario Taller	16 HORA
Cultura de Pensamiento Colectivo y Aprendizaje Organizacional	Conferencia	1 HORA
Planificación Situacional	Seminario Taller	12 HORAS

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

Propuesta de programa de curso

INESDYC

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN
SEMINARIO – TALLER

LIDERAZGO EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

15 de mayo 2023

SKILLS

PLAN DE CONTENIDOS

1. LOS ENTORNOS: CAMBIO DE PARADIGMAS

- Las empresas como sistemas de convivencia humana.
- Los nuevos recursos: Talentos, conocimientos y emociones.
- Los nuevos valores: La humanización de la empresa como factor de competitividad.
- La inteligencia empresarial: La inteligencia emocional, espiritual, moral y ante la adversidad.
- Nuevos líderes y empresas radiantes.
- Ejercicio práctico.

2. INTELIGENCIA ANALÍTICA E INTELIGENCIA EMOCIONAL

- La naturaleza de la Inteligencia Emocional.
- La honestidad emocional.
- La energía emocional.
- Relaciones emocionales.
- Caso práctico y dinámica.

3. LA APTITUD EMOCIONAL

- La aptitud personal: Autoconocimiento, autorregulación y la automotivación.
- La aptitud social: Empatía, motivación y habilidades interpersonales.
- El Líder Emocional: Empatía, asertividad y algo más.
- Bases para una empresa emocionalmente estable.
- Ejercicio práctico.

4. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

- Cultura y clima organizacional.
- Los sentimientos en las relaciones interpersonales, estilos de supervisión y trabajo en equipo. Las relaciones emocionalmente inteligentes.
- Manejo de conflictos y de situaciones difíciles con ejecutivos, compañeros y clientes.
- El nuevo liderazgo: Responsabilidad incondicional, autenticidad respetuosa, integridad de los compromisos, inteligencia emocional.
- Diagnóstico y desarrollo de la inteligencia emocional.
- Ejercicio práctico.

3. Solicitar a la máxima autoridad la aprobación para la realización del programa Captura correo electrónico solicitando propuesta curso

Cotización - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda

Eliminar Archivar Responder Responder a todos Reenviar Responder Eliminar Archivar Responder

compartir con Teams Teams

EJECUCION PRE... Al jefe Correo electróni... Pasos rápidos Mover Mover

Asignar directiva Categorizar Seguir Etiquetas

Marcar como no leído Edición

Inmersivo Traducir Zoom Responder con consulta de horarios Buscar horas

Cotización

CE Celina Estela Fiallo Cabral
Para Gema Gallardo

Hola Gema
Cómo estás

Me gustaría cotizar una capacitación para nuestros directivos de liderazgo emocionalmente inteligente.


Creo que es mejor de manera presencial. Serían para aproximadamente 25-27 personas

Mil gracias

Saludos cordiales

Celina Fiallo Cabral
Encargado Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Recursos Humanos.
cfiallo@inesdyc.edu.do /Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8053

Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular "Dr. Eduardo Latorre Rodríguez".
Avenida Independencia No. 752, Estancia San Gerónimo, Santo Domingo, D.N.
República Dominicana



GG Gema Gallardo

Contacto >

gema.gallardo@skills.edu.do
Ver más

Perfil de LinkedIn >

Varias coincidencias posibles para Gema Gallardo
[Mostrar perfil de LinkedIn](#)

Responder a todos Reenviar

jueves 11/5/2023 2:24 p. m.

Buscar

29°C Mayorm. soleado ESP 10:52 a. m. 8/9/2023

4. Solicitar a la Vicerrectoría Administrativa reserva de la partida presupuestaria para realizar el programa

Comunicación de solicitud de aprobación curso



Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)

INESDYC-DRH-0081-2023

Santo Domingo, D. N.
07 de julio del 2023

Al: **Dr. José Rafael Espallat**
Embajador-Rector
Su Despacho.

Asunto: Autorización realización Seminario- taller: Liderazgo Emocionalmente Inteligente.

Anexo: Propuesta de capacitación Seminario- taller: Liderazgo Emocionalmente Inteligente

Cortésmente por medio de la presente, solicitamos autorización para realizar el **Seminario- taller: Liderazgo Emocionalmente Inteligente**, dirigido al personal del INESDYC que ejerce supervisión. Este seminario será dirigido a treinta (30) colaboradores, con una duración de 16 horas de manera presencial. El mismo tiene un costo de RD\$200,000.00 (doscientos mil pesos con 00/100).

Esta solicitud se enmarca en la actividad 4.5.4 del POA de RR.HH. 2023: implementación plan de capacitación anual.

Sin otro particular y agradeciendo la atenta y favorable acogida que pueda dispensarle a la presente, le saluda

Muy atentamente,

Cetina Fiallo Cabral
Encargada Departamento de Recursos Humanos



CFlyr

Av. Independencia No. 752, Santo Domingo, República Dominicana • Tel.: 809-887-7616
RNC: 430-13677-8

Comunicación Vicerrectoría Administrativa solicitando la contratación del servicio



Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)

INESDYC-DRH-0084-2023

Santo Domingo, D. N.
11 de julio del 2023

A: Señor
Roberto Rodríguez
Vicerrector Administrativo

Atención: Señora
Carmen Abreu
Encargada Departamento Administrativo

Asunto: Especificación de los términos de contratación servicio de capacitación Seminario Liderazgo Emocionalmente Inteligente

Anexo: Términos de Referencia y carta aprobación rector.

Cortésmente por medio de la presente, tengo a bien solicitarle la contratación de los servicios para llevar a cabo el **Seminario- taller: Liderazgo Emocionalmente Inteligente**, dirigido al personal del INESDYC que ejerce supervisión, para el desarrollo de las competencias: inteligencia emocional, supervisión, relaciones interpersonales y trabajo en equipo, según se detalle en la ficha técnica anexa.

La referida solicitud se enmarca en la actividad 4.5.4 del POA de RR.HH. 2023, referente a la implementación del Plan de Capacitación anual.

Sin otro particular y agradeciendo la atenta y favorable acogida que pueda dispensarle a la presente, le saluda,

Muy atentamente,



Celina Fiallo Cabral
Encargada Departamento de Recursos Humanos

Celina Fiallo Cabral
12/07/2023

CF/yr

Av. Independencia No. 752, Santo Domingo, República Dominicana • Tel.: 809-987-7616
RNC: 430-13677-8



REPUBLICA DOMINICANA

Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
“Dr. Eduardo Latorre Rodríguez” (INESDYC)

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

TÉRMINOS DE REFERENCIA

El Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC) requiere la contratación de los servicios de capacitación para el Seminario- taller: Liderazgo Emocionalmente Inteligente

Tipo de capacitación	Seminario- taller
Modalidad	Presencial
Competencia a desarrollar	Inteligencia emocional, supervisión, relaciones interpersonales y trabajo en equipo
Cantidad de colaboradores a impactar	30 máximo
Número de Horas	16 horas
Lugar	En las instalaciones del INESDYC
Fecha	A determinar según acuerdo entre las partes.
Alcance del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Preparación del contenido en función de las competencias a desarrollar.• Docencia con material en Power Point y entregables en PDF cuando haya concluido el curso.• Apoyo logístico para la organización del seminario.• Fotos digitales del evento.• Informe de resultados cualitativos del evento con las apreciaciones y recomendaciones a realizar del facilitador.• Emisión de certificados de participación.

Orden de compra



Página 1 de 2

No. EXPEDIENTE

INESDYC-UC-CD-2023-0049

Fecha de emisión: 11/8/2023

Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consultar ORDEN DE COMPRA

UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

No. Orden: **INESDYC-2023-00076**

Descripción: **SOLICITUD CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA ESTE INESDYC**

Modalidad de compras: **Compras por Debajo del Umbral**

Datos del Proveedor

Razón social: **Skills, SRL**

RNC: **130434344**

Nombre comercial: **Skills, SRL**

Domicilio comercial: **Gustavo Mejia Ricart, Esq. Abraham Lincoln, Torre Piantini, 10149 - , REPÚBLICA DOMINICANA**

Teléfono: **809-565-8101**

Datos Generales del Contrato

Anticipo: **0%**

Forma de pago: **Transferencia**

Plazo de pago con recepción conforme: **120 días**

Monto total: **200,000.00**

Moneda: **DOP**

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO


Firma


Nombre y Apellido

Firma

Nombre y Apellido

INESDYC-UC-CD-2023-0049

Detalle

Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unit s/ITBIS	Imp Moneda Orig s/ITBIS	% Descuento	ITBIS Moneda Orig	Otros Impuestos Moneda Orig	Sub Total Moneda Orig
1	86101808	SOLICITUD CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA ESTE INESDYC	1.00	UD	200,000.00	200,000.00		0.00	0.00	200,000.00

Subtotal RD\$	200,000.00
Total Descuentos RD\$	0.00
Total ITBIS RD\$	0.00
Total Otros Impuestos RD\$	0.00
Total RD\$	200,000.00

Observaciones:

Plan de entrega				
Ítem	Descripción	Dirección de entrega	Cantidad requerida	Fecha necesidad
1	SOLICITUD CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA ESTE INESDYC	Av. Independencia No. 752 10103 DO	1.00	31/8/2023 6:00:00 p.m.

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO


 Firma

 Nombre y Apellido

 Firma

 Nombre y Apellido

INESDYC-UC-CD-2023-0049

5. Solicitar a la Vicerrectoría Administrativa la contratación de los servicios y salón a utilizar

Correo electrónico solicitando salón y servicios

Yenelissa A Rodríguez Rosa

De: Yenelissa A Rodríguez Rosa
Enviado el: jueves, 24 de agosto de 2023 3:21 p. m.
Para: Yoleidi Suriel Hernández
CC: Celina Estela Fiallo Cabral; Carmen Abreu; Ana Toribio Pérez
Asunto: Reserva de auditorio

Hola Yoleidi:

Favor de apartar el Aula Magna para las siguientes fechas:

08 de septiembre para curso Tarjeta de Crédito de 2:00 a 4:00 p.m.

17, 19, 24 y 26 de octubre para capacitación Liderazgo supervisores en horario de 12:00 a 4:00p.m.

