



GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO

Instituto Superior de Formación Docente

Salomé Ureña

- ISFODOSU –

Autodiagnóstico CAF

Junio 2019

Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de autoevaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de autoevaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF. Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

TABLA DE CONTENIDO

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.	2
Presentación	2
CRITERIOS FACILITADORES	6
CRITERIO I: LIDERAZGO	¡Error! Marcador no definido.
Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	24
Subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia	52
Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otro grupos de interés	69
CRITERIO II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	80
Subcriterio 2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	80
Subcriterio 2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada	89
Subcriterio 2.3 Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica	102
Subcriterio 2.4. Planificar, Implementar y revisa la Innovación y el Cambio	116
CRITERIO III. PERSONAS	135
Subcriterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos, de acuerdo a la estrategia y planificación	135
Subcriterio 3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización	147
Subcriterio 3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar	165
CRITERIO IV. ALIANZAS Y RECURSOS	180
Subcriterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	180

Subcriterio 4.3 Gestionar las finanzas	218
Subcriterio 4.4 Gestionar la información y el conocimiento	228
Subcriterio 4.5 Gestionar las tecnologías	239
Subcriterio 4.6 Gestionar las Instalaciones	251
CRITERIO V. PROCESOS	270
Subcriterio 5.1 Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua	270
Subcriterio 5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los estudiantes y otros grupos de interés	294
Subcriterio 5.3 Coordinar procesos a través de instituciones educativas y otras instituciones	312
CRITERIOS DE RESULTADOS	319
CRITERIO VI. RESULTADOS EN CIUDADANOS Y CLIENTES	319
Subcriterio 6.1 Medidas de Percepción	319
Subcriterio 6.2 Medidas del Desempeño	345
CRITERIO VII. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	381
Subcriterio 7.1 Resultados de la Percepción	381
Subcriterio 7.2 Resultados del Desempeño	410
CRITERIO VIII. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	422
Subcriterio 8.1 Mediciones de Percepción	422
Subcriterio 8.2 Mediciones de Desempeño	442
CRITERIO IX. RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO	451
Subcriterio 9.1 Resultados externos: Resultados e Impacto a Conseguir	451

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Formular y desarrollar la misión (cuáles son nuestros objetivos para contribuir a la sociedad) y la visión (quiénes son los estudiantes que pretendemos educar y formar) con la participación de los grupos de interés y los empleados.	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) es una institución de educación superior de carácter estatal y dedicada a la formación de docentes para el sistema educativo dominicano. Para ello, se encuentra concentrando sus esfuerzos de crecimiento institucional por medio del impacto sectorial de programas y proyectos educativos; la calidad y diferenciación en la formación de sus estudiantes y la gestión autónoma y visión estratégica institucional. Estos objetivos se presentan en el Estatuto Orgánico de la Institución y su planteamiento estratégico 2014-2019. El mismo es la tercera versión elaborada por el Instituto desde su primera	No se ha realizado una actualización del Plan Estratégico para el siguiente periodo.

entrega en el 2007 de este Marco Estratégico y Plan de Mejoras Institucionales.

Dentro del Planteamiento Estratégico se define la Misión, Visión y Valores en base a la naturaleza del Instituto. La formulación y desarrollo de la razón de ser del Instituto y sus lineamientos se llevó a cabo gracias a la asesoría de una profesional en temas de sistema de gestión, planeación, acreditación e internacionalización en múltiples universidades en América Latina, la economista, Magister en Educación, María Claudia Aponte. Por igual, la validación y adaptación del Plan Estratégico, Misión, Visión y Valores a la realidad de cada Recinto fue llevada directamente a cada grupo de interés que conforma la organización. En una primera instancia se realizó un análisis de la situación actual y diagnóstico estratégico de manera interna y externa. Se revisó y reflexionó sobre la identidad y la vocación del Instituto, sus capacidades y sus restricciones, los actuales diferenciadores frente a otras instituciones del sector de la educación superior en el país, las tendencias del entorno y las megatendencias que afectarán a futuro la evolución del ISFODOSU. Este se ejecutó con la Máxima Autoridad, un grupo focal representado por los diferentes estamentos

	y comunidades del Instituto y los Miembros de la Junta Directiva de la Institución. Posteriormente, fueron realizados talleres en cada uno de los seis (6) Recintos y diversos grupos de interés (profesores, alumnos, colaboradores administrativos, personalidades exteriores y directivos), con el objetivo de identificar las fortalezas, debilidades y amenazas del Instituto y adaptar los planes de trabajo del Marco Estratégico a la realidad de carga laboral del Recinto. <u>Evidencias</u> - Estatuto Orgánico del Instituto - Plan Estratégico 2014-2019	
b) Establecer, con la participación de los grupos de interés, un marco de valores que incluya la transparencia, la ética y el sentido de servicio a la sociedad, y materializarlo en un código de conducta.	El ISFODOSU, desde el 2012, toda persona física o jurídica vinculada al Instituto mediante contrato para suplir servicios o suplir bienes de todo tipo, se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código de Ética del instituto. El mismo fue elaborado por un equipo multidisciplinario de colaboradores con el objetivo de definir los principios, deberes, prohibiciones éticas, el tipo de infracciones que pueden suscitarse en el ámbito laboral y sus sanciones de lugar. Por igual, se presenta	

definida la persona encargada como Oficial de Ética en el Instituto y sus funciones, el nivel de operación del Comité dentro de cada ámbito de trabajo, las acciones que puede tomar el Comité cómo forma de contrarrestar una situación de conflictos de intereses y cómo el mismo se compromete a mantener la confidencialidad durante el proceso de investigación ante una declaración de falta de ética. El Código de Ética del Instituto permite un fácil conocimiento de cómo realizar consultas al Oficial de Ética y la correcta forma de realizar una denuncia. En el **2016** el Código de Ética fue revisado y modificado, buscando fortalecer el conocimiento de las **buenas prácticas en valores éticos** y la ejecución de una Campaña Activa a todo colaborador y estudiante del contenido del reglamento y como obtener acceso al mismo.

Evidencias

- Declaración de Valores del ISFODOSU
- Código de Ética ISFODOSU
- Formulario de Denuncia ante Falta Ética
- Formulario de Denuncia ante Falta Ética – Portal Web
- Código de Pautas Éticas - Comisión de Ética

c) Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia, a todos los empleados de la organización y a otros grupos de interés.		No se tiene un plan de comunicación del Plan Estratégico Institucional.
d) Revisar periódicamente la misión, la visión y los valores de la institución para reflejar los cambios externos del ambiente (socio-culturales, técnicos, económicos, políticos, demográficos y desarrollo sostenible).		No se ha actualizado el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2025.
e) Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata con dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	El instituto posee un Comité de Ética encargado de mediar en casos de falta de ética guiado por el Código de ÉTICA y el Código de Pautas Éticas Evidencias: - Código de Pautas Éticas - Comisión de Ética - Código de Ética ISFODOSU	
f) Manejar los riesgos identificando las potenciales fuentes y proveyendo	Se ha iniciado la identificación de los riesgos de la Institución para luego plantear planes de acción que los ataquen.	No se tienen guías para que los recursos humanos lidien con los riesgos.

líneas guía a los recursos humanos sobre cómo lidiar con ellos.	Evidencias: - Contratación consultores de riesgo. - Lista de asistencia capacitación de riesgos.	
g) Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitoreando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo.)	El ISFODOSU ha concentrado sus esfuerzos para que sus colaboradores directivos posean todas herramientas y recursos necesarios para aplicar una gestión apoyada en el desarrollo de competencias de un buen liderazgo, desarrollo de una visión estratégica y que sus líderes dirijan buscando cohesión y participación del equipo. Para esto, capacitó a sus directivos administrativos en Rectoría y cada uno de sus Recintos en Barna Business School, Universidad con la cual posee un convenio. Esta capacitación de fortalecimiento del liderazgo de directivos se concentró en la realización de un Diplomado de “Desarrollo de Competencias de Liderazgo”. En relación al monitoreo del trabajo bajo los valores y buena conducta establecida en el Código de Ética del instituto, la Rectoría y sus Vicerrectorías fortalecen la confianza y el respeto mutuo con los directivos de la institución mediante reuniones periódicas y el modelado de un quehacer íntegro y	

	apegado a los principios que rigen al Instituto según su estatuto orgánico y su Código de Ética. Además, en el año, 2016, el instituto se encuentra trabajando con la contratación de una consultoría externa para el diseño e implementación de la evaluación del Clima Laboral dentro de cada uno de los Recintos y Rectoría. Con el mismo se busca analizar cómo se sienten los colaboradores en el ámbito laboral que ofrece el ISFODOSU y proveer, por igual, una sección dónde se pueda evaluar cómo estos consideran la relación entre los directivos y sus empleados subordinados. <u>Evidencias:</u> - Código de Ética ISFODOSU - Formulario de Denuncia ante Falta Ética - Formulario de Denuncia ante Falta Ética – Portal Web - Estatuto Orgánico del Instituto - Evidencia de capacitaciones en Desarrollo de Competencia de Liderazgo	
--	--	--

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Definir las responsabilidades de dirección/gestión (organigrama), las tareas y las áreas de especialización.	La versión 2019 del organigrama institucional está en proceso de revisión por el Ministerio de Administración Pública para su aprobación y formalización. Se diseñó el Manual de Organización y Funciones y se encuentra en revisión interna. Se encuentra en ejecución el Manual de Cargos. <u>Evidencias:</u> - Resolución Núm 01.19 - Estructura ISFODOSU 2019 - Borrador Manual de Organización y Funciones 2019. - Contratación consultor Manual de Cargos	
b) Asegurar un enfoque para gestionar los procesos y estructuras organizativas adaptadas	Mediante su División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión, el ISFODOSU realiza el levantamiento y la	

a la estrategia y la planificación de la institución, y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, proveyendo información regular y certera a través de un sistema de información efectivo.	definición de sus procesos a través de la metodología de la gestión por procesos. Para el control de estos procesos y el aseguramiento de su relación con la planificación estratégica de la institución, la División utiliza una Matriz de Seguimiento de Procesos como herramienta de control y se encuentra en proceso de implementar un sistema de medición para los procesos administrativos con una Matriz habilitada de manera online para cada área de recepción, emisión y vía de paso de documentos en la Rectoría. Estos KPI de Medición de Procesos Administrativos servirán como indicador y rastreo del correcto trabajo de control de información por área departamental. Luego del trabajo en el levantamiento de los procesos en el ISFODOSU y la definición y mejora de los mismos, la División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión realiza instructivos que son presentados y divulgados a las áreas de trabajo del proceso levantado. Gracias a esta medida los integrantes de las áreas en cuestión se encuentran siempre informados de la correcta	
--	--	--

	ejecución de los procesos que deben de ejecutar, brindando, así, una vía de sistematización de las tareas realizadas en cada ámbito de trabajo del ISFODOSU. Ejemplos de estos instructivos son el de Gestión de la Documentación, Uso de Formulario de Plataforma POA-Presupuesto, uso de Acción de Personal, uso de formulario de Viático al Interior, uso de formulario de Viático al Exterior, instructivo de Autoevaluación CAF, uso de Herramientas de Requisición, uso de Buzón de Comentarios, Quejas y Sugerencias, entre otros. En cuanto a enfocar la gestión de los procesos dentro de la Institución a las necesidades y expectativas de los colaboradores del mismo, se ha diseñado e implementado una vía de comunicación dónde los colaboradores tienen la oportunidad de proponer ideas y sugerencias ante los procesos que se están levantando en el ISFODOSU internamente. En términos de la Gestión por procesos implementada desde el 2013 se han generado diversas evidencias del trabajo	
--	---	--

	ejecutado en la documentación y levantamiento para los procesos de apoyo y parte de los misionales y estratégicos, así como para el Mapa de Procesos de la Institución. <u>Evidencias:</u> - Dashboard de medición del Sistema de Información. - Instructivo Buzones de Comentario, Sugerencias y Quejas - Instructivo de Google Calendar - Diseño de la Documentación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad - Políticas de Tecnologías de la Información TIC - Políticas de Investigación - Formatos relacionados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.	
c) Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos en términos de productos (por ejemplo: número de estudiantes que se gradúan) y de efectos (es decir, su integración socio-	Se formularon indicadores académicos basados en los requerimientos de Órganos reguladores y organismos de acreditación. Se miden y monitorean estadísticas académicas pertinentes para el	No se han implementado ni medido la mayoría de los indicadores formulados.

profesional) teniendo en cuenta el equilibrio que debe haber entre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y en alineación con las diversas necesidades de los estudiantes.	desarrollo de los procesos sustantivos del Instituto. Evidencias: - Matriz de Indicadores Académicos. - Site de Google “Sistema de Información”	
d) Aplicar los principios de Gestión de la Calidad Total e instalar sistemas de gestión de la calidad o certificación como el Modelo CAF, el Modelo EFQM de Excelencia o un sistema específico para la institución orientada a la acreditación.	Se realizó el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad con miras a la acreditación académica de ACSUG. Se inició el proceso de autodiagnóstico CAF convocando y capacitando el equipo evaluador de cada recinto. Evidencias: - Manual de Calidad versión 2019. - Lista de asistencia capacitación CAF 2019. - Autodiagnóstico CAF 2019	No se evidencia el monitoreo y planes de acción para los resultados de autodiagnósticos anteriores

e) Formalizar la cooperación y el compromiso inter-departamental, por ejemplos con Acuerdos del Nivel de Servicios (SLA) entre las áreas administrativas y financieras.		No se evidencia el desarrollo de acuerdos formales como el SLA entre unidades administrativas y recintos del ISFODOSU
f) Definir la estrategia de administración electrónica (e-Gob) y su alineación con los objetivos estratégicos y operacionales de la institución.	El Instituto se encuentra constantemente trabajando con los sistemas implementados por el Estado Dominicano para la mejora de sus procesos administrativos. Entre las herramientas implementadas se encuentra el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), aplicado en conjunto con el Ministerio de Hacienda. Entre otras herramientas utilizadas para una fácil administración de los procesos de forma electrónica, se encuentra la aplicación de un ERP para los procedimientos administrativos del instituto. En el presente año, 2016, el ISFODOSU se encuentra trabajando en la capacitación de los colaboradores que trabajarán directamente con esta herramienta. Evidencias:	

	- Uso del SIGEF para el proceso de compras - Plan de diseño e Implementación de Intranet institucional.	
g) Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El trabajo en equipo y la gestión por proyectos constituyen uno de los ejes practicados por el ISFODOSU para el trabajo diario. Se ha creado una cultura organizacional dónde se busca crear todas las condiciones necesarias para que cada equipo de trabajo creado internamente sea conformado por personas de diversos ámbitos profesionales y laborales dentro del Instituto. De este modo, se quiere permitir una visión global de los problemas presentados ante cada equipo. Proyectos que han implementado estas nociones son el Marco Común de Evaluación, las Normas de Control Interno, el Comité de Ética, entre otros. Además, el Instituto se encuentra trabajando en la reestructuración de sus instalaciones para permitir un área de trabajo que permita la generación de equipos de trabajo con mayor facilidad.	

