

## ● FORMAS DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Puede visitarnos en horario de 08:00 a. m. a 04:00 p. m.  
Vía telefónica al Tel.: (809) 987-7616 Ext. 8018.

Acceder a nosotros a través de nuestra página web:  
<https://www.inesdyc.edu.do>

Redes sociales:



inesdycrd



inesdycrd



inesdycrd



inesdyc\_rd

## ● QUEJAS Y SUGERENCIAS



Los usuarios disponen de las siguientes vías para presentar sus quejas y sugerencias:

**Buzón físico:** ubicado en la recepción del Instituto, en el área de admisiones.

**Correo electrónico:** [oai@inesdyc.edu.do](mailto:oai@inesdyc.edu.do)

**Línea 311:** completando el formulario en la página <https://311.gob.do> o llamando directamente al 311 desde tu móvil o teléfono fijo.

El tiempo de respuesta de todas las quejas y sugerencias será no más de 15 días laborables a partir de la interposición de estas.

## ● MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



En caso de incumplimiento de alguno de los servicios comprometidos en la presente Carta Compromiso, la Rectoría procederá a remitir una carta al usuario, que incluirá la disculpa de la institución y las medidas adoptadas para su solución. Esto se realizará en un plazo máximo de 15 días laborables.

## ● DATOS DE CONTACTO

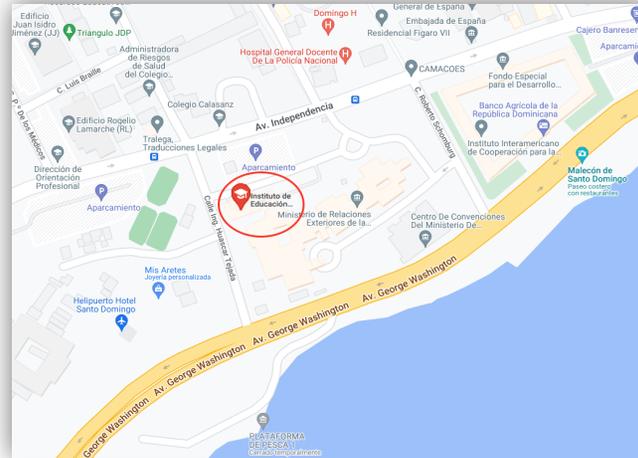


El Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), se encuentra ubicado en la Ave. Independencia No. 752, Santo Domingo, Distrito Nacional. En la sede del Ministerio de Relaciones Exteriores.

**División de Admisiones:**  
Teléfono: (809) 987-7616 Ext. 8018  
Correo admisiones: [admisiones@inesdyc.edu.do](mailto:admisiones@inesdyc.edu.do)

**Departamento de Registro:**  
Correo registro: [registro@inesdyc.edu.do](mailto:registro@inesdyc.edu.do)  
Teléfono: (809) 987-7616 Ext. 8021

**División de Biblioteca:**  
Correo biblioteca: [biblioteca@inesdyc.edu.do](mailto:biblioteca@inesdyc.edu.do)  
Teléfono: (809) 987-7616 Ext. 8023



## ● UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO



El Departamento de Planificación y Desarrollo del INESDYC es la unidad organizativa interna responsable de dar seguimiento a los compromisos asumidos en esta carta. Ante cualquier duda o inquietud pueden llamar al teléfono (809) 987-7616 Ext. 8051 o al correo [calidad@inesdyc.edu.do](mailto:calidad@inesdyc.edu.do)



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Instituto de Educación Superior  
en Formación Diplomática y Consular



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

## ● DATOS IDENTIFICATIVOS

El INESDYC es el órgano académico del Ministerio de Relaciones Exteriores responsable de formar, actualizar y especializar sus recursos humanos, especialmente al personal diplomático y consular de la República Dominicana, a los aspirantes a ingresar a la Carrera Diplomática y al personal que es designado en el Servicio Exterior. Por su naturaleza, el INESDYC ofrece su labor de capacitación, formación y actualización a las demás entidades públicas y a otras instituciones de la sociedad civil, dentro del marco de su especialización.

## ● MISIÓN

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

## ● NORMATIVA

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley Orgánica núm. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior.
- Ley núm. 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, del 26 de julio del 2001.
- Ley núm. 502-08 del Libro y Bibliotecas, del 29 de diciembre del 2008.
- Resolución núm. 03-2012, del 21 de marzo del 2012, del Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (CONESCYT) que aprueba el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular –INESDYC–, en la categoría de Instituto Especializado de Estudios Superiores.
- Resolución núm. 04-2012 y núm. 05-2012 del CONESCYT, del 21 de marzo del 2012 que aprueba los programas de Maestría en Diplomacia y Servicio Consular y la Especialidad en Diplomacia Comercial, respectivamente.

## ● INCLUSIÓN

La institución está enfocada en facilitar el acceso a los servicios brindados, disponiendo de medios presenciales y virtuales al alcance de todos los ciudadanos interesados. Nuestras instalaciones se encuentran debidamente señalizadas. El INESDYC cuenta con estacionamientos identificados para discapacitados y embarazadas localizados próximo a la entrada. Además, una rampa para el acceso de personas con discapacidad y disponibilidad del ascensor para el acceso al segundo nivel.

## ● ATRIBUTOS DE CALIDAD

- AMABILIDAD:** Trato respetuoso y amable a cada ciudadano que solicita un servicio para garantizar la satisfacción del mismo.
- ELEMENTOS TANGIBLES:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- FIABILIDAD:** Suministrar información con la calidad que responda a las inquietudes del interesado.
- PROFESIONALIDAD:** Dotar de conocimiento y herramientas a nuestro personal para ofrecer una asistencia acorde con las necesidades demandadas por los usuarios.
- TIEMPO DE RESPUESTA:** Satisfacer las necesidades de los ciudadanos en los plazos establecidos.

## ● COMPROMISO DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
<b>Admisión a programas de Postgrado (Maestría y Especialidad).</b>	Amabilidad Elementos tangibles Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
<b>Solicitud de cursos, diplomados y talleres.</b>	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
<b>Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas.</b>	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.
<b>Emisión de certificaciones de: Grado, culminación de estudio, estudio y récord de calificaciones.</b>	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.
<b>Préstamo de documentos bibliográficos.</b>	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
<b>Formación de lenguas extranjeras (inglés).</b>	Amabilidad Elementos tangibles Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.

## ● DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución de la República y en las leyes dominicanas.
- Dar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos del Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC).
- Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos por el INESDYC en el desarrollo de los trámites y servicios solicitados.
- Aportar toda la información necesaria para que el INESDYC pueda adelantar los trámites o prestarle los servicios.
- Nunca aportar documentos falsos y siempre brindar información real para los trámites y servicios.
- Remitir una autorización por escrito en caso de requerir que una tercera persona solicite o retire una certificación u otra documentación en su nombre.
- Firmar acuse de recibo de los servicios cuando así sea requerido.