Cordialmente,

Yenelissa Rodríguez

Encargada División de Reclutamiento, Selección y Desarrollo

Departamento de Recursos Humanos

yrodriguez@inesdyc.edu.do / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8054

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

Avenida Independencia No. 752, Estancia San Gerónimo, Santo Domingo, D.N. República Dominicana

www.inesdyc.edu.do



Presupuesto del curso



SKILLS SRL
Av. Abraham Lincoln esq. Gustavo Mejía Ricart, Torre Piantini,
Suite 904
Santo Domingo
República Dominicana

INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR EN FORMACION
DIPLOMATICA Y CONSULAR DR EDUARDO LA TORRE
RODRIGUEZ
AVE. INDEPENDENCIA No. 752

República Dominicana
RNC: 430136778

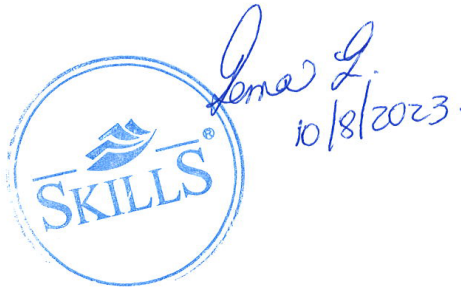
Presupuesto # SO292

Fecha del presupuesto: 10/08/2023 06:53:16 p.m.	Comercial Maribel Morillo	Fecha de caducidad: 31/08/2023
---	-------------------------------------	--

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO DE UNIDAD	IMPUESTOS	IMPORTE
SEMINARIO "LIDERAZGO EMOCIONALMENTE INTELIGENTE"	1.000	200,000.00	Exento	RD\$ 200,000.00

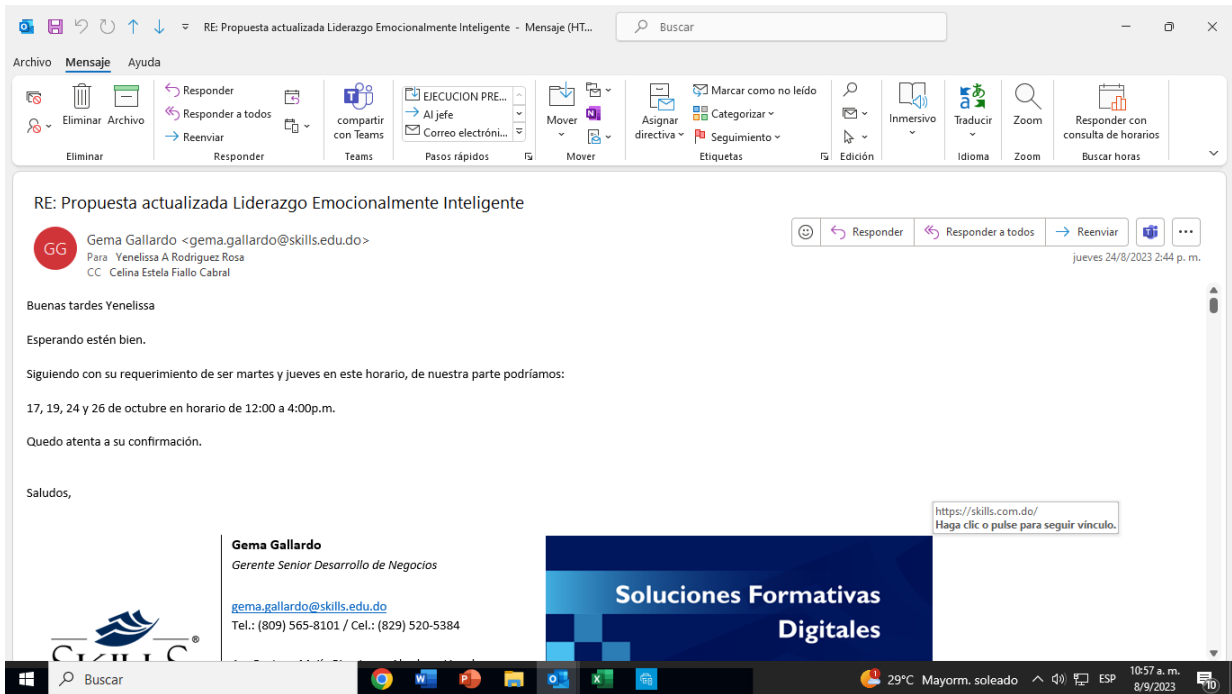
Subtotal	RD\$ 200,000.00
ITBIS en RD\$ 200,000.00	RD\$ 0.00
Total	RD\$ 200,000.00

ATENCION: DEPTO. DE COMPRAS
SEMINARIO PRESENCIAL
16 HORAS
30 PARTICIPANTES MAXIMO



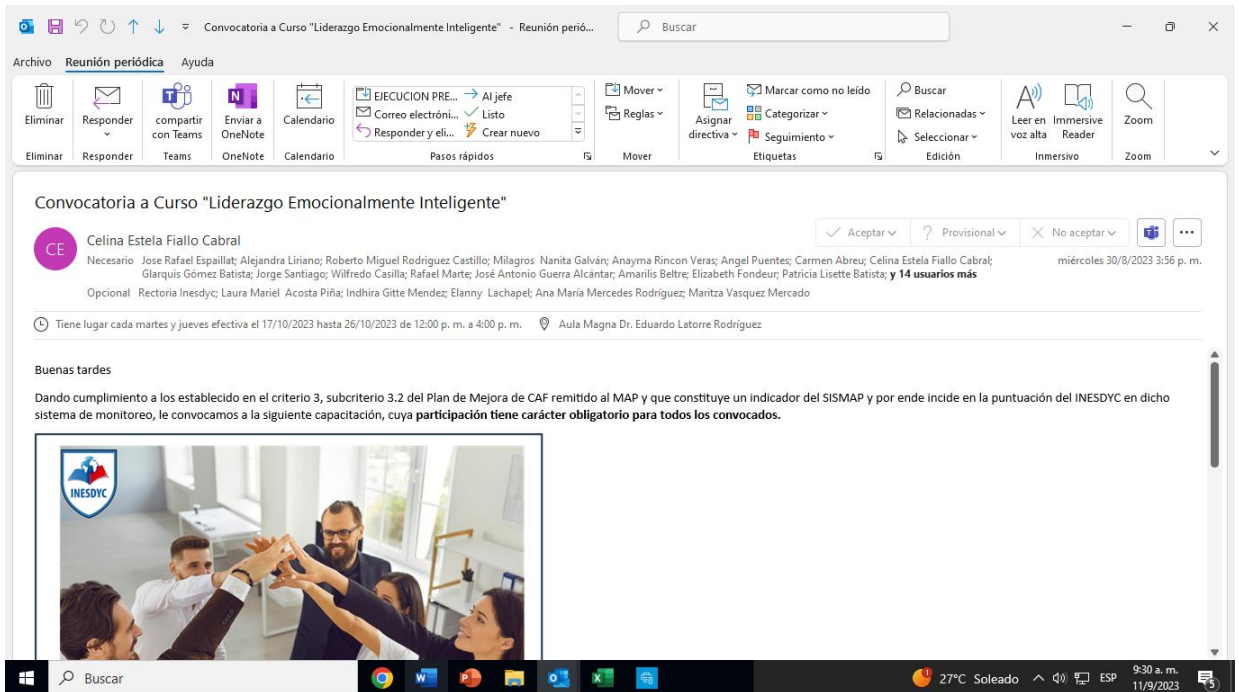
6. Coordinar con la institución educativa la logística el horario del taller a impartir

Correo electrónico sobre coordinación fechas y logística curso

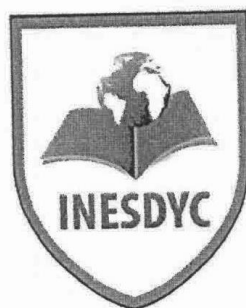


7. Convocar al equipo directivo del INESDYC

Captura correo electrónico de convocatoria del curso



8. Ejecutar programa formativo
Copia programa de curso ejecutado



PROPUESTA DE CAPACITACIÓN
SEMINARIO – TALLER

LIDERAZGO EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

15 de mayo 2023



TABLA DE CONTENIDO

¿Por qué SKILLS?	3
Antecedentes	3
Título del evento	4
Objetivo del evento	4
Plan de Contenido	4
Duración	5
Metodología	5
Facilitadores	5
Interacción con Nuestros Facilitadores	6
Inversión	6
Condiciones	7



Propuesta de Capacitación

Mayo 2023

2

¿POR QUÉ SKILLS?

SKILLS es una firma de capacitación que se ha caracterizado en el mercado dominicano por el diseño de soluciones formativas únicas. El éxito de nuestras ofertas de capacitación se sustenta en la riqueza de los contenidos y por sus temas de alto componente práctico.

Bajo la premisa de “Talento Local - Conocimiento Global”, **SKILLS** cuenta con la más selecta y depurada red de expertos locales (o con residencia local) como facilitadores de sus programas. Se trata únicamente de profesionales reconocidos y destacados en sus respectivas áreas de especialización y sobre todo laboralmente activos, ya sea en el área de la consultoría o en el mundo corporativo. Este nivel de actualización, combinado con una extensa trayectoria docente y una sólida formación académica nos permite ofrecer a nuestros clientes una experiencia formativa garantizada.

La perspectiva crítica de los temas a tratar, que sólo se logra a través de una amplia experiencia profesional, garantiza que todos los conceptos expuestos hayan sido probados en el mundo corporativo, dando lugar a que todos los programas cuenten con un sólido enfoque práctico, combinado con una perspectiva amplia de nuestra realidad.

Toda esta oferta está orientada siempre a la dotación de conocimientos, metodologías, herramientas y criterios que los participantes puedan aplicar exitosamente al día siguiente en su entorno laboral.

ANTECEDENTES

Más que una propuesta convencional, el presente documento sintetiza una forma de pensamiento con la que estamos comprometidos y que refleja las tendencias más significativas en el mundo de los negocios.

Esta propuesta es genérica y flexible. El diseño final de cada evento lo hacemos conjuntamente con el cliente, reuniéndonos para ello las veces que sea necesario en la medida en que se deban ajustar los contenidos y características de acuerdo a las necesidades de la organización.

La forma en que ha sido estructurada esta propuesta busca, en un lapso corto de tiempo, impactar en los empleados de la empresa, con el desarrollo de un enfoque proactivo en la conducción de personas que motive su productividad y el buen desempeño.



Propuesta de Capacitación

Mayo 2023

TITULO DEL EVENTO

LIDERAZGO EMOCIONALMENTE INTELIGENTE

OBJETIVO DEL EVENTO

Que los participantes desarrollen conocimientos, actitudes y habilidades relacionados con el uso eficaz de las emociones en el ambiente laboral, para el incremento de la productividad y el servicio al cliente, mediante el mejoramiento de los procesos de supervisión, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

PLAN DE CONTENIDOS

1. LOS ENTORNOS: CAMBIO DE PARADIGMAS

- ☞ Las empresas como sistemas de convivencia humana.
- ☞ Los nuevos recursos: Talentos, conocimientos y emociones.
- ☞ Los nuevos valores: La humanización de la empresa como factor de competitividad.
- ☞ La inteligencia empresarial: La inteligencia emocional, espiritual, moral y ante la adversidad.
- ☞ Nuevos líderes y empresas radiantes.
- ☞ Ejercicio práctico.

2. INTELIGENCIA ANALÍTICA E INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ☞ La naturaleza de la Inteligencia Emocional.
- ☞ La honestidad emocional.
- ☞ La energía emocional.
- ☞ Relaciones emocionales.
- ☞ Caso práctico y dinámica.

3. LA APTITUD EMOCIONAL

- ☞ La aptitud personal: Autoconocimiento, autorregulación y la automotivación.
- ☞ La aptitud social: Empatía, motivación y habilidades interpersonales.
- ☞ El Líder Emocional: Empatía, asertividad y algo más.
- ☞ Bases para una empresa emocionalmente estable.
- ☞ Roleplaying.



Propuesta de Capacitación

Mayo 2023

4

4. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

- ☞ Cultura y clima organizacional.
- ☞ Los sentimientos en las relaciones interpersonales, estilos de supervisión y trabajo en equipo. Las relaciones emocionalmente inteligentes.
- ☞ Manejo de conflictos y de situaciones difíciles con ejecutivos, compañeros y clientes.
- ☞ El nuevo liderazgo: Responsabilidad incondicional, autenticidad respetuosa, integridad de los compromisos, inteligencia emocional.
- ☞ Diagnóstico y desarrollo de la inteligencia emocional.
- ☞ Ejercicio práctico.

DURACIÓN

La duración de este seminario es de dieciséis (16) horas de manera presencial.

METODOLOGÍA

Hacemos uso de una metodología activa-participativa, 60% práctica, acompañada de casos y situaciones reales del mercado, así como ejercicios y roleplaying en cada módulo y 40% teórica, mediante una combinación alternada de diferentes técnicas didácticas: exposición verbal con apoyo de equipos audiovisuales de alta tecnología.

Prestamos especial atención en promover la interacción de los participantes con el facilitador y de ellos entre sí, requisito indispensable para mantener la motivación y lograr el aprendizaje y cambio de actitudes en la educación de adultos.

FACILITADORES

Todos nuestros facilitadores son escogidos bajo un riguroso proceso de selección y evaluación cruzada. Este criterio de selección se basa en que todos sean profesionales reconocidos en sus áreas de especialización y sobre todo, que estén laboralmente activos, ya sea en el área de consultoría o en el mundo corporativo. Este nivel de actualización, combinado con nuestra exigencia de que éstos cuenten con una extensa experiencia docente y una sólida formación académica, nos permite ofrecer a nuestros clientes la mejor opción en todos y cada uno de nuestros eventos.