	<u>Evidencias:</u> - Memos de conformación de los Comités de Compras, Ética, de Calidad	
h) Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.	Con el objetivo de cumplir con el seguimiento de una comunicación continua y activa entre los diferentes grupos de interés (directivos, estudiantes, docentes, colaboradores administrativos, entre otros.) el ISFODOSU posee un Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación encargada de la comunicación interna y externa de la institución. El mismo posee un Plan de Comunicación propio del Instituto y ha dispuesto lineamientos para la comunicación interna en cada uno de los Recintos que conforma el ISFODOSU. Entre los medios que utiliza para informar a los ciudadanos se encuentran los siguientes: <u>Evidencias</u> - Carteles en murales de cada recinto y rectoría sobre eventos y convocatorias del ISFODOSU.	

	- Sección de Noticias de la página web del instituto. - Publicaciones en Medios de Comunicación (Anuncios en Periódicos, revistas, Medios televisivos y Radio.) - Informe de Medios Digitales Enero - Mayo 2019 por parte de la unidad de Comunicaciones - Correos diarios vía Comunicación Interna. - Listas de Asistencia a eventos.	
i) Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación, promoviendo la cultura de la innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	El ISFODOSU demuestra el compromiso que posee con promover una cultura de la calidad e innovación al nivel interno de la organización. Para esto se ha encargado de promover la creación de convenios entre instituciones educativas y, así, proveer las herramientas necesarias a sus directivos y colaboradores administrativos en el área de liderazgo y trabajo en equipo con sus dependientes. Una de estas capacitaciones ha sido el Diplomado con Barna Business School en Desarrollo de Competencias de Liderazgo.	

	En otro ámbito, el trabajo ejecutado en el área de calidad y mejora continua se ve evidenciado en las acciones por la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) en la Rectoría y los seis Recintos que componen el ISFODOSU, desde el año 2013 hasta la actualidad. Además, desde el año 2014 el ISFODOSU ha estado emprendiendo varios proyectos encaminados a la modernización del instituto, reforzando sus bases para la evolución institucional y avanzando en algunos cambios estructurales y operativos. Para lograr esto ha diseñado un programa dónde se designa al Departamento de Planificación y Desarrollo de encargarse de entregar a cada unidad estratégica sus metas especiales para ser cumplidas por semestre durante cada año; las mismas reciben el nombre de Cartas Compromiso. El objetivo buscado es cumplir con el Plan Estratégico planteado para el 2014 al 2019. Actualmente se tiene documentada la Jornada de Rendición de Cuentas del año 2015 y el instituto se encuentra en preparativos para ejecutar la Jornada de Rendición de Cuentas del presente año. En esta última	
--	---	--

	es revisado el nivel de ejecución de las metas definidas por unidad organizativa. Evidencias: - Minutas de Reunión de Staff. - Planes de acción del Staff.	
j) Comunicar los cambios y las razones para el cambio a los empleados y a los grupos de interés relevantes.	El ISFODOSU busca comunicar los cambios e implementación de nuevas herramientas en los procesos administrativos dentro de la institución a sus colaboradores por medio del Correo Institucional. A través de los Memos del Rector, Máxima Autoridad del instituto, se informa al personal de dichos cambios de forma oficial. En las ocasiones que lo ameriten se realizan reuniones y comunicaciones digitales e impresas, dependiendo de la información que se desea informar. Evidencias: - Plan de Comunicación Funcionograma y Organigrama - Comunicaciones Internas sobre rotación de personal.	

Subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Dar ejemplo y dirigir de acuerdo con los objetivos y valores establecidos.	Anualmente, es registrado el grado de cumplimiento de las metas del Plan Estratégico del ISFODOSU que son definidas por año y semestre. Estas metas son asignadas a las unidades académicas y administrativas, mediante unas cartas de compromiso que son entregadas por correo institucional. Las mismas forman parte del modelo de gestión del desempeño (Sistema Integral de Gestión) y de las estrategias para la creación de una cultura de la calidad y de la gestión autónoma. Los Planes se estructuran de acuerdo a los objetivos estratégicos, las estrategias de desarrollo, las líneas de acción y las metas institucionales planteados en el Plan Estratégico general para el período. Mediante estos planes, las diferentes áreas que componen al Instituto (tanto de la Rectoría como Recintos) deben participar en el Proceso de Rendición de Cuentas, en donde se da seguimiento a los logros de cada área versus sus metas según la planeación estratégica. En base a los resultados obtenidos de este evento se proceden a realizar acciones correctivas y	

	preventivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Evidencias: - Minutas de Reuniones de Vicerrectores y Rector. - Socialización Plan Estratégico - Presencia de la Alta Dirección en eventos del ISFODOSU.	
b) Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Además del trabajo llevado a cabo con el Comité de Ética del instituto en términos de la divulgación e implementación de vías para que todo empleado pueda comunicar a las autoridades competentes acerca de irregularidades en el trabajo con sus superiores o compañeros de trabajo; el ISFODOSU se encuentra trabajando con vías para analizar y obtener información acerca de cómo se sienten sus colaboradores en el ambiente de trabajo. En el año 2012, la institución realizó un Estudio del Clima Laboral de la Rectoría y los Recintos, para promover y fomentar una cultura de confianza y la obtención de sugerencias en cuanto a la mejora para el ambiente laboral. Este estudio midió la opinión de los colaboradores en aspectos como las condiciones ambientales dónde laboran, la comunicación laboral, remuneración, innovación y creatividad,	

	promoción de reconocimiento al desempeño, relación con superior inmediato, relación con compañeros, entre otros aspectos. <u>Evidencias:</u> - Buzón de Denuncias por Falta de Ética. - Buzón de Quejas y Sugerencias.	
c) Mantener regularmente informado al personal de la institución educativa sobre los temas claves que le conciernen a la institución.	La institución utiliza diversos medios para asegurar la comunicación con sus colaboradores, entre los que se encuentran las publicaciones vía correo electrónico institucional (todo personal debe de tener acceso a su correo institucional por política interna de la institución), el boletín institucional (Este se entrega de forma física a cada colaborador y en su versión digital por medio del correo institucional y la Página Web del instituto) y los memos de la Rectoría por parte del Rector y Unidades Directivas. Una buena práctica que posee la institución es comunicar a sus colaboradores de aquellos días de conmemoración a fechas, profesiones o asuntos nacionales e internacionales que competen al ambiente laboral, oportunidades de capacitación	

	(nacional y extranjera) por medio de becas y material de conocimiento general en el área de la educación. Evidencias: - Ediciones revista de investigación RECIE - Recortes de periódico en murales de la institución - Charlas sobre temas financieros y de Ética	
d) Apoyar a los empleados ayudándoles a cumplir con sus obligaciones, a realizar sus planes en consonancia con el logro de los objetivos de la institución.	Anualmente, la institución busca reconocer el buen desempeño de sus colaboradores mediante reconocimientos, bonificaciones, cuadro de honor de maestros, publicación de empleados sobresalientes, entre otros. Además, desde el año 2013 se ha trabajado con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, con el fin de contribuir a mejorar la calidad del sistema educativo nacional, fortalecer la institucionalidad, adecuar la estructura física y ampliar los servicios que ofrece a nivel nacional. Gracias a este proyecto el instituto ha contribuido al desarrollo y mejora de la calidad de formación docente en el sistema educativo dominicano, mediante el incremento de las capacidades institucionales y la mejora de la estructura	

	operativa del ISFODOSU. De este modo, la institución ha permitido que más del 22% de los docentes del instituto en sus recintos se capacitaran en gestión y mecanismos para la mejora de la calidad de formación docente; y, por igual, que más de un 11% del personal administrativo y directivo de la Rectoría y sus recintos recibieran capacitación en gestión y liderazgo. Cada Recinto, así como la Rectoría tienen definidos sus medios para el reconocimiento, por ejemplo: el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM) realiza un reconocimiento a sus docentes destacados a través de una publicación en un mural en el Salón de Profesores. Asimismo, el Recinto Emilio Prud'Homme (EPH) realiza su reconocimiento a través de una publicación en su Revista Vivencias. Evidencias: - Evaluaciones de desempeño - Capacitaciones	
e) Proveer retroalimentación a todos los colaboradores para mejorar el desempeño de los equipos y los individuos.	No se presentan fortalezas.	No se evidencia un sistema o método de retroalimentación por proyectos, funciones o tareas.
f) Estimular, fomentar y empoderar a los empleados a través de la delegación de	El ISFODOSU es una institución que se preocupa por el cumplimiento de sus	

competencias, responsabilidades y habilidades, incluyendo la rendición de cuentas.	metas. Por tal razón, anualmente la institución realiza un proceso de Rendición de Cuentas en donde se presentan los resultados de las acciones de las diversas áreas que componen al Instituto en el marco del Plan Estratégico y las metas asignadas para el año en cuestión. Con los resultados obtenidos de este evento se realizan ajustes y se toman acciones preventivas y correctivas para asegurar un cumplimiento cabal de los objetivos estratégicos de la Institución. Por otro lado, el ISFODOSU busca dotar a sus colaboradores con las competencias y habilidades mediante la participación de sus docentes en capacitaciones y eventos que fortalecen su proceso de formación. El ISFODOSU, por igual, busca elevar las competencias de estudiantes y docentes de cara a las demandas del sector en un escenario globalizado, dónde nuevas tecnologías y avances científicos adquieren cada vez mayor protagonismo. Para esto, el instituto ha preparado a sus docentes en los medios con una visión innovadora: • Taller sobre la elaboración de proyectos en el aula.	
---	---	--

	• Curso-Taller sobre uso educativo de la Web 2.0. • Conversatorio sobre la formación docente. • Taller de Psicomotricidad. • Taller (en conjunto con Microsoft Dominicana) de preparación de docentes para el futuro. • Capacitación el Centro Europeo para la investigación nuclear. • Presentación de investigaciones en el IV Congreso Internacional IDEICE. • Formación sobre Gestión Universitaria en el IGLU. • Videoconferencia: Perfil y formación de docentes para el Siglo XXI. • Simulacro de concurso para docentes. • Conferencia: Internacionalización del currículo desde la identidad institucional. • Encuentro con directivos de centros anfitriones para prácticas y pasantías. • Taller tecnológico “Transformando la práctica docente”.	
--	---	--

	• Diplomado en Investigación y construcción de paz y democracia desde la escuela. • Seminario sobre Buenas Prácticas en la Formación Docente. • Curso para mejorar la metodología de enseñanza de las matemáticas. • Entre otros. <u>Evidencias:</u> - Seminario sobre Buenas Prácticas en la formación Docente - Informes de seguimiento mensual y trimestral - Minutas de Reunión de Seguimiento Semanal	
g) Promover una cultura de innovación y mejora animando y apoyando a los empleados para que hagan sugerencias y sean proactivos en el trabajo diario dentro de la institución educativa.	Los Recintos cuentan con buzones de sugerencias en aquellas áreas de acceso continuo por parte del estudiante y ciudadanos (Salas de espera, comedor, área de registro, entre otros.) para escuchar las sugerencias de los diversos grupos de interés de la Institución. En adición a esta iniciativa, en el 2015 se dispuso un formulario digital dónde todo interesado puede comunicar sus	No se tienen vías o métodos formales y más directos por los cuales los empleados puedan proponer ideas y que estas sean escuchadas

	comentarios, sugerencias o quejas hacia el instituto. Todo aquel que desee realizar la comunicación no anónimamente recibirá respuesta del Encargado de la Oficina de Libre Acceso a la Información en Rectoría. Evidencias - Formulario virtual Buzón Quejas, Comentarios y Sugerencias. - Buzón físico de quejas, comentarios y sugerencias	
h) Demostrar la voluntad personal de los líderes/directivos a aceptar el cambio a partir de un diálogo constructivo.	Los líderes de la Institución realizan diversos diálogos con sus colaboradores para la comunicación de los cambios y nueva estructura. Entre los principales ejemplos que demuestran este accionar encontramos las visitas realizadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del Instituto (El Sr. Rector) para presentar el Plan Estratégico a los colaboradores y otros grupos de interés, las visitas realizadas para presentar los avances en el Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles jerárquicos del Instituto. Además, mediante la herramienta del Correo Institucional se mantiene el personal informado acerca de aquellos cambios en procesos, nuevos	

	colaboradores o información para el conocimiento general de la institución. Evidencias: - Memos del Rector – Comunicación de Cambios - Minutas de Reunión con Alta Dirección. - Evidencia de Propuestas de mejora implementadas.	
i) Reconocer y recompensar los esfuerzos de los equipos y las personas.	Para asegurar un buen clima laboral entre los colaboradores, la institución, mediante sus Recintos, realiza reconocimientos a sus colaboradores administrativos y financieros por su buen desempeño, así como su permanencia en la institución. Ejemplos de estas acciones se presentan en los Boletines Institucionales dónde se ha reconocido a aquellos empleados que han presentado resultados meritorios en su área de trabajo. Evidencias: - Bonos de desempeño - Regalos y celebraciones de días festivos. - Bonos de compra - Planes de jubilación	

j) Respetar y atender las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	El ISFODOSU se preocupa por sus colaboradores y permite un equilibrio entre la relación trabajo y vida personal, procurando flexibilidad en asuntos relacionados con maternidad, paternidad, fallecimiento de familiares, estudios y otros. Se dispone de un formulario de Acción de Personal, dónde todo colaborador puede tener acceso al mismo y su nivel de acción se encuentra establecido en el Manual de Recursos Humanos. <u>Evidencias:</u> - Comunicación Interna de Notas Luctuosas - Convocatoria Becas Administrativas y Docentes - Rampa para discapacitados y ascensor - Acción de Personal por Permisos de Salud - Acción de Personal por Permisos Académicos	
---	---	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otro grupos de interés