INTERACCIÓN CON NUESTROS FACILITADORES

Antes de cada evento los facilitadores sostienen reuniones con el cliente, de modo que el evento sea enfocado a la necesidad puntual del cliente.

INVERSIÓN

Para esta propuesta nuestros honorarios ascenderían a la suma de **RD\$ 200,000.00** para un máximo de 30 personas. Cada participante adicional a esta cantidad de personas requiere una inversión adicional.

Esto incluye lo siguiente:

- Contenido - Preparación del contenido en función de las necesidades del cliente.
- Docencia - Presentación en PowerPoint.
- Apoyo logístico por parte del staff de SKILLS.
- Certificados de participación con el logo de la empresa.
- Material de apoyo a ser utilizado en el evento.
- Fotos digitales del evento.
- Informe resultados cualitativos del evento con las apreciaciones y recomendaciones a realizar del facilitador.

Las instalaciones para la impartición del evento, la alimentación de los participantes y los equipos audiovisuales, así como, alojamientos y dietas de los facilitadores y un staff de **SKILLS**, en caso de que lo amerite, correrían por cuenta del cliente.

Los eventos realizados en días no laborables (domingos y feriados), tendrán un cargo adicional del 15%.



Propuesta de Capacitación

Mayo 2023

6

CONDICIONES

Los honorarios planteados en esta propuesta son válidos por 30 días a partir de la fecha de entrega de ésta. La aprobación de esta propuesta deberá ser notificada por escrito con al menos 21 días de anticipación al evento, lo cual permitirá hacer cualquier adaptación del programa a los requerimientos del cliente, garantizando así que el evento se adapte al 100% de sus necesidades.

Nuestra firma garantiza a sus clientes absoluta confidencialidad con respecto a cualquier información oral o escrita suministrada previamente o durante la actividad, así como sobre los resultados de esta.



Gema Gallardo
Gerente de Desarrollo de Negocios



Propuesta de Capacitación

Mayo 2023

7

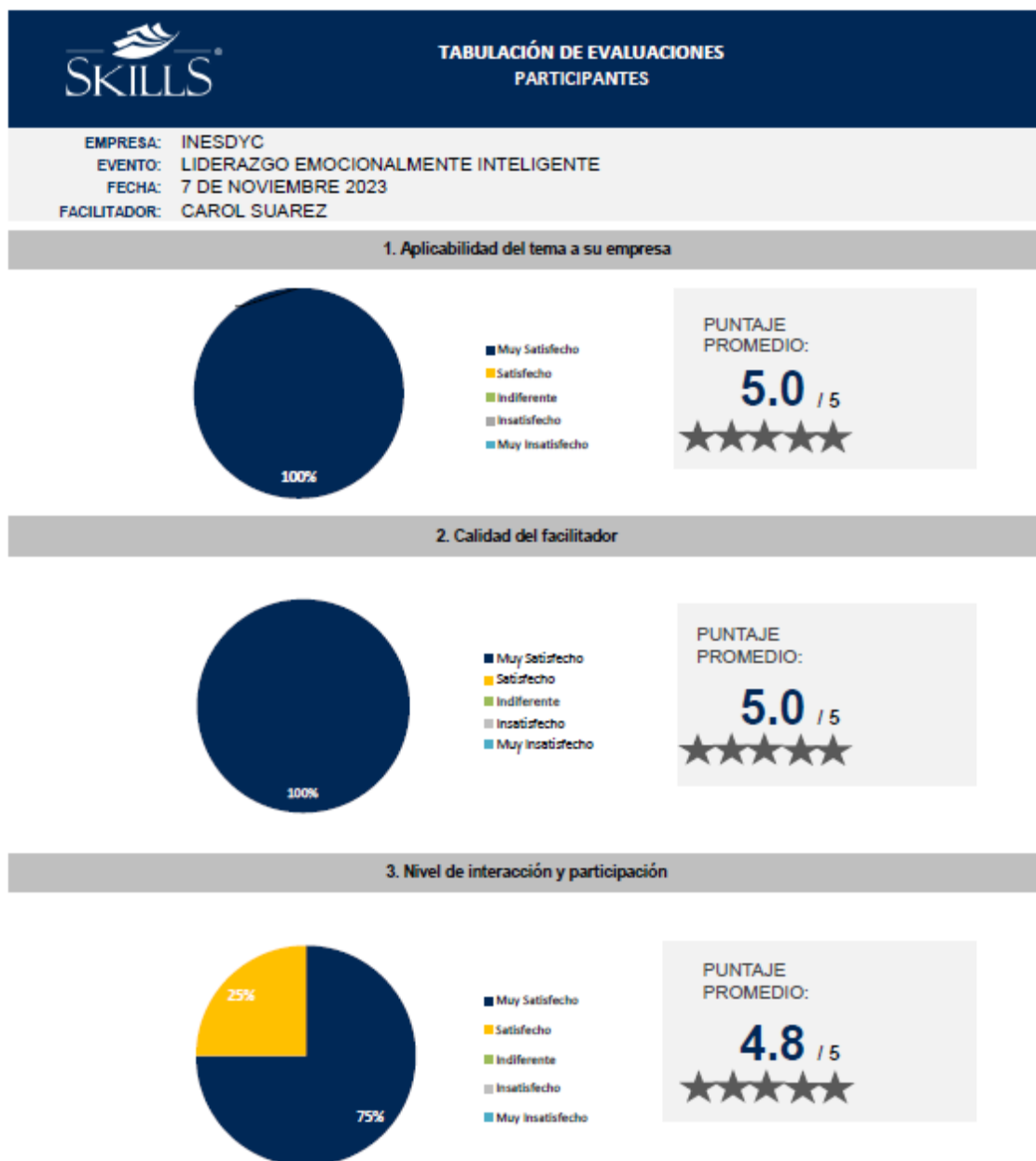
Fotografías de la capacitación



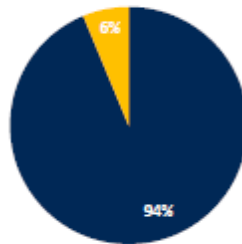




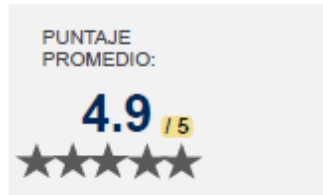
9. Realizar la evaluación de la capacitación
Resultados evaluación capacitación



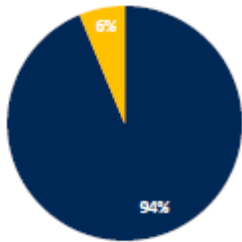
4. Servicio del personal de staff de SKILLS



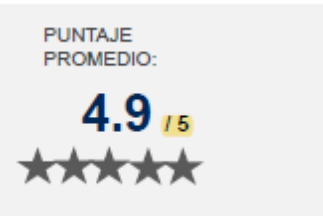
- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho



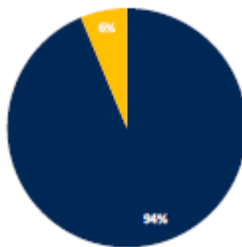
5. Facilidades físicas del lugar



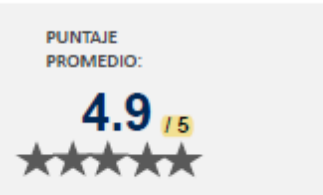
- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho



6. Coordinación general y logística de parte de SKILLS durante el evento



- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho



CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO	4.9
---------------------------------	------------

7. ¿Recomendaría usted a otras personas este evento?



■ Si

■ No

8. Temas o áreas de interés que sugiere para futuros eventos

- Más actividades dinámicas o de movimiento.
- Comunicación efectiva o asertiva.
- Trabajo en equipo y planificación.
- Solución de conflictos.

9. ¿Qué sugerencias nos daría para un próximo evento?

- Un espacio de relajación, de cerrar los ojos y respirar.
- Máximo dos horas de duración por sesión o una sesión completa de día entero fuera de la institución para evitar distracciones laborales.
- Puede ser bueno que el taller incluya dinámicas en las que nos movamos más y practicar los temas.

11. ¿Cuál es su opinión sobre este evento?

- Excelente facilitadora, supo mantener el interés y entusiasmo de los participantes.
- Sin desperdicio y un gran equipo de asistencia.
- Buenas dinámicas y experiencias.
- Me sentí muy cómoda.
- Muy activo y proactivo.
- Me ha parecido una formación impresionante. He aprendido mucho y me he hecho consciente de los retos, los equilibrios que necesito crear en mí.



Evaluaciones realizadas y tabuladas por:

Las evaluaciones responden a una escala de cinco (5) puntos donde uno (1) significa la menor calificación y cinco (5) la más alta calificación.

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

Tareas:

1. Realizar reunión con el Departamento de Planificación para diseñar un proceso para captación de sugerencias de colaboradores.

Convocatoria a Reunión:

RE: Solicitud reunión con Dpto. Planificación

Rafael Marte <rmarte@inesdyc.edu.do>

Vie 29/09/2023 15:28

Para: Celina Estela Fiallo Cabral <cfiallo@inesdyc.edu.do>

CC: Yenelissa A Rodríguez Rosa <yrodriguez@inesdyc.edu.do>; Tammy Rodríguez Pichardo <trodriguez@inesdyc.edu.do>; Massiel Hernández Peña <mhernandez@inesdyc.edu.do>

Estimada Celina

Espero te encuentres bien, al tiempo que proponemos realizar la reunión junto al equipo de recursos humanos, el próximo miércoles 04 de octubre a las 11:00 a.m., esto con el propósito de consensuar un proceso de captación efectiva de sugerencias de los colaboradores del INESDYC para fortalecer su involucramiento y empoderamiento institucional.

Saludos

Rafael Martí Tejada

Encargado Departamento Planificación y Desarrollo

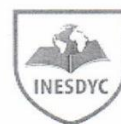
Departamento de Planificación y Desarrollo

rmarte@inesdyc.edu.do / Flota: 849-621-5311 / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8043

Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular.

Avenida Independencia no. 752, Estancia San Gerónimo, Santo Domingo, D.N. República Dominicana.

www.inesdyc.edu.do



De: Celina Estela Fiallo Cabral <cfiallo@inesdyc.edu.do>

Enviado el: viernes, 8 de septiembre de 2023 11:06 a. m.

Para: Rafael Marte <rmarte@inesdyc.edu.do>

CC: Yenelissa A Rodríguez Rosa <yrodriguez@inesdyc.edu.do>

Asunto: Solicitud reunión con Dpto. Planificación

Importancia: Alta

Buenos días Sr. Marte

Solicito coordinar una reunión con el Departamento de Planificación para definir los pasos necesarios a seguir para que el INESDYC cuente con un proceso para captación de sugerencias de colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales, que contribuyan al fortalecimiento institucional.