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Desarrollar un análisis de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	El ISFODOSU cuenta con un Manual de la Oficina de Libre Acceso a la Información con el objetivo de proveer, por escrito, los lineamientos para asegurar el acceso a la información de los ciudadanos. La misma se compone de las políticas para la solicitud y entrega de información del instituto y procedimiento para el acceso a la información para todo grupo de interés. La División de Extensión, Cocurriculares y Deportes realizó un estudio preliminar sobre los Grupos de Interés del Instituto. En el mismo se identificó el quehacer de cada grupo de interés, así como un Mapa de Grupos de Interés que permite la visualización rápida de quienes dan forma a la naturaleza del ISFODOSU. Evidencias: - Carta Compromiso al Ciudadano 2017-2019 - Divulgación de Carta Compromiso al Ciudadano 2017-2019 - Informes y Planes de Acción de Encuesta de Satisfacción Estudiantil - Informe y Planes de Acción de Buzón de Quejas y /sugerencias	

	- Informes y Planes de Acción de Encuesta Satisfacción de Solicitud de Documentos - Acuerdos Marco Interinstitucionales	
b) Asistir a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con educación.	Las Autoridades del Instituto participan en congresos, seminarios y otras actividades en donde brindan aportes al diseño de políticas públicas para el desarrollo de la educación en la República Dominicana. Entre los eventos encontramos: Foro Socioeducativo elaborado por Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Curso IGLU, entre otras. <u>Evidencias:</u> - Publicaciones sobre ISFODOSU a nivel de la provincia - Decreto No. 228-13 - Decreto Pacto Nacional Educativa - Normativas de carácter legal. Proyectos de ley; resoluciones y otros.	
c) Identificar e incorporar las políticas públicas que afectan a la institución.	El instituto tiene claramente identificado las políticas públicas, así como leyes que	

afectan su quehacer. Las mismas afectan el ámbito administrativo, financiero y académico de la institución y son expresadas en la Base Legal de los documentos oficiales de la Institución, como el **Manual de Funciones** de la Institución, el **Estatuto Orgánico**, entre otros.

En términos del trabajo que se realiza desde la División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión para el levantamiento de los procesos es utilizado un **formulario de procedimientos**. En este último se establecen las políticas bajo las cuales se enmarca el procedimiento. La división es asistida por el **Departamento Jurídico** de la institución para una correcta documentación del procedimiento.

Por otro lado, se mantiene a los colaboradores del instituto informados en cuanto aquellos cambios en los procesos administrativos debido a nuevas políticas externas que afecta a la institución. Ejemplos de estas iniciativas son las **comunicaciones** por parte de la **División de Compras y Contrataciones** y los **Memos del Rector**.

	Evidencias: - Borrador de Manual de Funciones-Estatuto Orgánico ISFODOSU - Formulario de Procedimientos - Manual Administrativos y Financieros - Políticas Públicas en Proceso de Compras y Contrataciones - Comunicaciones y Memos cambios en Políticas Públicas	
d) Asegurar que los objetivos y las metas de la organización están alineados con las políticas y decisiones públicas, y llegar a acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	Para la realización de la planeación estratégica de la Institución, en donde se plantean sus objetivos y metas, se tomaron en cuenta diversas políticas y decisiones públicas como los son el Plan Decenal de Educación, Plan Decenal Para la Educación Superior y la Estrategia Nacional de Desarrollo. Entre aquellas ordenanzas e informes que fueron utilizados como referencia para la redacción del Plan Estratégico 2014-2019 se encuentran: - Ley 139 de 2001 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. - Ordenanza 08 de 2004, Sistema Nacional de Formación Docente. - Informe Descriptivo No. 4 de la Comisión Interinstitucional Reformulación de la Formación Docente en República Dominicana.	

	- Informe: El desafío de crear universidades de rango mundial del Banco Mundial (2011). - Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo de la República Dominicana. Además, se realizan esfuerzos por cumplir con las políticas públicas tales como la implementación de las Normas Básicas de Control Interno en el 2015 y las Normas de Control Interno en el 2016-2019 (En proceso de implementación), la implementación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) Evidencias: - Nueva estructura Plan Operativo Anual 2019 - Donaciones de organismos multilaterales - Plan Estratégico 2014-2019 - Informes de Seguimiento Metas Presidenciales	
--	--	--

e) Involucrar a los políticos y a otros grupos de interés en la definición de los objetivos sobre productos y efectos y en el desarrollo del sistema de gestión de la institución.	La Institución involucra a diferentes grupos de interés en la definición de su sistema de gestión mediante la Junta Directiva que se conforma por personas de renombre de diversas instituciones como: INAFOCAM, Ministerio de Educación, Asociación Industrial de Herrera, INTEC y Fundación Centro León Evidencias: - Estatuto Orgánico ISFODOSU - Actas Junta Directiva - Lista de asistencia y fotos de foros y reuniones. - Agenda del Despacho. - Reunión con funcionarios, representantes, donantes. - Reunión con directivos de otras instituciones	
f) Mantener relaciones proactivas y regulares con las autoridades políticas, informando a las correspondientes jerarquías ejecutivas y legislativas.	Los colaboradores del instituto participan periódicamente en conferencias, reuniones, actos y otras actividades para definir en conjunto con las autoridades públicas las políticas educativas y sus respectivas modificaciones y adaptación a los cambios en las políticas actuales.	

	<u>Evidencias:</u> - Cartas Invitación MINERD - Fotografía Participación del Rector - Expediente de compra de vuelos. - Agenda del despacho - Participación de Vicerrectoras en eventos de carácter público	
g) Desarrollar y mantener alianzas y redes con otras instituciones de educación y formación y con los grupos de interés de “primera línea” (estudiantes, ciudadanos, asociaciones de madres y padres, antiguos alumnos/empleados, contactos en el campo socio-económico, médico y cultural, ONG’s, grupos de interés así como otros órganos privados, públicos y oficiales).	El ISFODOSU desarrolla y mantiene Alianzas y Convenios con diferentes instituciones nacionales e internacionales en el ámbito educativo, público y privado. Entre las relaciones con otras instituciones encontramos: • Acuerdo con City College of New York para el desarrollo de programas académicos e investigación. • Convenio de Colaboración Académica, Científica y Cultural entre el ISFODOSU y la Universidad Complutense de Madrid (UCM). • Acuerdo Marco de Colaboración con la Universidad ISA.	No se evidencia la formalización de alianzas directas con el estudiantado

	• Convenio de cooperación interinstitucional con el MINERD, INAFOCAM y la Universidad ISA. • Marco de Colaboración con la Universidad Santo Tomás (USTA). • Acuerdo de Cooperación con la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO). • Convenio de Marco de Colaboración con la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU). • Marco de Colaboración con Barna Business School (BSS). • Acuerdo de Marco de Colaboración con la Universidad Pedagógica Nacional (UPN). • Convenio de Colaboración con el Centro Cultural Poveda. • Carta de Intención para la Cooperación Interinstitucional entre las Universidades Asistentes al Encuentro de Rectores y Universidades Pedagógicas de Latinoamérica. • Afiliación del Instituto a la Red Internacional de Estudios Generales (RIDEG).	
--	--	--

	• Cooperación en proyecto de Mejoramiento de la Licenciatura en Educación Inicial entre el ISFODOSU con Fundación INICIA. <u>Evidencias:</u> - Carta Compromiso al Ciudadano 2017-2019 - Convenio con el College Board para Pruebas Paa - Acuerdos y Convenios multilaterales con PNUD - Acuerdo con City College of New York para el desarrollo de programas académicos e investigación. - Convenio de Colaboración Académica, Científica y Cultural entre el ISFODOSU y la Universidad Complutense de Madrid (UCM). - Acuerdo Marco de Colaboración con la Universidad ISA. - Convenio de cooperación interinstitucional con el MINERD, INAFOCAM y la Universidad ISA. - Marco de Colaboración con la Universidad Santo Tomás (USTA).	
--	--	--

	- Acuerdo de Cooperación con la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO). - Convenio de Marco de Colaboración con la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU). - · Marco de Colaboración con Barna Business School (BSS). - · Acuerdo de Marco de Colaboración con la Universidad Pedagógica Nacional (UPN). - · Convenio de Colaboración con el Centro Cultural Poveda. - · Carta de Intención para la Cooperación Interinstitucional entre las Universidades Asistentes al Encuentro de Rectores y Universidades Pedagógicas de Latinoamérica. - · Afiliación del Instituto a la Red Internacional de Estudios Generales (RIDEG).	
h) Participar en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés.	El Instituto procura la relación y asociación con instituciones de importancia para el Sector Educativo, tanto nacional como internacionalmente. Estas relaciones son manejadas por la División de Relaciones Institucionales .	

	El ISFODOSU es miembro de instituciones de prestigio como la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU), Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP) y la Organización Universitaria Interamericana (OUI). Evidencias - Listado de Acuerdos y Convenios - Relación de Convenios y Contratos - Inventario Alianzas y Convenios - Cartas de Convocatoria a Actividades - Comunicación de Actividades ISFODOSU-Organizaciones - Correspondencia con Instituciones Relacionadas. - Publicaciones, fotos y notas de Prensa en los medios y redes sociales.	
i) Tratar de que la institución educativa y los servicios que presta obtengan una imagen positiva, reconocimiento público y buena reputación.	El Instituto dispone de un Plan de Comunicación Institucional, en donde se especifican los esfuerzos a realizar para asegurar el reconocimiento público, buena reputación e imagen positiva. Se busca, por igual, asegurar que los servicios ofertados a los ciudadanos cumplan con los requerimientos establecidos de calidad. Por consiguiente,	

	el instituto se encuentra trabajando en la redacción de la Carta Compromiso al Ciudadano dónde se dispondrán los deberes y derechos de los ciudadanos y los compromisos de servicio y mejora institucional. Evidencias - Resultado de Participación Concurso Docente - Participación en Programas televisivos y radiales. - Participación de la alta dirección en Foros nacionales e internacionales	
j) Desarrollar una estrategia promocional y de comunicación de los productos y servicios dirigida a los grupos de interés.	El Instituto dispone de un Plan de Comunicación Institucional, en donde se especifican los esfuerzos a realizar para asegurar el reconocimiento público, buena reputación e imagen positiva. El instituto busca informar a su público objetivo de los servicios que oferta en la captación de estudiantes de nuevo ingreso. Este trabajo lo realiza mediante una presentación de los planes de estudio y del instituto en sí. En primer lugar, se realiza un estudio para verificar las provincias donde existe una mayor posibilidad de captación de estudiantes en base a la data obtenida de los tres procesos de	

	admisiones anteriores; luego se realiza el llamado de admisiones y se realiza las visitas a los Centros de Excelencia, Liceos y Escuelas Privadas con mayor posibilidad de captación de estudiantes. Evidencia de esta práctica es la Presentación de Captación de Nuevos Estudiantes. Evidencias - Campaña Publicitaria “La Pedagógica Dominicana” - Anuncio Publicitarios en las calles, Spotify, Youtube, Facebook, Instagram - Afiche & Brochure Promocional de Servicios ISFODOSU	
--	--	--

CRITERIO II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Subcriterio 2.I Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Identificar a todos los grupos de interés y comunicar los resultados a toda la institución.	Como parte del proceso de definición de la estrategia institucional se identificaron los grupos de interés del Instituto. Esta fase fue incluida dentro de la metodología de elaboración de la estrategia con la finalidad de que los mismos no sólo estuvieran	No se ha realizado una jornada en la cual se reformule los intereses de las partes interesadas y se divulgue nueva vez los grupos de interés.

	representados dentro de la visión y objetivos de la nueva estrategia, sino que también la identidad institucional fuera definida en base a dichos grupos. Esto es clave dado que la naturaleza de la institución es de carácter estatal y de servicio público por lo cual es fundamental que se refleje en su identidad los intereses de estos grupos. Es por esto que dentro de dicho proceso de planificación se realizó la identificación de los diversos grupos de interés que intervienen en el quehacer administrativo, financiero y académico de la institución. <u>Evidencias:</u> - Plan Estratégico 2014-2019 - Carta Compromiso al Ciudadano 2017-2019	
b) Recoger y analizar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas.	El ISFODOSU a través de cada uno de sus recintos y unidades organizativas pertinentes en la rectoría recopila información acerca de sus diversos grupos de interés. El instituto desarrolla actividades y proyectos para identificar las necesidades de los docentes, estudiantes, colaboradores administrativos y las comunidades en las cuales se encuentran ubicados sus diferentes recintos.	No se ha sistematizado un modelo que funcione a todos los niveles para la divulgación de la información recopilada y analizada sobre los grupos de interés.

Con la finalidad de recabar información correspondiente a las necesidades y expectativas de los estudiantes y colaboradores, a partir del último cuatrimestre del 2015 se sistematizó la aplicación de una encuesta de satisfacción estudiantil la cual busca aplicarse tras culminar cada cuatrimestre. Así mismo, como seguimiento a estudios realizados con anterioridad, el Instituto se encuentra aplicando un nuevo estudio de clima laboral el cual abarcará todas las instancias que componen al mismo. Adicionalmente, durante el primer trimestre del año en curso, se diseñó un formulario como medio para realizar evaluaciones internas del clima organizacional. Estas herramientas se implementan con la finalidad de que se pueda mantener un monitoreo permanente de cuáles son las necesidades y expectativas tanto de los estudiantes como de los colaboradores, a la vez permitiendo dar seguimiento a cómo las mismas son satisfechas.

El ISFODOSU, mediante su División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión en su función de Análisis Estadístico, recopila de manera

	permanente información descriptiva sobre los mencionados grupos de interés como parte de su sistema integral de información y su plan de estadística institucional, esto con la finalidad de generar información fidedigna para la toma de decisión a todos los niveles organizacionales. Los resultados de dicha recopilación y análisis son compilados y presentados anualmente mediante el informe denominado “ISFODOSU en Cifras” el cual muestra una visión general de los resultados de la gestión y evolución del quehacer institucional. Así mismo, se realizan diagnósticos de necesidades de la comunidad para desarrollar proyectos en la línea de Extensión, como operativos médicos, operativos culturales y de impacto medio ambiental. Evidencias: - Sistema de Información estadístico - Google Site del Sistema de Información - Matriz de Indicadores académicos - ISFODOSU en Cifras	
c) Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información	No existen fortalezas.	No se ha realizado ningún estudio de impacto de egresados e inserción laboral,

relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, y desarrollo demográfico (información relativa al mercado de trabajo, oportunidades de empleo para los graduados en relación con el tipo de formación, así como tasas de desempleo y subempleo, siempre que sea posible).		ni un análisis del contexto actual de la institución
d) Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la institución.	El ISFODOSU, mediante su División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión en su función de Análisis Estadístico, recopila de manera permanente información descriptiva sobre los mencionados grupos de interés como parte de su sistema integral de información y su plan de estadística institucional, esto con la finalidad de generar información fidedigna para la toma de decisión a todos los niveles organizacionales. Los resultados de dicha recopilación y análisis son compilados y presentados anualmente mediante el informe denominado “ISFODOSU en Cifras” el cual muestra una visión general de los resultados de la	La recopilación de estas informaciones no se realiza de forma sistemática y periódica.

	gestión y evolución del quehacer institucional. Evidencias: -Plan Estadística Institucional - Estadísticas Estudiantes - Estadísticas Personal Administrativo y Docente - ISFODOSU en Cifras - Informe de Metas Presidenciales	
e) Analizar sistemáticamente las fortalezas y las debilidades de la institución (por ejemplo con un análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), e identificar los factores críticos de éxito por medio de la evaluación periódica del entorno de la institución (incluidos los cambios políticos).	Como parte de su planificación estratégica, la institución realizó un diagnóstico estratégico utilizando diversos métodos como por ejemplo el análisis DAFO. Esto permitió analizar su posición considerando sus fortalezas (diferenciadores), oportunidades de desarrollo (tendencias del entorno), debilidades (limitantes) y amenazas (restricciones). De manera sistemática la institución realiza análisis para la valoración de los riesgos a los que está sujeto su sistema de Control mediante la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno, evaluación que a su vez arroja información valiosa sobre la posición del instituto en cuanto a sus	No se tiene evidencia del análisis FODA ni del contexto de la organización

	fortalezas y debilidades con respecto a su sistema de control. Dicho marco de evaluación le permite al ISFODOSU identificar su posición con respecto a otras instituciones al ser una estructura de evaluación estándar aplicada por todas las instituciones estatales. Evidencias: - Iniciativa de implementación de Gestión de Riesgos	
--	---	--

Subcriterio 2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (corto y largo plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un análisis de riesgos.	Para asegurar el cumplimiento de la estrategia y el alcance de la visión institucional 2019, dentro del Plan Estratégico se establecen 3 objetivos estratégicos compuestos a su vez por estrategias (o dimensiones generales) de las cuales se desprenden metas para cada año que aportan al cumplimiento de las mismas, cada una de éstas asignadas a una unidad organizativa que funge como Líder para el cumplimiento de la misma. En la Rendición de Cuentas que se realiza <u>anualmente</u> se da seguimiento al	No se ha realizado una revisión y actualización del plan estratégico tomando en cuenta los nuevos retos y necesidades.

	cumplimiento de las metas establecidas para cada una de las unidades organizativas Líder de las mismas. Para dar continuidad a los compromisos tomados con la elaboración del Plan Estratégico 2014-2019 se realizaron Cartas de Compromiso en el 2015 para cada área con cada una de sus metas y durante el 2016 se realizará la jornada de rendición de cuentas correspondiente a los logros del 2015 en base a las metas de ese año. De modo que los objetivos y metas estratégicas se lleven a todos los niveles organizacionales y se asegure el cumplimiento de los mismos, la Planificación Operativa Anual de la institución, a partir del 2014 cuando se aprueba la Estrategia 2014-2019, se realiza en base a dichas metas y objetivos. Esto con la finalidad de que cada unidad mínima de gestión programa sus actividades y productos para la gestión del próximo año en base a las metas a ser cumplidas durante el mismo según las responsabilidades definidas en las Cartas Compromiso. Para el análisis de riesgo, sistemáticamente el ISFODOSU realiza evaluaciones desde el 2014 para valorar los riesgos a los que está	
--	--	--

	sujeto su sistema de Control mediante la aplicación de las Normas de Control Interno. Evidencias: - Plan Estratégico 2014-2019	
b) Involucrar a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando sus expectativas y necesidades.	No existen fortalezas.	No se realizan estudios sistemáticos para todos los grupos de interés ni se ha incluido una representación de los grupos para la actualización de la estrategias.
c) Evaluar las tareas existentes en términos de productos y servicios facilitados e impacto – los efectos obtenidos en la sociedad- y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	El impacto de las actividades y tareas realizadas anualmente en alineación con la estrategia institucional, las cuales se muestran en los Planes Operativos Anuales, se evidencia en los resultados obtenidos en los estudiantes, principal cliente y beneficiario de los servicios ofrecidos por el ISFODOSU. Mediante el análisis continuo de las estadísticas y métricas institucionales se tiene el seguimiento de los resultados obtenidos: matriculación, estudiantes de nuevo ingreso, desempeño académico, tasas de aprobación, entre otras.	

	Así mismo, el ISFODOSU a través de su Departamento de Planificación y Desarrollo, en conjunto con la División de Presupuesto, presenta informes ante el Ministerio de Educación con los resultados trimestrales alcanzados (productos generados y los servicios facilitados al estudiantado) en base a las metas planteadas en la Planificación Estratégica Anual. Así mismo, el Rector participa en jornadas de rendición de cuentas con el Presidente de la República y autoridades del sector educación en las cuales se presentan resultados de la gestión, impacto y cobertura. Por otro lado, el instituto dispone de un ranking de Recintos el cual está compuesto por 6 indicadores obtenidos del Cuadro de Mando Integral para involucrar a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación. El Ranking de Recintos es una herramienta para motivar la competencia sana entre los Recintos y asegurar el desarrollo de cada uno en diversos aspectos administrativos, financieros y académicos. Las métricas incluidas en dicha herramienta de medición permiten el seguimiento del desempeño de	
--	--	--

	cada recinto en términos de su progreso basado en la estrategia institucional. Evidencias: - Evaluación del MAP de manera sistemática a través de la Carta Compromiso al Ciudadano. - DIGEIG evalúa de manera sistemática el impacto y transparencia del portal OAI.	
d) Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Durante los años anteriores al 2014 la Planificación Operativa del Instituto se realizaba en base a los productos definidos en conjunto con el Ministerio de Educación (MINERD). A partir del 2014, tras la definición y aplicación de la Estrategia Institucional 2014-2019, el ISFODOSU restructuro los productos y actividades que componen el POA de modo que los mismos atiendan a las estrategias y metas estratégicas definidas dentro de la Planificación 2014-2019. Es por esto que toda actividad y evento es planificado anualmente, desde entonces, de modo que se asegure la disponibilidad de fondos para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales. Evidencias: - Plan Operativo Anual 2019	

	- Presupuesto Institucional 2019 - Plan Anual de Compras y Contrataciones 2019 por unidad	
e) Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones y necesidades de los grupos de interés a corto y largo plazo.	Los líderes de la Institución definen una distribución equilibrada de los recursos de acuerdo a las prioridades estratégicas, así como operativas, de la institución. La asignación se realiza por productos y proyectos dando diferente peso según los rubros estratégicos, así como las unidades organizativas responsables de los mismos. Dicha distribución se evidencia en los Planes Operativos elaborados anualmente. Este proceso es altamente dinámico ya que trimestralmente se analiza la ejecución presupuestaria y en base a los resultados del trimestre se evalúa la necesidad de priorizar una u otra partida de modo que se asegure la disponibilidad de fondos y se realizan los ajustes de lugar para el periodo entrante. Evidencias: - Modificaciones presupuestarias del 2019	No se ha realizado estudio de carga laboral.
f) Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla	La institución realiza amplios esfuerzos para asegurar la aplicación de iniciativas sociales, tales como el inicio de un proyecto de reciclaje por la División de Extensión,	

en la estrategia y planificación de la organización.	Cocurriculares y Deportes, la realización de Limpiezas de Playas y Caminatas para crear conciencia en la comunidad. Como Institución de educación superior de carácter estatal, el ISFODOSU dispone de lineamientos claros y específicos sobre la educación y enseñanza como parte de su modelo pedagógico institucional así como su reglamento académico y estatuto orgánico, documentos todos los cuales fueron actualizados tras la definición de la nueva identidad institucional y su visión 2019 de modo que los mismos se encontrar alineados tanto con estos puntos como con las nuevas normativas y regulaciones pertinentes al quehacer y naturaleza del ISFODOSU. Es a la vez en estos documentos donde se establece la relación entre la enseñanza y la investigación como 2 ejes primordiales del quehacer institucional como institución de educación superior. Así mismo, distintas entidades gubernamentales fungen como organismos regulatorios en el sistema educativo como el Ministerio de Educación (MINERD) y el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT). Los mismos norman el quehacer educativo del Instituto	
---	--	--

	mediante diversas regulaciones a las cuales el ISFODOSU ajusta su actividad cabalmente Evidencias - Lista de actividades de extensión. - Acuerdos con centros de cogestión - Fotos actividades extensión	
g) Definir una política respecto a la relación entre educación y empleo, enseñanza e investigación, y su impacto en la sociedad.	Evidencias - Reglamento académico ISFODOSU - Políticas de Investigación - Normativa Formación Docente de Calidad en RD - Perfil Docente RD	

Subcriterio 2.3 Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Implementar la estrategia y la planificación de la institución mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos,	Mediante el proceso de Planeación Estratégica, la institución define su estrategia y la respectiva planificación periódicamente. Además de definirá su identidad y visión al 2019, el ISFODOSU estableció los tres objetivos estratégicos que le permitirán hacer de esta visión de	

proyectos y estructura organizativa adecuados.	ser el referente en la formación de profesionales de la educación una realidad: 1. Impacto sectorial de programas y proyectos educativos. 2. Calidad y diferenciación en la formación de los estudiantes. 3. Gestión autónoma y visión estratégica institucional. Para alcanzar estos objetivos, el Plan estratégico establece estrategias (o dimensiones generales) dentro de cada uno de los objetivos, de las cuales se desprenden metas para cada año que aportan al cumplimiento de las mismas, cada una de éstas asignadas a una unidad organizativa que funge como Líder para el cumplimiento de la misma. Con la finalidad de asegurar una estructura organizativa apta para el desarrollo de su estrategia, antes de iniciar el proceso de planificación de la misma, el ISFODOSU realizó un análisis de su estructura en el 2013 y adaptó la misma a las necesidades futuras de la institución. Dicha estructura fue aprobada por resolución del instituto refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Dado que la	
---	---	--

	estrategia no es estática, el ISFODOSU entiende la necesidad de evolucionar con ella y es por esto que durante el 2015 agotó un proceso de revisión y análisis de la estructura actual para adecuarla a las nuevas necesidades institucionales. Además, en la actualidad la institución se encuentra elaborando su Manual de Funciones y Manual de Cargos en base a la Estructura Orgánica aprobado por el Ministerio de Administración. <u>Evidencias:</u> - Documentación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad - Organigrama ISFODOSU - Borrador de Manual de Funciones - Borrador Manual de Cargos -Informe Adecuación Estructura ISFODOSU - Plan Maestro Institucional - Diccionario de Competencias	
b) Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la institución educativa a planes de acción y tareas para la institución, sus	Según los objetivos establecidos en la Planeación Estratégica Institucional se establecieron metas anuales para cada estrategia de dichos objetivos. Se asignaron responsables para asegurar el cumplimiento de las mismas con el equipo y los recursos adecuados. Además, se estableció un	

unidades y para todos los individuos de la institución.	Cuadro de Mando integral (CMI) en el cual se brinda seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas e indicadores que permiten el monitoreo de la gestión. Con la finalidad de asegurar la consecución de los objetivos estratégicos, la Institución se encuentra reestructurando su modelo de Evaluación del Desempeño. La misma se basaba en una evaluación por factores y pasa a ser un modelo basado en Competencias, Objetivos y Valores. En colaboración con el Ministerio de Administración Pública, el ISFODOSU busca traducir las metas estratégicas anuales, las cuales pasan a un plano táctico por medio de su Planificación Operativa Anual (POA) a una planificación operativa en la cual se establezcan objetivos anuales no sólo por unidad organizativa sino también a nivel individual de cada colaborador de modo que el desempeño pueda ser medido de manera más objetiva <u>Evidencias:</u> - Acuerdos de Desempeño - Programación Académica Cuatrimestral - Borrador Manual de Funciones	
--	--	--

- c) Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).

De modo que los objetivos y metas estratégicas se lleven a todos los niveles organizacionales y se asegure el cumplimiento de los mismos, la Planificación Operativa Anual de la institución, a partir del 2014 cuando se aprueba la Estrategia 2014-2019, se realiza en base a dichas metas y objetivos. Esto con la finalidad de que cada unidad mínima de gestión programa sus actividades y productos para la gestión del próximo año en base a las metas a ser cumplidas durante el mismo según las responsabilidades definidas en las Cartas Compromiso.

Para monitorear los avances y el cumplimiento de las metas la institución realiza jornadas de rendición de cuentas en las cuales los directivos presentan ante la máxima autoridad institucional (Rector y Miembros de la Junta Directiva) los resultados de los proyectos y actividades realizadas para el alcance de las metas. Dichos resultados son luego auditados para verificar que los productos entregados realmente cumplen con las metas establecidas. Así mismo, mediante el Cuadro de Mando Integral (CMI) se da seguimiento a los indicadores que muestran el avance y por lo tanto el cambio

	presentado en las diferentes metas según los resultados obtenidos. Para los proyectos académicos de la Institución se definen diversos indicadores para dar seguimiento y monitoreo a los mismos. Estos proyectos académicos como Ciencia en la Escuela son manejados por los Gerentes de Proyectos de la Institución suscritos al Despacho de la Rectoría y son trabajados con conjunto con instituciones como UNICEF, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), INAFOCAM, entre otros. <u>Evidencias</u> - Taller de Funcionograma con cada unidad organizativa - Matriz de Indicadores en Revisión - Conformación de la unidad de Planes, Programas y Proyectos.	
d) Desarrollar canales eficaces para la comunicación de objetivos, planes y tareas en toda la institución (proyectos escolares, educativos, enseñanza, planes sociales y culturales, Carta de Servicios, etc.)	Evidencia de que internamente estamos haciendo esto: · Las publicaciones realizadas vía el correo electrónico institucional oficial para tales fines “Comunicaciones Internas ISFODOSU” (todo personal	

debe de tener acceso a su correo institucional por política interna de la institución)

- El boletín institucional - Este se entrega de forma física a cada colaborador y en su versión digital por medio del correo institucional y la Página Web del instituto
- Memos de la Rectoría por parte del Rector y Unidades Directivas para la comunicación de novedades e información de interés para todo el personal administrativo y docente.