Agradezco de antemano su atención a la presente

Saludos cordiales,

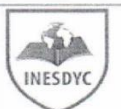
Celina Fiallo Cabral

Encargado Departamento de Recursos Humanos

Departamento de Recursos Humanos.

cfiallo@inesdyc.edu.do / Oficina: 809-987-7616 Ext.: 8053

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



Minuta reunión de fecha 4 de octubre 2023, revisión procedimiento



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 04/10/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: DE RECURSOS HUMANOS Y PLANIFICACION SOBRE PROCESO PARA CAPTAR SUGERENCIAS

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

2. PARTICIPANTES

1. <u>Yerlissa Rodríguez</u>	5. _____
2. <u>Celina Fiala</u>	6. _____
3. <u>Rafael Monte</u>	7. _____
4. <u>Miguel Hernández Peña</u>	8. _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
FIRMA: <u>Celina Fiala</u>	FIRMA: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
FIRMA: <u>Miguel Hernández</u>	FIRMA: _____

2. TEMAS TRATADOS

1. <u>Dar un preliminar del proceso de captación de sugerencias</u>

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1. <u>Elaboración de sugerencias y envío de mismas.</u>		
2. <u>Revisión de presentaciones propuestas.</u>	9/10/23 - RRM y JLM	

1/1

Minuta reunión de fecha 9 de octubre-revisión procedimiento



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 09/10/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: **RECURSOS HUMANOS Y PLANIFICACIÓN SOBRE PROCESO PARA CAPTAR SUGERENCIAS**

REUNIÓN No: **2** HORA INICIO: **9:00 am** HORA FIN: **11:00 am**

2. PARTICIPANTES

1. <i>Olivia Fiallo</i>	5.
2. <i>Rafael Martí</i>	6.
3. <i>Massiel Hernández Peña</i>	7.
4. <i>Yohelisa Rodríguez (Recursos-VA)</i>	8.

FIRMA: *Olivia Fiallo* FIRMA: _____

FIRMA: *Rafael Martí* FIRMA: _____

FIRMA: *Massiel Hernández* FIRMA: _____

FIRMA: _____ FIRMA: _____

2. TEMAS TRATADOS

1- Propuestas investigadas por *Olivia Fiallo* y *Massiel Hernández*

2- Propuestas de formularios

3- Consenso sobre los pasos del procedimiento

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1- Elaborar borrador procedimiento	<i>Massiel Hernández</i>	<i>23/10/23</i>
2- Elaborar borrador formulario	<i>Massiel Hernández</i>	<i>23/10/23</i>
3- Enviar documentos elaborados a todos los miembros para opinión-negativa	<i>Massiel Hernández</i>	<i>23/10/23</i>
4- Reunión de validación	<i>Rafael Martí</i>	<i>31/10/23</i>

1/1/1

Minuta reunión de fecha 14 de noviembre -revisión procedimiento



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 14/11/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: Revisión Procedimiento Suplenencias Mejoras
 REUNIÓN No: 3 HORA INICIO: 11:00am HORA FIN: 12:15 pm

2. PARTICIPANTES

1. <u>Yanetiana Rodríguez</u>	5. _____
2. <u>Celra Fiallo</u>	6. _____
3. <u>Rafael Martí</u>	7. _____
4. <u>Martín Hernández (Pena)</u>	8. _____
FIRMA: <u>Yanetiana Rodríguez</u>	FIRMA: _____
FIRMA: <u>Celra Fiallo</u>	FIRMA: _____
FIRMA: <u>Rafael Martí</u>	FIRMA: _____
FIRMA: <u>Martín Hernández</u>	FIRMA: _____

2. TEMAS TRATADOS


1. Modificación formularios de suplenencias de labores del empleado.
 2. Información del abcumpto del deserción (ampliada) de la suplenencia.
 3. Revisión y modificación del procedimiento de suplenencias.

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1. Modificar el procedimiento.	Planificación y desarrollo	30/11/2023
2. Hacer el formulario de nuevo digital.	Planificación y desarrollo	30/11/2023
3. Hacer modificación de formato del documento de deserción (ampliada) de la suplenencia.	Planificación y desarrollo	30/11/2023

6/11

2. Diseñar el proceso para captación de sugerencias de colaboradores y elaborar formularios

	Rectoría Departamento de Recursos Humanos	Código: PRO-REC-DRH-08 Versión: 01
	Procedimiento	
		Fecha de Emisión: (17/11/2023)
		Fecha de Revisión: (17/11/2023)
	Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado	
I. Objetivo:	Establecer las tareas a desarrollar para la recepción, el tratamiento y evaluación de las sugerencias de mejora realizadas por los colaboradores del INESDYC.	
II. Alcance:	Inicio: Con la remisión del formulario de sugerencias al departamento de Recursos Humanos. Fin: Con la socialización del informe trimestral de mejoras recibidas.	
III. Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> • Rectoría: <ul style="list-style-type: none"> ○ Departamento de Recursos Humanos. 	
IV. Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Acta: documento escrito en el que se da constancia de lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión. • Buzón: es una herramienta que la institución pone a disposición de los colaboradores con el propósito de brindar oportunidad de compartir ideas o sugerencias de mejoras en la institución. • Comité: conjunto de personas elegidas para realizar una determinada labor en representación de un colectivo. • Correo electrónico: sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red • Sugerencias: propuestas realizadas por los colaboradores con la finalidad de mejorar los servicios o procesos de la institución. 	
V. Base Legal /Referencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior. G. O. No. 10853 del 1ro. de agosto de 2016. 	

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

Políticas:

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

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

VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas:

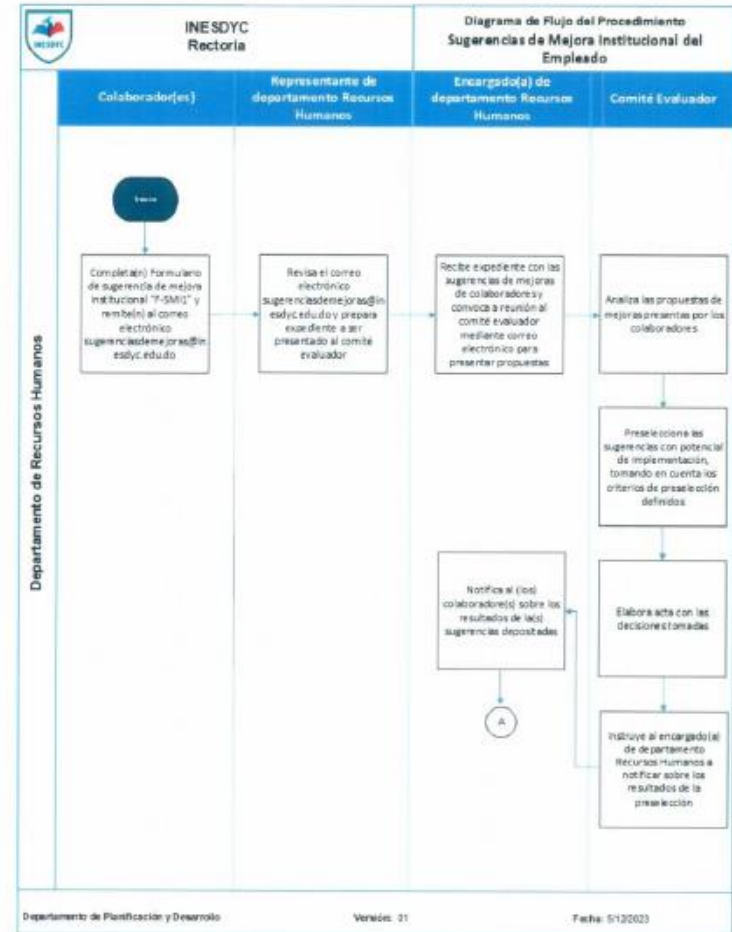
- Formulario de sugerencia de mejora institucional "F-SMI1".
- Documento de descripción ampliada de sugerencia de mejora.
- Informe trimestral de las sugerencias.
- Acta del Comité Evaluador.

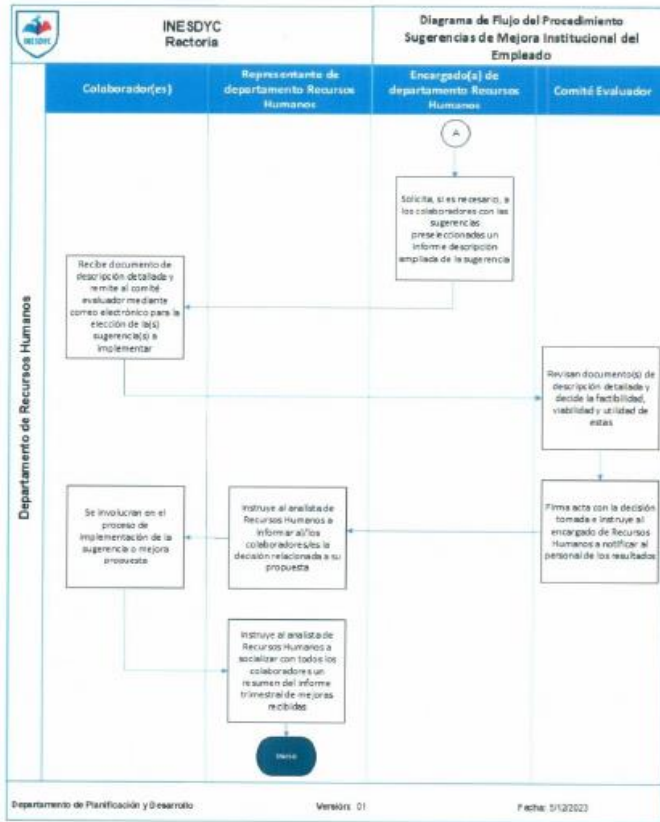
VIII. Descripción del Procedimiento:

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

Encargado(a) de departamento Recursos Humanos	8. Notifica al (los) colaboradore(s) sobre los resultados de la(s) sugerencias depositadas. 9. Solicita, si es necesario, a los colaboradores con las sugerencias preseleccionadas un informe descripción ampliada de la sugerencia.
Colaborador(es)	10. Completa(n) documento de descripción detallada de la sugerencia de mejora y remite al encargado de recursos humanos.
Encargado(a) de departamento Recursos Humanos	11. Recibe documento de descripción detallada y remite al comité evaluador mediante correo electrónico para la elección de la(s) sugerencia(s) a implementar.
Comité Evaluador	12. Revisan documento(s) de descripción detallada y decide la factibilidad, viabilidad y utilidad de estas. 13. Firma acta con la decisión tomada e instruye al encargado de Recursos Humanos a notificar al personal de los resultados.
Encargado(a) de departamento Recursos Humanos	14. Instruye al analista de Recursos Humanos a informar al/los colaboradores/es la decisión relacionada a su propuesta.
Colaborador(es)	15. Se involucran en el proceso de implementación de la sugerencia o mejora propuesta.
Encargado(a) de departamento Recursos Humanos	16. Instruye al analista de Recursos Humanos a socializar con todos los colaboradores un resumen del informe trimestral de mejoras recibidas.

IX. Diagrama de Flujo





X. Historial de cambios

FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL PROCESO	RESPONSABLE

XI. Revisión y aprobación

DISEÑADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
(Analista de Calidad en la Gestión)	(Encargado) Departamento de Planificación y Desarrollo	(Rector)
Massiel Hernández	Rafael Martí	Jose Rafael Espaillat
Firma: <i>Massiel Hernández</i>	Firma: <i>Rafael Martí</i>	Firma:
Fecha: 5/12/2023	Fecha: 05/12/2023	Fecha:

Formulario de Sugerencia de Mejora Institucional



Enviar formulario

Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular Departamento de Recursos Humanos

FORMULARIO DE SUGERENCIAS DE MEJORA INSTITUCIONAL

1. DATOS PERSONALES

Fecha:

Nombre (s):	<input type="text"/>	Área donde labora:	<input type="text"/>
Nombre (s):	<input type="text"/>	Área donde labora:	<input type="text"/>
Nombre (s):	<input type="text"/>	Área donde labora:	<input type="text"/>

2. DETALLES DE LA SUGERENCIA

2.1 ¿Cuál es la situación actual que desea mejorar?