Actualmente estamos trabajando en dos herramientas fundamentales para el manejo de la comunicación y seguimiento de los objetivos.

Evidencias:

- Memos del Rector – Comunicación de Cambios
- Comunicación Interna – ISFODOSU
- Comunicación Externa – ISFODOSU

	- Boletines Institucionales	
e) Desarrollar y aplicar métodos para monitorear, medir y/o evaluar periódicamente el desempeño de la institución en todos los niveles de la comunidad académica, asegurando la implementación de la estrategia.	En conjunto con la definición de la estrategia 2014-2019 de la Institución se diseñó un Cuadro de Mando Integral (CMI) que permite dar seguimiento, según la periodicidad establecida para cada indicador, a las metas establecidas para alcanzar los objetivos institucionales. Con los resultados obtenidos de esta medición se tomarán acciones preventivas y de mejora sobre aspectos administrativos, financieros y académicos. A su vez, las jornadas de rendición de cuentas sirven como medio para asegurar la implementación de la estrategia dado que permiten monitorear los avances en el desarrollo de las metas establecidas para el alcance de la misma. <u>Evidencias:</u> - Documentación del Proceso de Monitoreo	No se tiene Implementado el sistema de indicadores ni los medios por los cuales estos se medirán y monitorearán.
f) Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la institución a todos los niveles en	Dada su naturaleza de institución de educación superior de carácter estatal y de servicio público es fundamental que la institución lleve un control de los	No se ha definido un método sistemático estándar para la evaluación a todos los niveles en términos de eficacia.

términos de relación entre recursos y productos (eficiencia) y entre productos e impacto (eficacia).	productos que alcanza en base a los recursos que invierte y el alcance o impacto que los mismos tienen. Dichos productos responden a las políticas educativas presidenciales y del MINERD (Cantidad de graduados según las metas establecidas, alto porcentaje de egresados aprobando Concursos de Oposición, entre otros). Es por esto que desde el Departamento de Planificación y Desarrollo se lleva un control y se emiten reportes periódicos dirigidos al MINERD y Presidencia de los resultados alcanzados en función a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual. Así mismo se han realizado estudios para conocer el alcance e impacto de los egresados de la institución los cuales son altamente reconocidos y aceptados en el mercado laboral gracias a su formación y perfil de egreso. Dicha percepción es validada mediante los resultados de los Concursos de Oposición realizados anualmente por el Ministerio de Educación (MINERD) para reclutar a los profesionales que se integran al sistema educativo y por lo tanto a la carrera docente. Cada año el ISFODOSU ha figurado como la universidad participante con el mayor	
---	---	--

	porcentaje de egresados que concursan y aprueban. Evidencias: - Informes de Seguimiento Mensual y Trimestral de las unidades organizativas. - Memoria Institucional Anual	
g) Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Anualmente el Instituto realiza revisiones y por lo tanto mejoras a su proceso de planificación operativa mediante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para facilitar la elaboración del POA así como el seguimiento y monitoreo del mismo. A partir del 2015 se implementó la plataforma diseñada por el MINERD para la carga, revisión y aprobación por dicha instancia de la planificación operativa del ISFODOSU. Por otro lado, con la finalidad de asegurar una estructura organizativa apta para el desarrollo de su estrategia durante el 2018-2019 agotó un proceso de revisión y análisis de la estructura organizativa aprobada en el 2013 por el MAP para adecuarla a las nuevas necesidades institucionales.	No se evidencia que se haya involucrado a los grupos de interés en los cambios que se han venido realizando en la institución.

	Evidencias: - Proceso de Modificación del Organigrama de la institución - Plataforma de Planificación del POA	
--	---	--

Subcriterio 2.4. Planificar, Implementar y revisa la Innovación y el Cambio

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Crear y desarrollar una nueva cultura para la innovación mediante la formación, el <i>benchlearning</i> y el establecimiento de laboratorios de aprendizaje.	El ISFODOSU buscando integrar la innovación a su gestión es una institución que está siempre en búsqueda de oportunidades de mejoras. Por esta razón, además de los constantes procesos de evaluación institucional, la Institución está abocada al desarrollo de actividades que impulsen el benchmarking y benchlearning. Para asegurarlo, el Instituto es miembro de instituciones de prestigio como la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU), Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP) y la Organización Universitaria Interamericana (OUI). Además, anualmente sus directivos participan en intercambios con el Instituto de Gestión del Liderazgo (IGLU). Ejemplos de la labor realizada por el instituto, por ejemplo, se presenta en el	No se han definido políticas estándar para el benchmarking y benchlearning.

	trabajo realizado de Benchmarking de la Escala Salarial de los colaboradores del Instituto con puestos similares en la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU). Así mismo, el Instituto facilita visitas de su personal a Instituciones nacionales e internacionales para la identificación de buenas prácticas y promoción del benchlearning. Entre las instituciones visitadas encontramos: Universidad del Rosario, Comisión Nacional de Energía (CNE), Universidad Javeriana, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM), Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC), Ministerio de Educación de Colombia, Universidad de la Sabana, Universidad Católica de Colombia, Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Institución Universitaria Salazar y Herrera (IUSH), INABIE, entre otras. <u>Evidencias:</u> - Participación en la Actividad de Beanchlearning del MAP sobre Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

	- Visitas a universidades mexicanas, españolas e israelíes para Identificación de Buenas Prácticas.	
b) Asegurar el control sistemático de los indicadores internos relativos al cambio y las demandas externas de innovación y cambio. Los indicadores internos pueden, por ejemplo, incluir la tasa de absentismo de los alumnos o personal docente y administrativo, las tasas de deserción, las reclamaciones por parte de padres y alumnos. Las quejas de los asociados pueden servir de indicador externo.		No se ha dado a conocer ni se ha implementado de forma sistemática entre los colaboradores el Cuadro de Indicadores ni el Sistema de Información
c) Debatir con los grupos de interés los planes de modernización e innovación y la implementación de los mismos.	El ISFODOSU ha establecido diferentes medios y canales, así como momentos y espacios, a través de los cuales asegura que se logre debatir y comunicar a los diferentes grupos de interés los proyectos en curso para la modernización institucional. En cada una de las instancias que conforman la institución (recintos y rectoría) se han instaurado entes dentro de los cuales se	No se evidencia cómo se involucran a los grupos externos en la difusión e implementación de los cambios.

	comunican dichos proyectos. Cada uno de los recintos cuenta con un Comité Académico integrado por las distintas autoridades del mismo (académicas y administrativa- financieras), dentro de los cuales se discuten y comparten dichas iniciativas. Así mismo, cada uno cuenta con un representante de la población estudiantil el cual es elegido anualmente por la misma y forma parte de dicho Comité Académico. Dicho representante tiene la responsabilidad de llevar a la población las decisiones y discusiones que en dicho ente tomen lugar pero, adicionalmente, se realizan eventos para comunicar los cambios a los estudiantes, así como comunicaciones formales, publicaciones en el portal web (www.issu.edu.do), publicaciones en la página del Facebook del Instituto y comunicaciones en las aulas de los estudiantes. Por otro lado, en la Rectoría funciona el Comité Académico Superior y Junta Directiva, entes de máxima autoridad en la Institución y dentro de los cuales se encuentran representados los diferentes grupos de interés del ISFODOSU: estudiantes, personal administrativo y	
--	---	--

	docente, autoridades, representantes de otras instituciones estatales como el MINERD e INAFOCAM, representantes del sector privado y otros con un alto perfil y autoridad dentro del sector educación. Estos funcionan como el principal espacio para la discusión y toma de decisión de todos los proyectos, tanto de carácter académico como administrativo, que impacten el quehacer institucional. Adicionalmente, de manera mensual, todas las autoridades académicas del instituto se reúnen para verificar los avances de los proyectos en marcha así como planificar acciones futuras. Evidencias: - Difusión de la revista RECIE - Campaña de difusión del cambio	
d) Asegurar el despliegue de un sistema eficiente de gestión del cambio (por ejemplo la gestión de proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitoreo, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.)		No se cuenta con un Sistema que facilite y garantice la implementación de novedades en el instituto.

e) Asegurar y optimizar los recursos necesarios para implantar los cambios programados.	Dado que el instituto, a raíz de su Estrategia 2014-2019, busca renovarse de manera permanente de modo que se propicie el alcance de su visión 2019, se han promovido diversas iniciativas y proyectos los cuales promuevan la gestión del cambio. • Gestión de Proyectos: Desde el 2013 el instituto ha trabajado continuamente con la formación de su PMO por medio de la contratación de gerente de proyectos quienes se encargan de la implementación y dirección de los mismos a través de los criterios del PMBOK del Project Management Institute (PMI). Son diversos los proyectos que a la fecha se han desarrollado por esta oficina tanto a nivel interno como en cooperación con otras instituciones, dentro de los cuales podemos mencionar: Ciencia en la Escuela en cooperación con diversos organismos internacionales, Implementación de Microsoft Dynamics AX como ERP institucional, proyectos de desarrollo de infraestructura en los recintos en cooperación con el	
--	--	--

	PNUD, proyectos para el diseño y oferta de nuevos planes de estudio con instituciones aliadas, entre otros. • Benchmarking: la base para el sistema integral de información y por lo tanto el plan de estadística institucional se sentó realizando un benchmarking con las métricas estándar del sector educativo. Los mismos sirvieron como base para la definición del cuadro de mando integral Benchlearning: • Proyectos Piloto: Las iniciativas que representan una gran innovación para la institución, y por lo tanto conllevan un arduo proceso de gestión del cambio, suelen ser desarrolladas primero en una etapa piloto desde la rectoría y luego son trasladados como un proyecto de implementación en los recintos. Algunos ejemplos de proyectos que han llevado este proceso son: ○ Implementación del SIGEF como herramienta para la gestión de los procedimientos de	
--	---	--

	compras, contrataciones y pagos. ○ Reestructuración de la Evaluación de Desempeño de los colaboradores, pasando de una evaluación basada en Factores a una evaluación basada en Competencias y Objetivos. ○ Desarrollo de nueva modalidad para compra masiva de alimentos por más de un trimestre. ○ Sistemas de Acreditación Internacional. Reestructuración del procedimiento de contratación docente pasando de varios contratos por docente por cuatrimestre, a un único contrato por docente por cuatrimestre (piloto) y culminando con un proceso de un contrato único por Evidencias: - Plan Operativo Anual - Evaluaciones Presupuestarias	
f) Equilibrar los enfoques descendentes y ascendentes a la		No se evidencia cómo se involucran a los grupos externos en la difusión e implementación de los cambios.

hora de abordar los cambios dentro de la institución.		
g) Actualizar los programas de formación, manteniéndose al día sobre las innovaciones profesionales, sociales, científicas, académicas entre otras.	Atendiendo a su visión de ser el referente en la formación de profesionales de la educación, el ISFODOSU brinda gran peso a la innovación de sus programas. Dentro de su Estrategia 2014-2019, se establece el Objetivo Estratégico 2 “Calidad y Diferenciación en la Formación” y específicamente la Estrategia de “Innovar y Actualizar el Currículo”. Específicamente la institución ha realizado revisiones e innovaciones a su modelo pedagógico, oferta de programas de grado, programa de habilitación docente, creación del plan de estudio para educación secundaria y creación de 7 programas de postgrados en alianzas con otras instituciones de educación. Evidencias: - Reforma Curricular bajo las nuevas normas académicas dominicanas - Nuevas Políticas de Investigación	
h) Promover el uso de herramientas de administración digitales para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la	El ISFODOSU ha integrado diversas herramientas digitales como medios para desarrollar sus procesos, automatizar y agilizar los mismos, de modo que se pueda asegurar un mejor servicio hacia los ciudadanos y clientes. Entre las herramientas implementadas se encuentran:	

interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	• Sistema de Admisiones en línea. • Universitas XXI (para la gestión académico institucional). • Herramientas de Google Docs para la recepción de quejas de los ciudadanos. • Sistema SASP para la gestión de nóminas. • Sistema de la CGR para el pago de otros beneficios a empleados y estudiantes. • SIGEF para la gestión del proceso de adquisiciones. (desde la requisición hasta el pago) • Sistema de Trámite Regular Estructurado (TRE) para la certificación en línea de contratos. • Plataformas para la aplicación de pruebas de admisión digitales. Evidencias: - Uso del SIGEF - Uso del SASP - Formulario de Admisión Digital - Formulario Digital de Solicitud de Acceso a la Información - Digitalización de las Encuestas de Satisfacción Estudiantil	
---	---	--

	- Propuesta de Herramientas a implementar de Office 365	
--	---	--

CRITERIO III. PERSONAS

Subcriterio 3.I Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos, de acuerdo a la estrategia y planificación

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La Institución definió un Modelo de Análisis de Brechas para sus colaboradores administrativos. Con los resultados de este estudio el ISFODOSU pretende realizar un plan de carrera para los empleados en donde se tomen en cuenta las necesidades y expectativas encontradas. Continuamente, por igual, el ISFODOSU realiza reuniones con los estudiantes y maestros a través de su Vicerrector, para identificación de problemas y soluciones en los servicios ofertados por el Instituto y ver los niveles de avance en las metas propuestas en el Plan Estratégico y las posibles mejoras de lugar. Por otro lado, cada Recinto y la Rectoría poseen buzones de comentarios, sugerencias y quejas dispuestos en las áreas de acceso directo de los ciudadanos. Evidencias: - Fotografías de Buzones de Sugerencias - Formatos Buzones de Sugerencias - 2013-2015	No se ha realizado el Análisis de Brechas / No se dispone de una metodología para el Análisis de Brechas de Docentes