2.2 Describe la sugerencia propuesta

2.3 Del siguiente cuadro seleccione las opciones que usted considere, ¿cómo su sugerencia ayudaría a mejorar el INESDYC?

<input type="checkbox"/>	Ahorrar tiempo	<input type="checkbox"/>	Mejorar la calidad	<input type="checkbox"/>	Mejorar imagen
<input type="checkbox"/>	Incrementar la productividad	<input type="checkbox"/>	Prevenir accidentes	<input type="checkbox"/>	Reducir costos
<input type="checkbox"/>	Mejorar el servicio	<input type="checkbox"/>	Prevenir pérdidas	<input type="checkbox"/>	*Otros. Explique:
<input type="text"/>					

2.4 En base a la selección anterior justifique, cómo su sugerencia ayudaría al INESDYC

2.5 ¿Cuáles recursos se necesitarían para implementar la sugerencia? (materiales, equipos, etc)

2.6 ¿Cuál sería el costo aproximado necesario para implementar la sugerencia? (opcional)

↓ PARA USO EXCLUSIVO DEL COMITÉ EVALUADOR ↓

¿Qué tan factible considera el Comité Evaluador implementar la sugerencia de mejora presentada?

1 Nada factible	2 Poco factible	3 Relativamente factible	4 Muy factible	5 Totalmente factible
-----------------------	-----------------------	--------------------------------	----------------------	-----------------------------

F-SM13

Documento de descripción ampliada de sugerencia de mejora



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular Documento de descripción ampliada de sugerencia de mejora

Colocar aquí el nombre de la sugerencia de mejora

Objetivo:

Este documento tiene como propósito levantar información detallada sobre la propuesta de mejora sugerida por el/los colaboradore(s) con la finalidad de que el Comité Evaluador cuente con las herramientas necesarias para la evaluación y toma de decisión.

Favor contestar las siguientes preguntas:

1. Describa el problema que busca atender la sugerencia, sus causas, efectos principales y la importancia de no atenderlo.
2. Explique la relevancia de la implementación de la sugerencia, los aportes que brindará a la institución y su posible impacto.
3. Indique ¿de qué manera la sugerencia va a resolver la situación o problema?
4. Describa las actividades a realizar para resolver la situación o problema.
5. ¿Qué tiempo estima se tomaría ejecutar su sugerencia en la institución?
6. Enumere los posibles riesgos identificados en la implementación de la propuesta.

Complete los siguientes datos:

Fecha	
Nombre Completo	Área donde labora
Nombre Completo	Área donde labora
Nombre Completo	Área donde labora

c. Criterio IV. Alianzas y Recursos

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

Tareas:

1. Realizar diagnóstico inicial.



Instituto de Educación Superior en Formación
Diplomática y Consular



PROPUESTA DE PASOS PARA EL DIAGNOSTICO DE GESTION DE RESIDUOS TIC

Para realizar el diagnóstico de gestión de residuos TIC en el INESDYC, hemos realizado los siguientes pasos:

1. Revisar la normativa vigente: Investigue y familiarícese con las leyes y regulaciones relacionadas con la gestión de residuos electrónicos en su país o región. Esto proporcionará una base legal sólida para su diagnóstico y le permitirá identificar las áreas en las que la institución podría estar incumpliendo la normativa.
2. Recopilar información sobre los equipos y dispositivos: Haga un inventario detallado de todos los equipos y dispositivos electrónicos en la institución, incluyendo computadoras, impresoras, routers, teléfonos móviles, etc. Anote sus características, estado, fecha de adquisición y ubicación. Esto le permitirá identificar los equipos que necesitan ser desechados pronto y planificar su gestión adecuada.
3. Realizar un análisis de los residuos generados: Cuantifique la cantidad y tipo de residuos TIC que genera la institución en un periodo determinado. Determine si existen áreas de alto impacto o equipos que sean más problemáticos en términos de su gestión. Por ejemplo, podrían estar generando una gran cantidad de residuos de tinta de impresoras o de baterías de dispositivos móviles.
4. Evaluar los sistemas de almacenamiento temporal y transporte: Asegúrese de que la institución cuente con sistemas adecuados de almacenamiento temporal de residuos electrónicos y que se cumplan los requisitos de seguridad. Determine cómo se transportan los residuos electrónicos y si se utilizan métodos y proveedores confiables.

Punto 1. Marco regulatorio en RD

En la República Dominicana el Poder Ejecutivo promulgó el decreto que crea el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor. (*Decreto 233-23 que establece el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor*)

Con este decreto se busca establecer y regular las responsabilidades de los actores involucrados en la gestión integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en línea con la Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos (núm. 225-20).

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

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

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

Sus responsabilidades:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Gobierno de República Dominicana invitó a todos los actores involucrados, incluyendo fabricantes, importadores, distribuidores, comercializadores, consumidores y gestores de los RAEE, a integrarse al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el nuevo reglamento para lograr una gestión integral adecuada de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

DECRETO 253 – 23:

https://ambiente.gob.do/wpfdi_file/decreto-253-23-reglamento-para-la-gestion-integral-de-los-residuos-de-aparatos-electricos-y-electronicos-en-el-marco-de-la-responsabilidad-extendida-del-productor/

Global E-waste Monitor 2020

https://residuoselctronicosal.org/wp-content/uploads/2020/07/The-Global-E-waste-Monitor-2020-Quantities-flows-and-the-circular-economy-potential-comprimido.pdf_small.pdf

Abreviaturas importantes:

Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE)

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador (REP)

Punto 2. Inventario de los equipos y dispositivos electrónicos del INEDYC (computadoras, impresoras, routers, etc)

Ver inventario de equipos anexo.

Punto 3. Residuos tecnológicos generados por el INESDYC:

Los principales residuos tecnológicos en el INESDYC son:

- 1400 toners de las diferentes impresoras del instituto.
- 350 baterías del UPS del Data Center y los puestos de trabajo.
- 4 PC averiadas.
- 3 TV averiados.

Punto 4. Sistemas de almacenamiento temporal y transportación de residuos tecnológicos.

Actualmente no existe un área designada para el de almacenamiento temporal y transportación de residuos tecnológicos en el INESDYC.

2. Realizar levantamiento de legislación y regulaciones sobre residuos tecnológicos.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN FORMACIÓN DIPLOMÁTICA Y CONSULAR

Legislación y regulaciones sobre residuos tecnológicos en República Dominicana

En la República Dominicana el Poder Ejecutivo promulgó el decreto que crea el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor. *(Decreto 253-23 que establece el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor)* Con este decreto se busca establecer y regular las responsabilidades de los actores involucrados en la gestión integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en línea con la Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos (núm. 225-20).

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

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

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

Sus responsabilidades:

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

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

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

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

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

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

Acción de Mejora 6: Elaboración y socialización de una política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura

Tareas:

- I. Realizar levantamiento de legislaciones y regulaciones afines



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular Departamento Administrativo

► **LEGISLACIONES Y REGULACIONES SOBRE REUTILIZACION, RECICLAJE O ELIMINACION SEGURA.**

1. Constitución de la República Dominicana (2015)
2. Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos, No. 225-20. G. O. No. 10990 del 2 de octubre de 2020.
3. La Ley No.120-99, del 30 de diciembre de 1999, que prohíbe a toda persona física o moral tirar desperdicios sólidos y de cualquier naturaleza en calles, aceras, parques, carreteras, contenes, caminos, balnearios, mares, ríos, etc.
- 4. Ley 64-00 General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, del 18 de agosto del 2000.
5. La Resolución No.02-2006, del 5 de enero de 2006, que crea el Reglamento para la Gestión de Sustancias y Desechos Químicos Peligrosos en la República Dominicana, el Reglamento de Etiquetado e Información de Riesgo y Seguridad de Materiales Peligrosos, y el Reglamento para la Transportación de Sustancias y Materiales Peligrosos.
6. Resolución No.15-2009, del 23 de abril de 2009, que modifica la Resolución No.122003, que establece la Norma Ambiental Gestión Ambiental para los Residuos Sólidos No Peligrosos.
7. Norma ISO 27001 sobre eliminación de forma segura los activos de una empresa.
8. Norma ISO 27002.

- II. Realizar reunión con el Departamento de Planificación para estandarizar esquema de política

Minuta de reunión



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 01/11/2023

1. DATOS GENERALES

REUNION: Estandarizar esquema de política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura

REUNION No: 1 HORA INICIO: 10:00 am HORA FIN: 12:00 pm

2. PARTICIPANTES

1. Rafael Martí 2. Carmen Abreu 3. Massiel Hernández Peña 4. Patricia Dore	5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____
FIRMA:	FIRMA: _____
FIRMA:	FIRMA: _____
FIRMA:	FIRMA: _____
FIRMA:	FIRMA: _____

2. TEMAS TRATADOS

1- Presentar el documento estandar de políticas institucionales
2- Consensuar items del contenido de la política

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
1- Realizar primer esquema/borrador de la política	Rafael Martí/ Carmen Abreu	17/11/23

1/1



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 24/11/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: estandarización esquemas de política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. CARMEN ABREU	5. <input type="text"/>
2. RAFAEL MARTE	6. <input type="text"/>
3. TANMY RODRIGUEZ	7. <input type="text"/>
4. <input type="text"/>	8. <input type="text"/>

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:

2. TEMAS TRATADOS

VER LEGISLACIONES ASOCIADAS A LA TEMATICA DE RRR
VER ESQUEMA DE POLITICAS INSTITUCIONALS

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
Enviar documentación al Departamento de Planificación	Carmen Abreu	24/11/23

(1/1)

Esquema de política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura



Instituto de Educación Superior en Formación
Diplomática y Consular

Política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura

Diciembre, 2023
Santo Domingo, República Dominicana

CONTENIDO

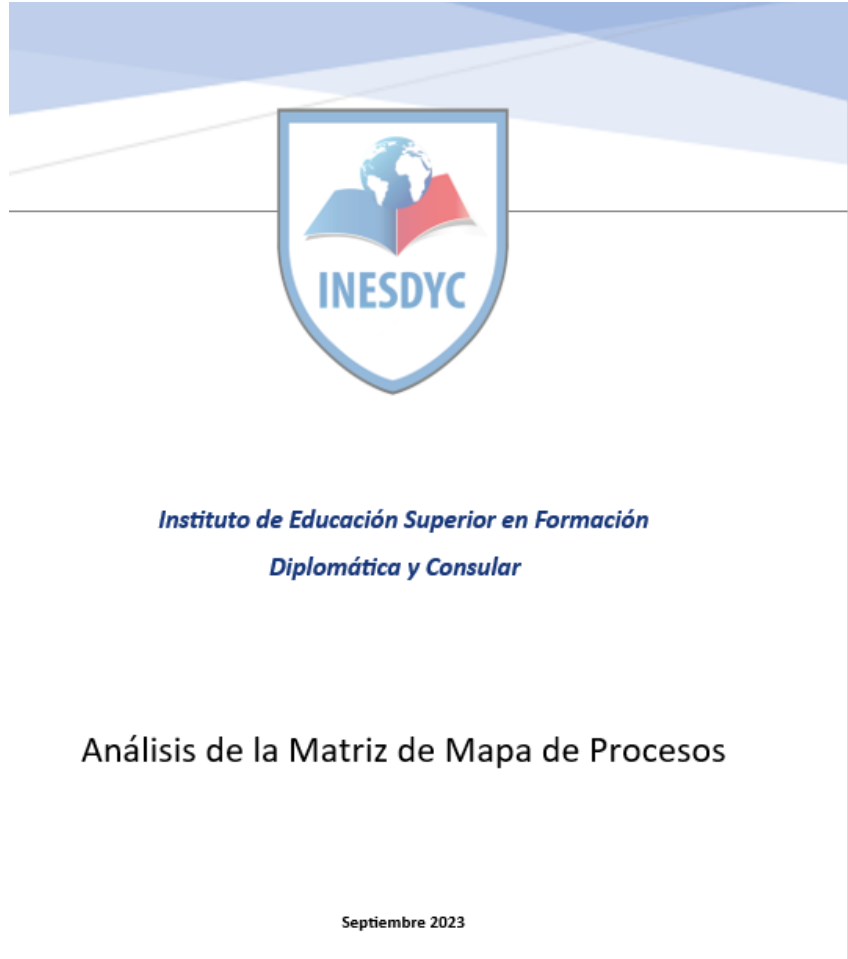
- I. Alcance
- II. Objetivo
- III. Base Legal
- IV. De las Políticas de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura
- V. De los criterios de la evaluación de la Política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura
- VI. De los criterios de seguimiento de la Política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura
- VII. De los Indicadores de la Política de reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura
- VIII. Historial de cambios
- IX. Revisión y aprobación

d. Criterio V. Procesos

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

Tareas :

1. Análisis de la matriz de Mapa de Procesos



Contenido

I. Introducción.....	3
II. Identificación del proceso o actividad:.....	4
III. Base Legal:.....	4
IV. Referencias:.....	4
V. Descripción de la situación actual:.....	4
VI. Análisis:	4
VII. Recomendaciones:.....	5
VIII. Acciones:.....	6

I. Introducción

Como parte del proceso de fortalecimiento institucional del INESDYC, se llevó a cabo en el año 2023 la implementación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Esta iniciativa implementada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) obedece a la necesidad de monitorear la gestión de los entes y órganos del Poder Ejecutivo, a través de Indicadores Básicos de Organización y Gestión (IBOG) y Sub-Indicadores Vinculados (SIV), en términos de Profesionalización del Empleo Público, Fortalecimiento Institucional y Calidad.

II. Identificación del proceso o actividad:

Análisis de la Matriz de identificación de procesos del INESDYC.

III. Base Legal:

1. Ley No. 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.
2. Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.
3. Estatuto Orgánico del INESDYC.
4. Reglamento de Admisiones.
5. Reglamento de Registro.

IV. Referencias:

- Matriz de identificación de procesos.
- Mapa de Procesos.
- Minuta de reuniones externas FO-SGC-004 del MAP.

V. Descripción de la situación actual:

El INESDYC se encuentra en la actualidad modificando el borrador del Manual de Procesos remitido al MAP en fecha 16-05-2023, de acuerdo con las recomendaciones plasmadas en la Minuta de reuniones externas FO-SGC-004 sometida por el analista del MAP responsable de la revisión de este.

Para la realización de dicha modificación se tomó como base la Matriz de identificación de procesos y el borrador del Manual de Procesos remitido para revisión.

VI. Análisis:

Según Minuta de reunión interna f-mr1 de fecha 11-09-2023, el Departamento de Planificación y Desarrollo hizo la revisión de la matriz de identificación de procesos y el borrador del manual y determinó lo siguiente:

- Del macroproceso de diseño y planificación de los eventos formativos se encuentran descritos en el borrador del manual las actividades de los procesos de *planificación de la formación y diseño de los eventos formativos*, sin embargo, las actividades del proceso de *detección de necesidades de formación no están* documentadas.
- Del macroproceso de admisiones se encuentran descritos en el borrador del manual las actividades de *inscripción, admisión y matriculación a programas de maestría y especialidad*, sin embargo, las actividades del proceso de *convocatoria* no están documentadas.
- Del macroproceso gestión de registro se encuentran documentados los procesos de *conformación del expediente académico del estudiante y expedición de documentos*.
- Del macroproceso de gestión de la enseñanza-aprendizaje, se encuentran descritas actividades relativas al proceso de docencia en el borrador del manual.
- Del macroproceso de gestión de la investigación, se encuentran descritas actividades relativas al proceso de investigación en el borrador del manual.
- Del macroproceso de gestión de la extensión/vinculación se encuentran descritas actividades relativas a los procesos de responsabilidad social y vinculación con los egresados en el borrador del manual, sin embargo, las actividades del proceso *difundir el conocimiento* no están documentadas.

VII. Recomendaciones:

- Realizar el levantamiento de las actividades relativas al proceso de *Detección de necesidades de formación* con los responsables del área correspondiente y documentar.
- Separar las actividades correspondientes a *planificación de la formación y diseño de los eventos* y documentar teniendo en cuenta los subprocesos identificados en la matriz de procesos.
- Realizar un levantamiento de las actividades relativas a la *convocatoria a los programas de maestría y especialidad* con los responsables del área correspondiente y documentar para agregar al procedimiento.
- Separar las actividades correspondientes a *Convocatoria, inscripción, admisión y matriculación a programas de maestría y especialidad*.
- Separar en 3 procedimientos las actividades correspondientes a *Conformación del expediente académico del estudiante, graduación y Expedición de documentos del área de registro*.
- Documentar el proceso de docencia teniendo en cuenta los subprocesos identificados en la matriz de procesos.

- Documentar las actividades correspondientes a Investigaciones académicas teniendo en cuenta los subprocesos identificados en la matriz de procesos.
- Documentar en 3 procedimientos las actividades correspondientes a difundir el conocimiento, responsabilidad social y vinculación con los egresados.

VIII. Acciones:

- Entrevistas con los responsables de las áreas.
- Documentar los procesos faltantes.
- Validar con los responsables de cada proceso.
- Modificar y aprobar el Manual de Procesos.
- Remitir al MAP el manual modificado y aprobado.

III. Realizar levantamiento de los procesos faltantes



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

Matriz de levantamiento de los procesos para documentar

1. Detección de necesidades de formación.
2. Planificación de la Formación.
3. Diseño de los eventos.
4. Convocatoria a programas de maestría y especialidad.
5. Inscripción a programas de maestría y especialidad.
6. Admisión a programas de maestría y especialidad.
7. Matriculación a programas de maestría y especialidad.
8. Conformación del expediente académico del estudiante, graduación y Expedición de documentos del área de registro.
9. Docencia.
10. Investigaciones académicas.
11. Difundir el conocimiento.
12. Responsabilidad social.
13. Vinculación con los egresados.

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

Acción de Mejora 8: Elaborar mecanismo para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.

Tareas:

1. Elaborar instrumento para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.

Guía Metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.



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

**Guía metodológica para medir la percepción y el
rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC**

*Diciembre, 2023
Santo Domingo, R.D.*

MARCO LEGAL

- Ley 41-08 sobre Función Pública
- Decreto No. 558-06 que crea el SISMAP
- Decreto No. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos
- Resolución 03-2019

OBJETIVOS:**1. Objetivos para medir la percepción**

- 1.1. Medir el índice de nivel de confianza hacia la institución
- 1.2. Medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos y el enfoque medioambiental.
- 1.3. Medir el tiempo de espera en la prestación del servicio

2. Objetivos para medir el rendimiento

- 2.1. Medir los resultados en cuanto al horario de atención
- 2.2. Medir los resultados en cuanto al tiempo de espera
- 2.3. Medir el cumplimiento a los estándares de servicios publicados (carta compromiso)
- 2.4. Medir los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

METODOLOGÍA DE LA MEDICIÓN:

Se aplica una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios comprometidos, a través de un cuestionario. Los informes de resultados serán enviados al MAP para ser cargados como evidencia en el SISMAP y posteriormente ser publicados en el Barómetro del portal de Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

POBLACION:

1. Interesados en ser admitidos en los programas de postgrado, educación continua y lenguas extranjeras (inglés)
2. Estudiantes activos de los programas de postgrado
3. Estudiantes graduados de los programas de postgrado
4. Estudiantes activos de cursos de idiomas (inglés)
5. Estudiantes de cursos, diplomados y talleres
6. Usuarios de la biblioteca del INESDYC.

AMBITO:

Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

MUESTRA:

Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%. Se usará la siguiente fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N pq}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

SERVICIOS A MEDIR

- Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad)
- Educación Continua- solicitud de cursos, diplomados y talleres
- Registro-Certificación de Estudios
- Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas
- Registro - Emisión de certificaciones de grado
- Emisión de culminación de estudio
- Registro- emisión de récord de calificaciones
- Biblioteca -préstamo de documentos bibliográficos
- Educación continuada -Formación de lenguas extranjeras (Inglés)

MÉTODO A UTILIZAR:

Cuestionario a ser enviado vía correo electrónico y cuestionario a ser llenado presencialmente según el servicio ofrecido.

PERIODO PARA LEVANTAR INFORMACION:

- Enero-Junio de cada año
- Julio-Diciembre de cada año

RESPONSABLES:

1. **Responsable del suministro de las encuestas y levantamiento de las muestras:**
Áreas que ofrecen los servicios a medir
2. **Responsable del procesamiento y elaboración estadística e informe:**
Departamento de Planificación y Desarrollo

SERVICIOS A SER MEDIDOS

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD
Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad)	Amabilidad Tiempo de respuesta/espera Profesionalidad Fiabilidad
Solicitud de cursos, diplomados y talleres	Amabilidad Profesionalidad Fiabilidad
Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas	Amabilidad Tiempo de respuesta/espera Profesionalidad Fiabilidad
Emisión de certificaciones de grado, de culminación de estudio, de estudio y de récord de calificaciones	Amabilidad Tiempo de respuesta/espera Profesionalidad Fiabilidad
Préstamo de documentos bibliográficos	Amabilidad Tiempo de respuesta/espera Profesionalidad Fiabilidad
Formación de lenguas extranjeras (inglés)	Amabilidad Tiempo de respuesta/espera Profesionalidad Fiabilidad Elementos tangibles

Adicionalmente a las preguntas establecidas, el Encargado de Planificación y Desarrollo y/o el Comité de Calidad pueden incluir preguntas adicionales en la encuesta que permitan evaluar atributos específicos. Cada componente de servicio es caracterizado por los atributos que le son asociados por el usuario. La valoración de cada atributo permite identificar, dentro de cada componente del servicio, los aspectos específicos que le generan mayor satisfacción al usuario.

APLICACIÓN DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN

La escala a aplicar para la medición de la percepción será un rango numérico que va de Muy Malo (1) a Excelente (5), donde Muy Malo es para nada satisfecho y Excelente es completamente satisfecho; a través de la cual se establecerá el nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario respecto al servicio utilizado.

4

Ilustración: Escalas de medición

Muy Malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Excelente 5
---------------	-----------	--------------	------------	----------------

ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL INESDYC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO						
<p><i>Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.</i></p>						
					FECHA: _____	
1. INFORMACION GENERAL						
Género:						
<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Femenino				
Seleccione el Rango de Edad:						
18 a 24 años						
25 a 54 años						
55 a 64 años						
65 o más						
2. IDENTIFICACION DEL SERVICIO						
Seleccione el Servicio Solicitado						
a) Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad) _____						
b) Biblioteca -préstamo de documentos bibliográficos _____						
c) Educación Continua- solicitud de cursos, diplomados y talleres _____						
d) Educación continua- Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas _____						
e) Educación continuada -Formación de lenguas extranjeras (inglés) _____						
f) Registro-Certificación de Estudios _____						
g) Registro - Emisión de certificaciones de grado _____						
h) Registro-Emisión de culminación de estudio _____						
i) Registro- emisión de récord de calificaciones _____						
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		Grado de Satisfacción				
		Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Excelente
PREGUNTAS PARA MEDIR LA PERCEPCION						
1) AMABILIDAD						
a. ¿Cómo califica el trato recibido de parte del personal que le atendió?						
2) TIEMPO DE ESPERA						
b. ¿Cómo usted califica el tiempo de prestación del servicio?						
3) PROFESIONALIDAD						
c. ¿Cómo califica el nivel de conocimiento de la persona que le ofrece el servicio ?						
4) FIABILIDAD						
d. ¿Cómo considera la credibilidad del producto entregado?						

5. ELEMENTOS TANGIBLES					
e. ¿Cómo califica las condiciones de las instalaciones (limpieza, apariencia de las instalaciones y del personal, señalizaciones de las áreas)?					
f. ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?					
5. ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL					
g. Valore el enfoque medioambiental del INESDYC en la prestación del servicio solicitado					
PREGUNTAS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO					
a. ¿Cómo valora usted La comodidad en el área de espera de los servicios?					
b. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público en el INESDYC ?					
c. ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión?					
d. ¿Cómo valora usted El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud?					
e. Valore la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios que se ofertan en el INESDYC.					
<p>¿Qué aspectos podemos mejorar nuestro sistema para que usted se sienta mejor atendido? (Agradecemos escribir cualquier sugerencia que a su entender nos permita mejorar el servicio que ofrecemos).</p>					



RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las informaciones serán recolectadas a través de la aplicación forms de office y/o formularios físicos entregados al ciudadano/cliente en las diferentes áreas.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

Para tabular las encuestas se usará el programa Microsoft Excel, a través del que se realizarán las tablas y gráficos.