	- Instructivo Buzones de Comentario, Sugerencias y Quejas -Propuesta para el Desarrollo y Fortalecimiento de la Gestión Humana del ISFODOSU por área y actividades que evidencien cómo se analizan las necesidades de los colaboradores.	
b) Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación de la institución, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como factores sociales (por ejemplo: flexibilidad de horarios, permisos de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad, inserción de personas con discapacidad.)	Con la Planeación Estratégica 2014-2019 se establecieron los objetivos de Recursos Humanos para el desarrollo de los parámetros de esta gestión. Así mismo, la institución cumple con las estipulaciones presentadas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley 14-16-92: Código de Trabajo de la República Dominicana, por lo que se brindan permisos de maternidad y paternidad, pago de horas extras, permisos por enfermedad o estudios, entre otros. Evidencias - Permisos laborales por asuntos académicos y de paternidad - Ley de Administración Pública - Registro de Acciones de Personal	El instituto no cuenta con todas las facilidades para emplear y recibir personas con discapacidad.
c) Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son los adecuados para	La Rectoría y los Recintos realizan una gran cantidad de capacitaciones para sus empleados con el fin de desarrollar sus capacidades y talentos. (Curso de	No se ha realizado el Análisis de Brechas / No se dispone de una metodología para el Análisis de Brechas de Docentes

desarrollar la misión, así como para la distribución balanceada de las tareas y responsabilidades.	Proyectos, Ofimática, IGLU, entre otros) Además, el Instituto provee a sus colaboradores y docentes con la información de un gran número de oportunidades de capacitación, así como su financiación, mediante el Correo Institucional. Evidencias: - Plan de Capacitación por unidades - Requisición de Contratación de Capacitaciones - Convocatoria de Becas para Administrativos y Docentes	
d) Desarrollar e implementar una política clara que contenga criterios objetivos en materia de selección, promoción, remuneración, compensación y asignación de las funciones directivas.	La institución cuenta con un Manual de Recursos Humanos en donde se especifican los procesos de selección, asignación y desarrollo de los colaboradores del Instituto. Además, se está trabajando con la elaboración de un Manual de Funciones y un Manual de Cargos. Actualmente el instituto se encuentra en su tercera etapa de redacción de dichos documentos, habiendo realizado un levantamiento en cada área de trabajo y procesos ejecutados. Además de las políticas y lineamientos de selección de personal se dispone, en la	No se cuenta con una escala salarial implementada ni un sistema de reajuste salarial.

	cultura organizacional de la institución, de un medio de conocimiento abierto de los puestos vacantes para permitir la promoción y movilidad interna de los colaboradores que ya dispone el instituto. De este modo, se permite que el colaborador disponga de oportunidades de crecer dentro de la institución. Por otro lado, como forma de compensación al colaborador por el desempeño, en las festividades navideñas y días especiales como el Día de las Madres, el instituto ha incurrido en la entrega de Bonos como forma de apoyar a su colaborador y premiar su esfuerzo. Evidencias: - Implementación de la Ley de Función Pública 41-08. - Pago del sueldo 13 - Pago de beneficios laborales	
e) Apoyar una cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	Actualmente el Instituto está trabajando en la elaboración del Manual de Cargos Administrativos para poder utilizar los perfiles de cargo en el desarrollo de los Planes de Carrera. Sin embargo, se está trabajando en la actualización de las descripciones de puesto existente y procurando que cada vacante de empleo	

	llenada por movilidad interna o empleando a un colaborador externo posea su descripción de puesto definida. Evidencias: - Implementación de las Evaluaciones de Desempeño - Creación de unidad organizativa de Evaluación del Desempeño	
f) Utilizar perfiles de competencias así como descripciones puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo de la carrera, tanto para empleados como para directivos.		No se evidencia.
g) Apoyar a las personas involucradas en el desarrollo y/o en el uso de nuevas tecnologías (por ejemplo, ofreciendo a los empleados oportunidades para recibir la capacitación necesaria, diálogo, apoyo, etc.)		No se evidencia.
h) Gestionar la selección y el desarrollo de las carreras profesionales en lo relativo a factores de equidad, la igualdad de		No se evidencia.

oportunidades y la diversidad (por ejemplo, de género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión), respetando el plan educativo y los requisitos de seguridad en educación y formación.		
---	--	--

Subcriterio 3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Identificar las competencias actuales de las personas, tanto en el plano individual como institucional, y comparándolas sistemáticamente con las necesidades de la institución.	Se tiene planificado la elaboración de un Modelo de Competencias para la Institución por una Firma Externa. Se busca que este modelo de gestión integral de recursos humanos permita la mejor adaptación entre la institución y las personas con el propósito de lograr los objetivos estratégicos. El mismo servirá de base para la selección y desarrollo de personal calificado de acuerdo a las necesidades del Instituto. Evidencias: - Plan Estratégico 2014-2019	

	-Propuesta Evaluación por Competencias (Ver en visita) - Evaluaciones del desempeño. - Solicitar vía correo electrónico a encargados de áreas la identificación de necesidades de capacitación de sus colaboradores – correos electrónicos - Promociones a los colaboradores. - Ofertas académicas – correos electrónicos, otros documentos del expediente de los empleados.	
b) Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar las competencias. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la institución y de las personas (haciendo, por ejemplo, distinción entre programas de formación obligatorios y optativos).	Con los resultados obtenidos por medio del Modelo de Análisis de Brechas se tiene planificado diseñar una estrategia para desarrollar las competencias de los colaboradores que atienda a los planes de carrera individuales a elaborar junto con éstos. Evidencias: - Modelo para Análisis de Brechas - Plan Estratégico 2014-2019 -Propuesta para el Desarrollo y Fortalecimiento de la Gestión Humana del ISFODOSU - Ofertas académicas. • Gestión de becas. • - Evaluaciones del desempeño. • - Necesidades de capacitación detectada.	

c) En alineación con la estrategia, desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y desarrollo personal para todos los empleados. El plan debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes pueden retroalimentarse y compartir expectativas.	Como meta del plan estratégico el Departamento de Recursos Humanos tiene bajo su responsabilidad el desarrollo del primer Plan de Capacitación basado en las necesidades de desarrollo identificadas en el personal de la institución. Dicho Plan de Capacitación contempla tantos cursos obligatorios de acuerdo a la naturaleza del cargo y la importancia estratégica de los mismos para la institución, así como programas de formación opcionales que complementen las habilidades transversales de los colaboradores estando abiertos para todos los niveles de la institución. Evidencias: - Actividades realizadas para proveer el desarrollo e incrementar las competencias del personal. - Plan Estratégico 2014-2019	
d) Proveer a los estudiantes con orientación profesional y debatir con ellos sus opciones.	La Institución cuenta con una Sección de Orientación para cada Recinto en donde se brinda soporte psicológico y profesional a los estudiantes del Instituto. En los Recintos se dispone de formularios de evaluación de este servicio dónde se contempla obtener una idea de la percepción de como los estudiantes se sienten en cuanto a las asesorías individuales y grupales, los temas tratados en el programa de	

	orientación y el personal en el área.Evidencias: - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil - Formulario de Orientación - Ejemplo Horario de Servicio de Orientación - Ejemplo Página Facebook Orientación & Servicios Estudiantiles - Ejemplo Control de Visitas - Sección de Orientación - Funciones & Responsabilidades - Sección de Orientación	
e) Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización los estudiantes y los asociados.	El Instituto brinda capacitaciones en Liderazgo a sus directivos con una periodicidad anual; buscando desarrollar habilidades gerenciales, tales como: IGLU 2013, IGLU 2014, Curso de Gerencia de Proyectos. Evidencias: - Relación de Convenios y Contratos - Listado de Acuerdos y Convenios - Capacitación - Liderazgo por competencias de directivo - Proyecto de Intervención IGLU - Normativa Proyecto IGLU - Fotografías Curso IGLU - Candidatos ISFODOSU - CURSO IGLU - Curso IGLU	

	- Oferta académica. • Participación de colaboradores y socios en foros, conferencias y talleres. • Propuesta diccionario de competencias. • Manual de cargos acorde a la estructura pendiente de aprobación del MAP. • Talleres de capacitaciones	
f) Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de mentores).	Mediante los Proyectos de IGLU realizados cada año se asigna un asesor/coach a cada colaborador participante en la integración de su proyecto de intervención en la institución. Por otro lado, en el Instituto se realizan inducciones al personal de nuevo ingreso con el fin de integrarlos a la comunidad de trabajadores con información de la cultura organizacional del instituto y sus reglamentos de funcionamiento. Además, cada directivo, con un dependiente a su cargo, tiene la responsabilidad de capacitar al colaborador de nuevo ingreso en su área de trabajo y presentar aquellos que serán su contacto directo e indirecto durante el tiempo de su labor. Evidencias: - Manual de Inducción - Presentación de Inducción a Nuevos Empleado.	

	- Proceso de inducción del personal – Expediente del personal.	
g) Promover la movilidad externa e interna de los empleados.	A la hora de ocupar puestos vacantes en el instituto, se busca emplear colaboradores que cumplan con el Perfil de Cargo solicitado y hayan demostrado interés por cambiar de cargo. Ejemplos de esta movilidad interna esto son los Memos presentando aquellos empleados que han ocupado una vacante estando laborando anteriormente en el instituto, incluyendo el traspaso de colaboradores entre Recintos. <u>Evidencias:</u> - Memos - Movilidad Interna, Contratación y Cambios. - Correos sobre avisos de concursos abiertos. • Registros por medio de correspondencia de personal en traslado	
h) Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos	El Instituto realiza amplios esfuerzos en promover la educación virtual mediante la aplicación de cursos para estudiantes y cursos para los profesores en esta misma modalidad. El Plan Extendido de Formación en Tecnología Educativa tiene como objetivo el desarrollo de las competencias tecnológicas útiles para la	

[e-learning], enseñanza combinada, uso de redes sociales).	formación profesional y futura acción docente de nuestros estudiantes. Ejemplos de esto ha sido “Profesor 2.0” con más de 300 docentes cursando el mismo y “Transformando la Práctica Docente” con más de 200 docentes cursando dicho curso. <u>Evidencias:</u> - Evidenciar como se promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas y empresas privadas que imparten estos temas. Correos o Comunicaciones de la oferta curricular. • Certificados de participación. • Lista de asistencias. -Capacitación a los estudiantes en acompañamiento docente a adultos -Capacitación de las herramientas tecnológicas a los estudiantes	
i) Planificar actividades formativas y desarrollar técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La institución realiza actividades formativas para el desarrollo de diversas habilidades de los colaboradores fuera de aquellas inherentes de las labores que realizan a diario. Además, posee un Plan de Desarrollo del Personal Administrativo que pretende mejorar las acciones de capacitación y evaluación del personal de	

	gestión, de acuerdo con los lineamientos estratégicos y operativos institucionales. Evidencias: - Plan de Capacitación - Material de Capacitaciones - Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades - Listado - Jornada de Prevención Salud - Fotografías Capacitación en Código de Ética a Grupos de Interés. - Comunicación y fotos de los talleres de ética y de Normas Básicas de Control Interno	
j) Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo profesional de las personas y el traspaso de contenidos a los compañeros, en relación con el coste de las actividades, mediante el monitoreo, el análisis de coste-beneficio, la comunicación efectiva de los contenidos de formación a todas las personas de la institución, y la medición del impacto en las prácticas educativas.	Con el motivo de mantener el control y calificar las capacitaciones realizadas en el Instituto, se dispone de un Formulario para Evaluar Capacitaciones. El mismo fue puesto en funcionamiento en el 2016 y permite mantener una eficiencia de los programas de capacitación y cumplir las metas expuestas por el mismo. El formulario evalúa la puntualidad de la capacitación, el contenido y estructura, la organización y el desenvolvimiento del capacitador. Además, permite que el evaluador sugiera que se puede mejorar o eliminar para las próximas capacitaciones a realizarse por el Instituto.	

	Evidencias: - Evidencia de cómo se realiza el Aprovechamiento de Alianzas y Convenios - Formulario para Evaluar Capacitaciones - Procedimiento de viáticos al exterior. • Lista de asistencia de colaboradores a Socialización de Réplicas de conocimiento.	
--	--	--

Subcriterio 3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Promover una cultura de comunicación y diálogo abiertos y motivar el trabajo en equipo.	La institución propicia una cultura de comunicación mediante los diversos medios establecidos, como buzones de sugerencias en las diferentes áreas de acceso directo con los estudiantes y colaboradores de los Recintos y la Rectoría, reuniones periódicas con los colaboradores para comunicación de cambios y la utilización del correo institucional para mantener una vía donde los colaboradores se encuentren al tanto de los cambios e informaciones relevantes a su trabajo. Evidencias: - Correos y comunicaciones enviadas. • Reuniones y charlas. • Participación en	

	cursos y seminarios. • Lista de asistencia al taller de Comunicación - Fotografías de Buzones de Sugerencias - Formatos Buzones de Sugerencias - Instructivo Buzones de Comentario, Sugerencias y Quejas - Comunicaciones - Memos cambios en Políticas Públicas	
b) Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, sistemas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvias de ideas, etc.).	En los Recintos se disponen de Buzones de Sugerencias, Comentarios y/o Quejas para las áreas de servicios tales como comedor, biblioteca y residencia estudiantil para tomar en cuenta la opinión de los estudiantes, ciudadanos y colaboradores. Por otro lado, desde el presente año, 2016, se comenzó a realizar un Plan de Motivación a la recepción de opiniones y sugerencias en la elaboración de mejoras dentro de los procesos administrativos que son ejecutados en el ISFODOSU. Evidencias: - Fotografías de Buzones de Sugerencias - Formatos Buzones de Sugerencias - Buzón de Sugerencias. • Reuniones de equipos internos. • Metodologías implementadas a través de reuniones y trabajos de equipos	

c) Involucrar a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Para el desarrollo de actividades y proyectos, el ISFODOSU busca involucrar a los empleados en el desarrollo de metas e implementación de acciones de mejora. - Comités de Calidad para la elaboración de la Autoevaluación CAF. El Instituto posee Comités de Calidad en cada uno de sus Recintos y la Rectoría. - Comité de Calidad para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. Este fue instaurado en el 2015 con el objetivo de mantener un dialogo y diferentes puntos de vista en la elaboración y mantenimiento de lo estipulado en la Carta. Comités de trabajo en la elaboración de la Evaluación de Normas de Control Interno. Este Comité se encuentra conformado por colaboradores de diferentes áreas de labor (Desarrollo Organizacional, Fiscalización, Área Administrativa, Área de Planificación, entre otras áreas.). El mismo trabajó para la evaluación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y se encuentra, actualmente,	
--	---	--

	Evidencias: - Comunicación Memo Comité de Calidad - Comunicación - Comité de Ética - Resolución de Conformación Comité de Ética - Comité de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano - Minuta de Reunión CAF Recintos - Memo Equipo NOBACI	
d) Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Las metas de desempeño anuales de los directivos de la institución son asignadas de acuerdo a las metas establecidas para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico 2014-2019. Dichas metas son asignadas anualmente mediante las Cartas Compromiso, las cuales son consensuadas con los directivos antes de su firma para verificar y asegurar la viabilidad de su cumplimiento. Una vez se ha asumido el compromiso de lograr las metas del año en curso, los directivos tienen bajo su responsabilidad coordinar con sus respectivos equipos las actividades y tareas a desarrollar durante el año para alcanzar las metas acordadas.	