PRODUCTOS A ENTREGAR AL MAP


- 1) Programación de Encuesta
- 2) Ficha Técnica
- 3) Informe de Resultados

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Informes de resultados semestrales en el portal web

2. Validar con Comité de Calidad instrumento elaborado

Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. CARMEN ABREU 3. CELINA FIALLO 3. RAFAEL MARTE 4. JORGE SANTIAGO FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u>	5. MARIA AGRAMONTE 6. PATRICIA BATISTA 7. ALLEN PEÑA 8. LUIS HERRERA (Ana Mercedes) FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u>
---	--


2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
CONSENSO DE LA METODOLOGIA

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

1/11



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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. MASSIEL HERNANDEZ 2. <u> </u> 3. <u> </u> 4. <u> </u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u>	5. <u> </u> 6. <u> </u> 7. <u> </u> 8. <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u>
---	--

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
CONSENSO DE LA METODOLOGIA


2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		


1/11

3. Informar a la máxima autoridad

Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


REPUBLICA DOMINICANA

Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)


21 / 12 / 23
1245

INESDYC-DPyD-063-2023.

Santo Domingo, D.N.
20 de diciembre del 2023.

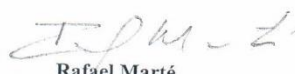
Al: **Dr. José Rafael Espailat**
Embajador, Rector
Su Despacho.-

Asunto: Remisión de documento "Guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.

Anexo: Documento guía metodológica.

Cortésmente, remito lo indicado en el asunto para su información y opinión. El referido documento forma parte de las evidencias correspondientes al primer informe del Plan de Mejora Institucional, septiembre-diciembre 2023 (Modelo CAF).

Atentamente,


Rafael Martí
Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

RM
tmrp

Acción de Mejora 9: Elaborar mecanismo para medir tiempo de espera en la prestación del servicio

Tareas

1. Elaborar instrumento para medir tiempo de espera de la prestación de servicio.

Encuesta de satisfacción para medir la calidad de los servicios ofrecidos por el INESDYC



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

ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL INESDYC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	
Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.	
FECHA: _____	
1. INFORMACION GENERAL	
Género:	
<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino
Seleccione el Rango de Edad:	
<input type="checkbox"/> 18 a 24 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 25 a 54 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 65 o más	<input type="checkbox"/>
2. IDENTIFICACION DEL SERVICIO	
Seleccione el Servicio Solicitado	
a) Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad) _____	
b) Biblioteca -préstamo de documentos bibliográficos _____	
c) Educación Continua- solicitud de cursos, diplomados y talleres _____	
d) Educación continua- Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas _____	
e) Educación continuada -Formación de lenguas extranjeras (inglés) _____	
f) Registro-Certificación de Estudios _____	
g) Registro - Emisión de certificaciones de grado _____	
h) Registro-Emisión de culminación de estudio _____	
i) Registro- emisión de récord de calificaciones _____	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	Grado de Satisfacción
	Malo Muy Malo Regular Bueno Excelente
PREGUNTAS PARA MEDIR LA PERCEPCION	
1) AMABILIDAD	
a. ¿Cómo califica el trato recibido de parte del personal que le atendió?	
2) TIEMPO DE ESPERA	
b. ¿Cómo usted califica el tiempo de prestación del servicio?	

3) PROFESIONALIDAD					
c. ¿Cómo califica el nivel de conocimiento de la persona que le ofrece el servicio ?					
4) FIABILIDAD					
d. ¿Cómo considera la credibilidad del producto entregado?					
5. ELEMENTOS TANGIBLES					
e. ¿Cómo califica las condiciones de las instalaciones (limpieza, apariencia de las instalaciones y del personal, señalizaciones de las áreas)?					
f. ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?					
5. ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL					
g. Valore el enfoque medioambiental del INESDYC en la prestación del servicio solicitado					
PREGUNTAS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO					
a. ¿Cómo valora usted La comodidad en el área de espera de los servicios?					
b. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público en el INESDYC ?					
c. ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión?					
d. ¿Cómo valora usted El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud?					
e. Valore la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios que se ofertan en el INESDYC.					
¿Qué aspectos podemos mejorar nuestro sistema para que usted se sienta mejor atendido? (Agradecemos escribir cualquier sugerencia que a su entender nos permita mejorar el servicio que ofrecemos).					

2. Validar con Comité de Calidad instrumento elaborado

Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. CARMEN ABREU 2. CELINA FIALLO 3. RAFAEL MARTE 4. JORGE SANTIAGO FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u>	5. MARIA AGRAMONTE 6. PATRICIA BATISTA 7. ALLEN PEÑA 8. LUIS HERRERA (Ana Mercedes) FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u>[Firma]</u>
---	--

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
CONSENSO DE LA METODOLOGIA

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

1 de 1


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. MASHIEL HERNANDEZ 2. <u> </u> 3. <u> </u> 4. <u> </u> FIRMA: <u>[Firma]</u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u>	5. <u> </u> 6. <u> </u> 7. <u> </u> 8. <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u> FIRMA: <u> </u>
---	--

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
CONSENSO DE LA METODOLOGIA


2. COMPROMISOS / PENDIENTES

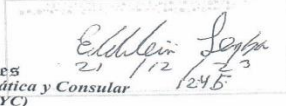
ASUNTO/TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

1 de 1

3. Informar a la máxima autoridad

Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


REPUBLICA DOMINICANA
Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)



INESDYC-DPyD-063-2023.

Santo Domingo, D.N.
20 de diciembre del 2023.

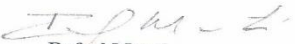
Al: **Dr. José Rafael Espailat**
Embajador, Rector
Su Despacho.-

Asunto: Remisión de documento "Guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.

Anexo: Documento guía metodológica.

Cortésmente, remito lo indicado en el asunto para su información y opinión. El referido documento forma parte de las evidencias correspondientes al primer informe del Plan de Mejora Institucional, septiembre-diciembre 2023 (Modelo CAF).

Atentamente,


Rafael Martí
Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

RM
tmrp

Acción de Mejora 10: Mejorar herramientas de recolección de información sobre estándares de calidad de los servicios comprometidos

Tareas:

1. Elaborar herramienta de captura de los servicios publicados

Encuesta de satisfacción para medir la calidad de los servicios ofrecidos por el INESDYC (en la parte 2 de la encuesta se puede ver la identificación de los servicios publicados)



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

ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL INESDYC

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO						
Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.						
FECHA: _____						
1. INFORMACION GENERAL						
Género:						
<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino			
Selección el Rango de Edad:						
<input type="checkbox"/>	18 a 24 años	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	25 a 54 años	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	55 a 64 años	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	65 o más	<input type="checkbox"/>				
2. IDENTIFICACION DEL SERVICIO						
Seleccione el Servicio Solicitado						
a) Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad) _____						
b) Biblioteca -préstamo de documentos bibliográficos_____						
c) Educación Continua- solicitud de cursos, diplomados y talleres _____						
d) Educación continua- Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas _____						
e) Educación continuada -Formación de lenguas extranjeras (Inglés) _____						
f) Registro-Certificación de Estudios _____						
g) Registro - Emisión de certificaciones de grado _____						
h) Registro-Emisión de culminación de estudio _____						
i) Registro- emisión de récord de calificaciones _____						
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		Grado de Satisfacción				
		Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Excelente
PREGUNTAS PARA MEDIR LA PERCEPCION						
1) AMABILIDAD						
a. ¿Cómo califica el trato recibido de parte del personal que le atendió?						
2) TIEMPO DE ESPERA						
b. ¿Cómo usted califica el tiempo de prestación del servicio?						

3) PROFESIONALIDAD c. ¿Cómo califica el nivel de conocimiento de la persona que le ofrece el servicio ?					
4) FIABILIDAD d. ¿Cómo considera la credibilidad del producto entregado?					
5. ELEMENTOS TANGIBLES e. ¿Cómo califica las condiciones de las instalaciones (limpieza, apariencia de las instalaciones y del personal, señalizaciones de las áreas)?					
f. ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?					
5. ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL g. Valore el enfoque medioambiental del INESDYC en la prestación del servicio solicitado					
PREGUNTAS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO					
a. ¿Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios?					
b. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público en el INESDYC ?					
c. ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión?					
d. ¿Cómo valora usted El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud?					
e. Valore la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios que se ofertan en el INESDYC.					
¿Qué aspectos podemos mejorar nuestro sistema para que usted se sienta mejor atendido? (Agradecemos escribir cualquier sugerencia que a su entender nos permita mejorar el servicio que ofrecemos).					

2. Validar con el Comité de Calidad herramienta elaborada

Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. CARMEN ABREU 2. CELINA FIALLO 3. RAFAEL MARTE 4. JORGE SANTIAGO	5. MARIA AGRAMONTE 6. PATRICIA BATISTA 7. ALLEN PEÑA 8. LUIS HERRERA (Aya Mercedes)
---	--

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

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

[Firma]


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. MADDIEL HERNANDEZ 2. <u> </u> 3. <u> </u> 4. <u> </u>	5. <u> </u> 6. <u> </u> 7. <u> </u> 8. <u> </u>
--	--

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

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA


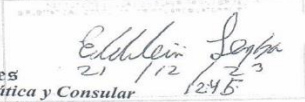

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

[Firma]

3. Informar a la máxima autoridad

Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.

 REPUBLICA DOMINICANA	 Eduardo Latorre Rodríguez 21 / 12 / 23 12:45
Ministerio de Relaciones Exteriores <i>Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular</i> "Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)	
INESDYC-DPyD-063-2023.	
Santo Domingo, D.N. 20 de diciembre del 2023.	
Al:	Dr. José Rafael Espaillat Embajador, Rector Su Despacho.-
Asunto:	Remisión de documento "Guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.
Anexo :	Documento guía metodológica.
Cortésmente, remito lo indicado en el asunto para su información y opinión. El referido documento forma parte de las evidencias correspondientes al primer informe del Plan de Mejora Institucional, septiembre-diciembre 2023 (Modelo CAF).	
Atentamente,	
 Rafael Martí Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo	
RM	
tmp	

Acción de Mejora 11: Elaborar herramientas para medir el horario de atención

Tareas:

1. Elaborar herramienta de captura de data de horario de atención

Encuesta de satisfacción para medir la calidad de los servicios ofrecidos por el INESDYC (en las preguntas relativas al rendimiento se puede ver lo relativo a horario de atención)



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

ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL INESDYC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	
<i>Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.</i>	
FECHA: _____	
1. INFORMACION GENERAL	
Género:	
<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino
Seleccione el Rango de Edad:	
<input type="checkbox"/> 18 a 24 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 25 a 54 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 65 o más	<input type="checkbox"/>
2. IDENTIFICACION DEL SERVICIO	
Seleccione el Servicio Solicitado	
a) Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad) _____	
b) Biblioteca -préstamo de documentos bibliográficos _____	
c) Educación Continua- solicitud de cursos, diplomados y talleres _____	
d) Educación continua- Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas _____	
e) Educación continuada -Formación de lenguas extranjeras (inglés) _____	
f) Registro-Certificación de Estudios _____	
g) Registro - Emisión de certificaciones de grado _____	
h) Registro-Emisión de culminación de estudio _____	
i) Registro- emisión de récord de calificaciones _____	
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	Grado de Satisfacción
	Malo Muy Malo Regular Bueno Excelente
PREGUNTAS PARA MEDIR LA PERCEPCION	
1) AMABILIDAD	
a. ¿Cómo califica el trato recibido de parte del personal que le atendió?	
2) TIEMPO DE ESPERA	
b. ¿Cómo usted califica el tiempo de prestación del servicio?	