	Evidencias: - Informe de Metas - Método de definición de metas y socialización de resultados. - Cartas de Compromiso entre áreas administrativas.	
e) Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La Institución realiza encuestas periódicamente en donde se evalúan diferentes aspectos, tales como la Encuesta para el Clima Laboral y la medición de la Cultura de Calidad en el Instituto. En esta ultima el colaborador, de manera anónima, respondió a unas series de preguntas en un formulario digital dónde se evaluó el liderazgo y visión de los directivos, los compromisos que posee la institución en cuanto al concepto de calidad, el involucramiento y dedicación de los colaboradores del ISFODOSU a la mejora continua, la colaboración mutua y confianza, así como el impacto que posee en la sociedad. Evidencias: - Encuestas realizadas a colaboradores. - Evaluación Satisfacción de cliente interno.	
f) Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la	Evidencias: - Correos internos. • Política de Comunicación Institucional.	

calidad de la gestión de los directivos.		
g) Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la institución, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	En el Instituto se está realizando un Estudio para medir los niveles de reputación de la misma en el ISFODOSU. Evidencias: - Evidencia de que Se cumplen con los requisitos de riesgos y seguridad laboral en cumplimiento del Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo - Operativos para concientizar en el cuidado de la salud.	
h) Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo), así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad/paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Evidencias: - Manual de Recursos Humanos - Beneficios laborales - Acciones de personal por maternidad/paternidad, boda, permiso de salud, permiso de estudios y otros. - Formulario Acción del Personal - Acciones de Personal – ISFODOSU - Boletines Institucionales - Comunicación Interna – ISFODOSU - Comunicación Externa – ISFODOSU - Fotografía de Murales del Instituto	

i) Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Institución brinda diversas facilidades para sus colaboradores y para asegurar una conciliación entre la vida laboral y personal. Entre las facilidades se encuentran: disponibilidad de horarios para horas de estudio y actividades de formación, baja por maternidad/paternidad, acceso a las diversas informaciones del Instituto mediante el Boletín Institucional, correos electrónicos y los murales institucionales Evidencias: - Evidencia de rampas y vías de acceso seguras e inclusivas. - Distribución de Espacio para los empleados - Fotografía de Parques para Discapacitados y Embarazadas en Recintos - Fotografías de Rampas en Recintos -Registros de ayudas a empleados	
j) Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, otorgando reconocimiento público o brindando un soporte especial en proyectos).	Evidencia de las siguientes celebraciones: - Día de la Secretaria: Cada año se realiza una actividad recreativa y de reconocimiento a su labor con aquellos colaboradores con función de secretarias en cada uno de los Recintos y la Rectoría.	

	- Día del Maestro: Cada año se celebra la labor de los docentes del Instituto dónde en el presente año, 2016-2017, se les reconoció con un viaje a un Resort en el país. - Día del Trabajador: Cada año se celebra la labor de los colaboradores del Instituto con un viaje a un Fin de Semana en un Resort en el país. Esto se hace a fin de propiciar la colaboración e integración de los colaboradores en un ambiente sano. - Día de las Madres: Se realiza un compartir cada año en el cual se reconoce a los colaboradores que son madre. - Fiesta de Navidad. Evidencias: - Reconocimiento de Colaboradores - Ejemplo - Certificado de Reconocimiento - Actividad Recreativa - Día del Maestro	
--	--	--

CRITERIO IV. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.I Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Identificar potenciales asociados del sector privado, de la sociedad	Se encuentra evidencia de las alianzas del ISFODOSU alineadas a los objetivos:	

civil y del sector público, y establecer la naturaleza de la relación con la institución (por ejemplo, comprador-proveedor, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.)	- Mantener la vinculación con instituciones nacionales y extranjeras a los fines de establecer redes de trabajo en proyectos de cooperación internacional. - Promover la inserción y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el entorno académico y de gestión del ISFODOSU, así como favorecer la autonomía en el aprendizaje a partir del uso de herramientas y aplicaciones tecnológicas. <u>Evidencias:</u> - Matriz de Alianzas - Publicaciones de los convenios y alianzas	
b) Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La institución evalúa los convenios a ser realizados, desde diferentes áreas, donde al final del recorrido, se tiene como resultado una alianza estable y robusta. <u>Evidencias:</u> - Matriz de Alianzas - Publicaciones de los convenios y alianzas	

c) Promover y organizar alianzas para llevar a cabo tareas específicas y desarrollar proyectos conjuntos con otras instituciones y organizaciones del sector público pertenecientes al sector educativo y a diferentes niveles institucionales.	La Institución realiza alianzas con otras instituciones para generar acuerdos de enseñanza, ya sea de grado y/o postgrado, de manera que sus estudiantes puedan participar en las materias que brinda la alianza. <u>Evidencias:</u> - Convenios con universidades - Matriz de alianzas	
d) Supervisar y evaluar periódicamente los procesos, los resultados, el impacto y la participación en general de los asociados.	El ISFODOSU por medio del Depto. de Relaciones Interinstitucionales se asegura de semanalmente revisar las alianzas que tiene y las fechas de vencimiento para tomar acción de cuáles serán las siguientes acciones a tomar. <u>Evidencias:</u> - Convenios con universidades - Matriz de alianzas - Procedimiento de Gestión de Alianzas	
e) Identificar la necesidad de establecer alianzas público-privadas a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El ISFODOSU cuenta con un formulario donde se registran las necesidades encontradas de alianzas y/o convenios, que pueden llegar por diferentes partes, como por la Rectoría, por medio de algún área de la institución o de un organismo exterior. <u>Evidencias:</u> - Convenios con universidades	

	- Formulario de Solicitud y aprobación de convenios	
f) Definir las responsabilidades y tareas mutuas en la gestión de las alianzas, incluidas las funciones de control y evaluación así como las de evaluación y revisión.	La institución cuenta con procedimientos que distribuyen y definen las responsabilidades de los involucrados en la gestión de alianzas estratégicas. Evidencias: - Convenios con universidades - Procedimiento de Gestión de Alianzas	
g) Aumentar las capacidades organizativas explorando las posibilidades de las agencias de colocación.	La institución identifica las instituciones que podrían agregarles valor a sus servicios y por medio de alianzas fortalecer sus relaciones. Evidencias: - Convenios con universidades - Formulario de Solicitud y aprobación de convenios	
h) Crear las condiciones para los intercambios de personal con los asociados y utilizar benchlearning y benchmarking.	La institución cuenta un procesos de becas para sus colaboradores para lograr adquirir las competencias pertinentes a su cargo, como también realiza visitas a instituciones para realizar benchlearning en los procesos que se están desarrollando. Evidencias: - Reglamento de becas al personal administrativo y/o docente. - Plan de viajes y viáticos de la institución.	

i) Promover actividades en el área de responsabilidad social corporativa.	Evidencias: - Publicación - Quisqueya aprende contigo. - Charla de Etica - Charla - Maneja tus Finanzas	
j) Desarrollar asociaciones de múltiples facetas utilizando los actuales recursos de la institución y sociales que contribuyen a los procesos educativos de los estudiantes y formadores desde una perspectiva global de aprendizaje. Esto incluye servicios de asistencia social, psicológica y médica, de bienestar público en general, asociaciones de lucha contra el abandono escolar, servicios de policía, departamentos de prevención y seguridad, oficinas de asesoramiento a los ciudadanos, asociaciones culturales y deportivas, etc.	En miras al desarrollo de asociaciones con la comunidad, el ISFODOSU facilita el préstamo de áreas comunes a los ciudadanos de los sectores que rodean a los Recintos. Estas áreas contemplan canchas, biblioteca y auditorios. Además, los Recintos brindan charlas educativas para niños de la comunidad. Evidencias: - Charla de Etica - Charla - Maneja tus Finanzas - Fotografías de Comedores de Recinto	

Subcriterio 4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Garantizar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre los servicios ofrecidos, cómo se gestiona la institución, poderes y competencias de las distintas autoridades públicas internas y externas, organización general de la institución, los procesos – procedimientos y deliberaciones, procedimientos de apelaciones, reuniones de delegados de clase, etc.)	La institución ya dispone de un Manual de la Oficina de Libre Acceso a la Información en miras de garantizar una política proactiva de información. Por igual se dispone de un Formulario de Acceso a la Información dónde se incentiva a los grupos de interés del instituto a realizar cualquier solicitud de información deseada, siempre que se encuentre bajo lo establecido por la Ley y el Reglamento del ISFODOSU. La información solicitada se encuentra bajo los siguientes renglones: - Estadísticas y Valores Oficiales. - Marcos Regulatorios y Legales. - Información de Colaboradores. - Datos Administrativos y Financieros. - Programas y Proyectos. - Datos Académicos. - Datos de Compras y Contrataciones. Actualmente, el Instituto cuenta con un Portal de Transparencia en su Página Web, el cual posee toda la información relevante	

	para los actores externos del Instituto, tales como, nóminas, código de ética, etc. Además, la institución maneja de forma constante casos de solicitudes de acceso a la información cumpliendo con los parámetros establecidos por la Ley de Libre Acceso a la Información. Evidencias: - Manual Oficina de Libre Acceso a la Información - Solicitudes de Acceso a la Información - Formulario Solicitud de Acceso a la Información - Procedimiento Solicitud de Acceso a la Información	
b) Alentar activamente a los estudiantes a organizarse, expresar sus necesidades y requerimientos, y apoyar a los representantes de sus asociaciones.	Anualmente se selecciona a un Representante Estudiantil por Recinto mediante un proceso democrático, alentador y conocido por los estudiantes, en donde se postulan alumnos meritorios y son elegidos por los compañeros a través de una votación. El Representante Estudiantil personifica la voz de los estudiantes ante el Consejo Académico del Recintos y el Consejo Académico Superior siendo así participe de las discusiones y la toma de decisiones	

	llevadas a cabo en estas reuniones directivas, medio por el cual se incentiva la participación del alumnado. <u>Evidencias:</u> - Reglamento Estudiantil - Criterios de Selección de Representante Estudiantil	
c) Incentivar la participación de los alumnos o sus representantes legales en los planes de acción relacionados con el trabajo de la institución, su gestión y en los procesos de toma de decisiones (co-diseño y co-decisión).	Se involucran a los estudiantes en la toma de decisión mediante la participación del Representante Estudiantil en los Consejos Académicos del Instituto. Además, como un medio adicional para la participación del estudiantado, la División de Servicios Estudiantiles dispone de un Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes (E-SGC-FOR-003), además de disponerse el mismo en los Buzones de Comentario, Sugerencia o Queja en los Recintos y Rectoría. <u>Evidencias:</u> - Formulario Buzón Quejas, Comentarios o Sugerencias	

	- Instructivo Buzones de Comentario, Sugerencias y Quejas	
d) Estar abiertos a las ideas, sugerencias y quejas de los alumnos, desarrollando y utilizando los mecanismos adecuados para recogerlas, procesarlas y difundir los resultados (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos de consulta/grupos focales, cuestionarios, buzones de quejas y sugerencias, sondeos de opinión, etc.). Procesar esta información y difundir los resultados.	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña se compromete a disponer de un Buzón de Comentarios, Quejas y Sugerencias en cada uno de sus Recintos y la Rectoría, como vía física de conocimiento de las opiniones y propuestas de mejora en la gestión, servicios y proyectos en el Instituto. El mismo se encuentra bajo la responsabilidad del Encargado de Acceso a la Información (OAI), en conjunto con los Comités de Calidad de cada Recinto y el Encargado de Acceso a la Información en Rectoría. Evidencias: - Instructivo Buzones de Comentario, Sugerencias y Quejas. - Formulario Buzón Quejas, Comentarios o Sugerencias. - Fotografías de Buzones de Sugerencias.	
e) Asegurar la transparencia de la institución, así como de sus procesos de toma de decisión y sus resultados (por ejemplo, publicando informes anuales,	El Instituto realiza esfuerzos para mantener la transparencia de sus procesos y tareas que lleva a cabo en el mismo, por lo que ya ha dispuesto un Manual de la	

dando ruedas de prensa y difundiendo información en Internet).	Oficina de Acceso a la Información, se ha comunicado a todos sus colaboradores la existencia del mismo y la persona Responsable del Acceso a la Información. Por otro lado, cada año se publica la Memoria Institucional dónde se publican las actividades, acuerdos y convenios realizados en el Instituto en cada uno de sus Recintos y Rectoría, y se realiza la publicación del ISFODOSU en Cifras dónde se consolida todo el trabajo y mejoras dadas en la institución por año. Evidencias: - ISFODOSU en Cifras - Página Web del Instituto - Manual Oficina de Libre Acceso a la Información. - Solicitudes de Acceso a la Información.	
f) Definir y consensuar medios para desarrollar el rol de los estudiantes o sus representantes legales como co-productores de servicios (por ejemplo sesiones informativas para estudiantes realizadas por padres/expertos) y co-evaluadores (por ejemplo a través de	Como institución educativa, el ISFODOSU se preocupa por la opinión de sus estudiantes y los servicios que son ofrecidos para los mismos. Por tal razón, anualmente se realizan mediciones sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de alimentación, residencia estudiantil y biblioteca.	

mediciones sistemáticas de satisfacción).	Por otro lado, se encuentra definido la estructura de un Consejo Estudiantil como órgano de participación de los estudiantes, que contribuye a la democratización de los procesos académicos y administrativos institucionales. Mediante este se crean los canales para la participación efectiva de los estudiantes en la vida académica institucional. Evidencias: - Actas del Consejo Académico - Formulario Buzón Quejas, Comentarios o Sugerencias - Reglamento Estudiantil	
g) Desarrollar expectativas efectivas sobre la gestión explicándole a los alumnos que servicios pueden esperar, incluyendo indicadores de calidad a través de Cartas de Servicio	Como parte de los insumos requeridos por el Ministerio de Administración Pública para el desarrollo de las Instituciones estatales, se encuentra la Carta Compromiso al Ciudadano. Este documento es una guía de servicio en donde se explican los servicios que son brindados por el ISFODOSU y las dimensiones de los mismos. Además, se incluyen indicadores de calidad para medir el cumplimiento de alto estándares. En la Carta Compromiso se explican los servicios que los estudiantes van a recibir y el Instituto se compromete a la	

	satisfacción de un porcentaje de los estudiantes. Evidencias: - Comité de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano. - Carta Compromiso al Ciudadano.	
h) Asegurar la disponibilidad de información actualizada sobre cómo se desarrolla el comportamiento individual y social de los estudiantes, con el fin de evitar el establecimiento de procesos de consulta y servicios desfasados.	El ISFODOSU realiza levantamientos periódicos sobre la opinión de sus estudiantes. Además, se mantiene a la vanguardia y realiza comunicados a través de servicios web e impresos. Evidencias: - Página Web del Instituto - Página de Instagram	

Subcriterio 4.3 Gestionar las finanzas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Asegurarse de que los recursos financieros se utilizan de la mejor manera posible de acuerdo con la estrategia y la planificación.	Anualmente la institución realiza su Planificación Operativa (POA) cumpliendo a cabalidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y su Oficina Nacional de Planificación y Desarrollo Educativo.	