3) PROFESIONALIDAD					
c. ¿Cómo califica el nivel de conocimiento de la persona que le ofrece el servicio ?					
4) FIABILIDAD					
d. ¿Cómo considera la credibilidad del producto entregado?					
5. ELEMENTOS TANGIBLES					
e. ¿Cómo califica las condiciones de las instalaciones (limpieza, apariencia de las instalaciones y del personal, señalizaciones de las áreas)?					
f. ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?					
5. ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL					
g. Valore el enfoque medioambiental del INESDYC en la prestación del servicio solicitado					
PREGUNTAS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO					
a. ¿Cómo valora usted La comodidad en el área de espera de los servicios?					
b. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público en el INESDYC ?					
c. ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión?					
d. ¿Cómo valora usted El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud?					
e. Valore la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios que se ofertan en el INESDYC.					
¿Qué aspectos podemos mejorar nuestro sistema para que usted se sienta mejor atendido? (Agradecemos escribir cualquier sugerencia que a su entender nos permita mejorar el servicio que ofrecemos).					

2. Validar con el Comité de Calidad herramienta elaborada

Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. CARMEN ABREU 2. CELINA FIALLO 3. RAFAEL MARTE 4. JORGE SANTIAGO	5. MARIA AGRAMONTE 6. PATRICIA BATISTA 7. ALLEN PEÑA 8. LUIS HERRERA (Ana Mercedes)
---	--

FIRMA: [Signature] FIRMA: [Signature]
 FIRMA: [Signature] FIRMA: [Signature]
 FIRMA: [Signature] FIRMA: [Signature]
 FIRMA: [Signature] FIRMA: [Signature]

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

[Stamp]


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. MADDIEL HERNANDEZ 2. <u> </u> 3. <u> </u> 4. <u> </u>	5. <u> </u> 6. <u> </u> 7. <u> </u> 8. <u> </u>
--	--

FIRMA: [Signature] FIRMA:
 FIRMA: FIRMA:
 FIRMA: FIRMA:
 FIRMA: FIRMA:

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA


2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

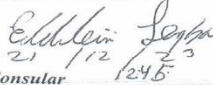
[Stamp]

3. Informar a la máxima autoridad

Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


REPUBLICA DOMINICANA

Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)


21 / 12 / 23
1245

INESDYC-DPyD-063-2023.

Santo Domingo, D.N.
20 de diciembre del 2023.

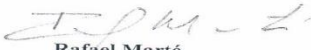
Al: **Dr. José Rafael Espaillat**
Embajador, Rector
Su Despacho.-

Asunto: Remisión de documento "Guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.

Anexo: Documento guía metodológica.

Cortésmente, remito lo indicado en el asunto para su información y opinión. El referido documento forma parte de las evidencias correspondientes al primer informe del Plan de Mejora Institucional, septiembre-diciembre 2023 (Modelo CAF).

Atentamente,


Rafael Martí
Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

RM
tmrp

Acción de Mejora 12: Medir los resultados de en cuanto al tiempo de espera

Tareas:

1. Elaborar herramienta de captura de data de tiempo de espera

Encuesta de satisfacción para medir la calidad de los servicios ofrecidos por el INESDYC (en las preguntas relativas a la percepción se puede ver lo relativo a tiempo de espera)



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

ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL INESDYC

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO				
<i>Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.</i>				
				FECHA: _____
1. INFORMACION GENERAL				
Género:				
<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Femenino		
Seleccione el Rango de Edad:				
18 a 24 años				
25 a 54 años				
55 a 64 años				
65 o más				
2. IDENTIFICACION DEL SERVICIO				
Seleccione el Servicio Solicitado				
a) Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad) _____				
b) Biblioteca -préstamo de documentos bibliográficos _____				
c) Educación Continua- solicitud de cursos, diplomados y talleres _____				
d) Educación continua- Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas _____				
e) Educación continuada -Formación de lenguas extranjeras (inglés) _____				
f) Registro-Certificación de Estudios _____				
g) Registro - Emisión de certificaciones de grado _____				
h) Registro-Emisión de culminación de estudio _____				
i) Registro- emisión de récord de calificaciones _____				
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		Grado de Satisfacción		
		Malo	Muy Malo	Regular
		Bueno	Excelente	
PREGUNTAS PARA MEDIR LA PERCEPCION				
1) AMABILIDAD				
a. ¿Cómo califica el trato recibido de parte del personal que le atendió?				
2) TIEMPO DE ESPERA				
b. ¿Cómo usted califica el tiempo de prestación del servicio?				

3) PROFESIONALIDAD					
c. ¿Cómo califica el nivel de conocimiento de la persona que le ofrece el servicio ?					
4) FIABILIDAD					
d. ¿Cómo considera la credibilidad del producto entregado?					
5. ELEMENTOS TANGIBLES					
e. ¿Cómo califica las condiciones de las instalaciones (limpieza, apariencia de las instalaciones y del personal, señalizaciones de las áreas)?					
f. ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?					
5. ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL					
g. Valore el enfoque medioambiental del INESDYC en la prestación del servicio solicitado					
PREGUNTAS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO					
a. ¿Cómo valora usted La comodidad en el área de espera de los servicios?					
b. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público en el INESDYC ?					
c. ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión?					
d. ¿Cómo valora usted El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud?					
e. Valore la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios que se ofertan en el INESDYC.					
¿Qué aspectos podemos mejorar nuestro sistema para que usted se sienta mejor atendido? (Agradecemos escribir cualquier sugerencia que a su entender nos permita mejorar el servicio que ofrecemos).					

2. Validar con el Comité de Calidad herramienta elaborada
Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. CARMEN ABREU 2. CELINA FIALLO 3. RAFAEL MARTE 4. JORGE SANTIAGO	5. MARIA AGRAMONTE 6. PATRICIA BATISTA 7. ALLEN PEÑA 8. LUIS HERRERA (Ana Mercedes)
FIRMA: 	FIRMA: 
FIRMA: 	FIRMA: 
FIRMA: 	FIRMA: 
FIRMA: 	FIRMA: 

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

1/1


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. MADDIEL HERNANDEZ 2. 3. 4.	5. 6. 7. 8.
FIRMA: 	FIRMA:
FIRMA: 	FIRMA:
FIRMA: 	FIRMA:
FIRMA: 	FIRMA:

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

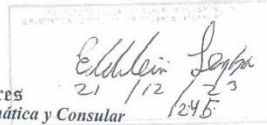
ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

1/1

3. Informar a la máxima autoridad
Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.



REPUBLICA DOMINICANA
Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)



INESDYC-DPyD-063-2023.

Santo Domingo, D.N.
20 de diciembre del 2023.

Al: **Dr. José Rafael Espaillat**
Embajador, Rector
Su Despacho.-

Asunto: Remisión de documento "Guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.

Anexo : Documento guía metodológica.

Cortésmente, remito lo indicado en el asunto para su información y opinión. El referido documento forma parte de las evidencias correspondientes al primer informe del Plan de Mejora Institucional, septiembre-diciembre 2023 (Modelo CAF).

Atentamente,

Rafael Martí
Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

RM
tmp

Acción de Mejora 13: Elaborar herramientas para medir la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios

Tareas:

1. Elaborar herramienta de captura de disponibilidad de información

Encuesta de satisfacción para medir la calidad de los servicios ofrecidos por el INESDYC (en las preguntas relativas al rendimiento se puede ver lo relativo a la disponibilidad de la información)



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

ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL INESDYC

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO						
Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.						
1. INFORMACION GENERAL					FECHA: _____	
Género:						
<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Femenino				
Seleccione el Rango de Edad:						
18 a 24 años						
25 a 54 años						
55 a 64 años						
65 o más						
2. IDENTIFICACION DEL SERVICIO						
Seleccione el Servicio Solicitado						
a) Admisión a programas de Posgrado (Maestría y Especialidad) _____						
b) Biblioteca -préstamo de documentos bibliográficos _____						
c) Educación Continua- solicitud de cursos, diplomados y talleres _____						
d) Educación continua- Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas _____						
e) Educación continuada -Formación de lenguas extranjeras (inglés) _____						
f) Registro-Certificación de Estudios _____						
g) Registro - Emisión de certificaciones de grado _____						
h) Registro-Emisión de culminación de estudio _____						
i) Registro- emisión de récord de calificaciones _____						
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		Grado de Satisfacción				
		Malo	Muy Malo	Regular	Buono	Excelente
PREGUNTAS PARA MEDIR LA PERCEPCION						
1) AMABILIDAD						
a. ¿Cómo califica el trato recibido de parte del personal que le atendió?						
2) TIEMPO DE ESPERA						
b. ¿Cómo usted califica el tiempo de prestación del servicio?						

3) PROFESIONALIDAD					
c. ¿Cómo califica el nivel de conocimiento de la persona que le ofrece el servicio ?					
4) FIABILIDAD					
d. ¿Cómo considera la credibilidad del producto entregado?					
5. ELEMENTOS TANGIBLES					
e. ¿Cómo califica las condiciones de las instalaciones (limpieza, apariencia de las instalaciones y del personal, señalizaciones de las áreas)?					
f. ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?					
5. ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL					
g. Valore el enfoque medioambiental del INESDYC en la prestación del servicio solicitado					
PREGUNTAS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO					
a. ¿Cómo valora usted La comodidad en el área de espera de los servicios?					
b. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público en el INESDYC ?					
c. ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión?					
d. ¿Cómo valora usted El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud?					
e. Valore la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios que se ofertan en el INESDYC.					
¿Qué aspectos podemos mejorar nuestro sistema para que usted se sienta mejor atendido? (Agradecemos escribir cualquier sugerencia que a su entender nos permita mejorar el servicio que ofrecemos).					

2. Validar con el Comité de Calidad herramienta elaborada **Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023** mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. CARMEN ABREU 2. CELINA FIALLO 3. RAFAEL MARTE 4. JORGE SANTIAGO	5. MARIA AGRAMONTE 6. PATRICIA BATISTA 7. ALLEN PEÑA 8. LUIS HERRERA (Ana Mercedes)
---	--

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

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA

2. COMPROMISOS / PENDIENTES

ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

1/1


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

MINUTA DE REUNIONES

Fecha: 18/12/2023

1. DATOS GENERALES

REUNIÓN: COMITE DE CALIDAD

REUNIÓN No: HORA INICIO: 11:00 am HORA FIN: 12:00 am

2. PARTICIPANTES

1. MADDIEL HERNANDEZ 2. <u> </u> 3. <u> </u> 4. <u> </u>	5. <u> </u> 6. <u> </u> 7. <u> </u> 8. <u> </u>
--	--

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

2. TEMAS TRATADOS

PRESENTACION GUIA METODOLOGIA PARA MEDIR PERCEPCION Y RENDIMIENTO SERVICIOS OFERTADOS INESDYC
 CONSENSO DE LA METODOLOGIA


2. COMPROMISOS / PENDIENTES


ASUNTOTAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
REMITIR GUIA A LA RECTORIA		
REMITIR GUIA A TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITE		

1/1

3. Informar a la máxima autoridad

Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.


REPUBLICA DOMINICANA
Ministerio de Relaciones Exteriores
Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular
"Dr. Eduardo Latorre Rodríguez" (INESDYC)


21 / 12 / 23
1245

INESDYC-DPyD-063-2023.

Santo Domingo, D.N.
20 de diciembre del 2023.


Al: **Dr. José Rafael Espailat**
Embajador, Rector
Su Despacho.-

Asunto: Remisión de documento "Guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.

Anexo : Documento guía metodológica.

Cortésmente, remito lo indicado en el asunto para su información y opinión. El referido documento forma parte de las evidencias correspondientes al primer informe del Plan de Mejora Institucional, septiembre-diciembre 2023 (Modelo CAF).

Atentamente,


Rafael Martí
Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

RM
tmrp