Los parámetros que regulan la asignación de recursos aseguran la disponibilidad de los mismos para soportar las metas establecidas en la planeación estratégica y las actividades que enmarcadas dentro de la misma. Cada Unidad Operativa elabora su propio POA indicando el detalle y valor de los insumos que necesita para ejecutarlo, únicamente contestando, por medio de los formularios, cinco preguntas que le atañen como encargado de su Unidad para contribuir a las Actividades para lograr los objetivos del Plan Estratégico del Instituto:

- ¿Qué puedo hacer?
- ¿Cuándo lo voy a hacer?
- ¿Cómo lo voy a hacer?
- ¿Con qué lo voy a hacer?
- ¿Cuánto va a costar?

Además, se dispone de un Plan Operativo general para todo el Instituto y uno definido para cada unidad operativa. De este modo, se facilita la aplicación del mismo.

Evidencias:

- POA 2018.
- POA 2019

b) Analizar los riesgos y las oportunidades de las decisiones financieras desde una perspectiva tanto a corto como a largo plazo.	Como parte de la Planificación Estratégica 2014-2019 se estableció como meta la definición de los Lineamientos y el Sistema para la Prospección Financiera del Instituto. Con la prospección financiera se busca realizar un análisis a 5 años de las ganancias y gastos del Instituto en base a un histórico de años anteriores. Sin embargo, se dispone de un breve análisis de los riesgos generalizados que pueden ocurrir por cada producto evaluado en el Plan Operativo Anual. Evidencias: - POA GENERAL Aprobado – MINERD - Plan Estratégico 2014-2019	
c) Asegurar la transparencia financiera y presupuestaria, tanto para la institución como para fines públicos.	Para asegurar la transparencia, el Instituto utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) para las compras y contrataciones de bienes y servicios. Por igual, se implementó un Portal de Transparencia en la Página Web del instituto para acceso público. En la misma se dispone de información real y actualizada de los siguientes aspectos: - Presupuesto aprobado por el MINERD.	

	- Ejecución Presupuestal. - Beneficiarios de los programas asistenciales. - Compras y Contrataciones realizadas. - Entre otras informaciones. Evidencias: - Utilización SIGEF	
d) Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costes y sistemas de control eficientes.	En la actualidad, el Instituto cuenta con una (1) Rectoría y seis (6) Recintos, por lo que, con la incorporación del sistema para la administración financiera del Estado, el ISFODOSU se ha visto en la necesidad de llevar a cabo diversos ajustes en sus procesos, así como una redistribución de las funciones de sus diferentes dependencias. Las mejoras logradas en la gestión se resumen a continuación: • Definición del quehacer administrativo y financiero de los Recintos, donde sólo pueden ser realizadas compras menores y comparaciones de precios con las aprobaciones requeridas para cada proceso de forma centralizada, a través de la Rectoría y el SIGEF, asegurando así el fiel cumplimiento de la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones.	

	• Consonancia de la planificación operativa y estratégica, mediante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) por actividades provenientes de las metas estratégicas del año en curso, carga del presupuesto al SIGEF y seguimiento del mismo por medio del sistema. • Gestión eficiente de los recursos económicos mediante el control de los gastos, el análisis de los costos y la calidad de los productos o servicios obtenidos con las compras y contrataciones. • Generación oportuna de información fidedigna para la evaluación de los riesgos, futuros planes operativos, valoración de la gestión y para la toma de decisiones de los directivos. <u>Evidencias:</u> - Utilización SIGEF	
e) Introducir sistemas innovadores de planificación presupuestaria (por ejemplo, presupuestos	A modo de mantener un mejor control del presupuesto institucional el instituto busca mantener definidos presupuestos por unidad organizacional y proyecto a ser ejecutado (Convenios, Alianzas,	

plurianuales, presupuestos por programas/proyectos).	Capacitaciones y Marcos de Evaluación). En este último, se mantiene un informe trimestral del monto aprobado para el año, el gasto en el año del informe y el % de ejecución. Por otro lado, para el desarrollo de los programas de educación continua se realizan presupuestos por programa o proyecto introduciendo así sistemas innovadores de planificación presupuestaria. Evidencias: - Presupuestos por Plan de Estudio - Documentos del Fideicomiso	
f) Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La Rectoría del ISFODOSU funge como órgano centralizador de las actividades de los Recintos, sin embargo estos centros ubicados en diferentes partes del país ejercen los aspectos operativos de la gestión financiera. Evidencias: - Gestión de Adquisiciones - Manual Administrativo y Financiero - Procedimientos de compras y contrataciones	

g) Incluir datos de desempeño no financieros (eficiencia y eficacia) en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados e impacto.	El Plan Operativo Anual (POA) de la institución es realizado considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. En el mismo se plantean los productos a los cuales el Instituto orienta su quehacer, la línea base de éstos y la meta a alcanzar, así como las actividades y eventos a realizar para lograr dichas metas. Así mismo incluye el presupuesto a ser destinado para la ejecución de dichas actividades y eventos. Los productos que componen el POA son los siguientes: 1. Investigaciones realizadas. 2. Estudiantes graduados en los diferentes programas. 3. Bachilleres ingresados a la formación de docentes de excelencia. 4. Estudiantes cursando programas de especialidad y maestría desde la Rectoría. 5. Diseño de nuevos planes de estudios y propuestas de mejora a los planes de estudios de la formación implementadas. 6. Directivos de centros educativos, distritos y regionales capacitados	

	7. Personal del ISFODOSU capacitado 8. Estudiantes cursando programas de licenciatura. <u>Evidencias:</u> - POA 2018 - POA 2019	
--	--	--

Subcriterio 4.4 Gestionar la información y el conocimiento

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Desarrollar un sistema de procesos para gestionar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento de la institución de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Para el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), es una prioridad la gestión oportuna y adecuada de la información que se genera por su quehacer educativo y su impacto en la sociedad como institución estatal. La información producida en los diferentes medios de comunicación de la República Dominicana sobre el Instituto es recogida y procesada por el Departamento de Difusión y Relaciones Públicas, quienes la categorizan las noticias o publicaciones por año, mes y tipo. También la institución se encuentra en la implementación del software de sistema de gestión ISOTools para el resguardo y gestión de la información y conocimiento. Evidencias: - ISOTools, Manejo del sistema de Gestión. - Requisición del software. - Minutas de Reunión - Capacitación ISOTools	

b) Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, utilizada eficazmente y almacenada	Para el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), es una prioridad la gestión oportuna y adecuada de la información que se genera por su quehacer educativo y su impacto en la sociedad como institución estatal. La información producida en los diferentes medios de comunicación de la República Dominicana sobre el Instituto es recogida y procesada por el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, quienes la categorizan las noticias o publicaciones por año, mes y tipo. <u>Evidencias:</u> Ver en Etapa de Visitas Carpetas de Relaciones Públicas y Comunicación con publicaciones sobre el ISFODOSU.	
c) Controlar permanentemente la información y el conocimiento de la institución, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad y alinearlos con los requisitos para la planificación estratégica y con las necesidades	Los Recintos y Rectoría disponen de diferentes medios para dar acceso a la información y a los conocimientos, tales como bibliotecas, murales físicos y digitales, Boletines del ISFODOSU, el correo institucional, entre otros. Estos se encuentran dispuestos en el Plan de Comunicación del ISFODOSU.	

actuales y futuras de los grupos de interés.	Evidencias: - Plan de Comunicación ISFODOSU - Plan de Comunicación Interna por Recintos - Fotografía de Murales del Instituto - Fotografía de Murales Rectoría	
d) Dar acceso a la información y a los conocimientos necesarios a todas las personas de la institución (materiales didácticos, ayudas y datos en curso relacionadas con la formación, etc.), incluidos los cambios relativos a mejoras en los procesos internos, de acuerdo con la asignación de tareas desarrollando canales internos, como la intranet, boletines de noticias, campus digital, escuela virtual, etc. para todas las personas de la institución.	El ISFODOSU en su esfuerzo por asegurar una comunicación fluida con los diversos grupos de interés. Para esto ha dispuesto una Departamento de Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, encargado de mantener, de forma interna y externa, estos grupos de interés informados en todo lo referente a los procesos, actividades ejecutadas por la organización. Entre estos medios se dispone: - Boletines digitales vía correo electrónico. - Boletines institucionales en físico publicado cada dos meses. - Informaciones de importancia publicadas en los murales, tanto en los Recintos como la Rectoría. - Moodle (Aula Virtual) para estudiantes y la facilitación de docencia digital. - Entre otros.	

	Evidencias: - Plan de Comunicación ISFODOSU - Plan de Comunicación Interna por Recintos - Fotografía de Murales Rectoría	
e) Garantizar el intercambio permanente de conocimiento entre todos los empleados de la institución. (coaching, manuales redactados)	El intercambio permanente de información precisa, fidedigna y oportuna es para el ISFODOSU un eje en su quehacer atendiendo a su tercer Objetivo Estratégico 3: “Gestión Autónoma y visión estratégica institucional”. Este eje contempla dentro de sus metas el diseño e implementación de un Sistema de Información Institucional. Producto de la gestión de la información encontramos la elaboración de diversas publicaciones que buscan gestionar no sólo la información, sino el conocimiento de los colaboradores y clientes. Entre estas publicaciones encontramos: · Manuales (Manual de Recursos Humanos, Manual de Inducción y Manual Administrativo y Financiero, entre otros.); · Publicaciones con datos sobre la institución (el ISFODOSU en Cifras, Memoria Institucional.); · Notas de prensas;	

	Instructivos (Estos son socializados con cada una de las partes a las cuáles refiere en su utilización.) · Entre otros medios. El Depto. de Calidad en la Gestión realiza instructivos de cada uno de los procesos que se levanta información o se necesitan para capacitar a los colaboradores en cuanto a un procedimiento específico de la labor que realizan día a día. Esta permite una mejora para la institución en términos de documentación y sistematización de las labores que se realizan dentro del mismo. Permitiendo tener un ágil y eficiente trabajo cada día, así como un proceso conocido por cada uno de los colaboradores. <u>Evidencias:</u> - Plan Estratégico 2014-2019 - ISFODOSU en Cifras - Manual Administrativo y Financiero - Procedimiento de control de documentos	
f) Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de	Para garantizar una comunicación fluida entre el ISFODOSU y sus grupos de interés, el mismo presenta las siguientes vías de comunicación:	

interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.

- **Correo Institucional:** Colaboradores y Docentes. Durante el transcurso del 2014 se inició el proceso de estandarización de correos institucionales, dando a conocer a todo el personal el formato de estandarización. Actualmente, todo colaborador que entra al instituto se le asigna su correo institucional y solo puede comunicarse y emitir información del instituto mediante esta vía. El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación se encarga de emitir toda información relevante, Memo o comunicación de interés mediante esta vía.
- **Boletines Institucionales:** Colaboradores, Docentes, Estudiantes y todo Ciudadano. Cada dos meses se presenta, de forma física y virtual, la información relevante (actividades, logros, reconocimientos, entre otros temas) a esos dos meses.
- **Moodle Estudiantil:** Estudiantes. Toda información referente a los procesos de registro (reinscripción, cursos especiales, tutorías, fechas de cierre, entre otros) se publican en el Moodle dispuesto para los estudiantes.
- **Murales Físicos y Digitales:** Estudiantes, Docentes, Colaboradores y

	todo Ciudadano. Medio dispuesto con noticias, promoción de actividades institucionales y afiches con la Misión, Visión y Valores del ISFODOSU. · Comunicaciones Externas: (Publicaciones en la Página Web, Afiches, Redes Sociales, Medios de comunicación escrita, Radio, Televisión, entre otros) Todo Ciudadano. Son utilizados medios externos como promoción de los servicios ofertados por parte del ISFODOSU. <u>Evidencias:</u> - Plan de Comunicación ISFODOSU - Moodle de Estudiantes - Estandarización de Correos Electrónicos Institucionales	
g) Garantizar que se retiene dentro de la organización en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.	<u>Evidencia:</u> - Plan de Comunicación ISFODOSU - Plan de Comunicación Interna por Recintos	

Subcriterio 4.5 Gestionar las tecnologías

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Implantar una política integral de gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Como parte de su tercer Objetivo Estratégico, el ISFODOSU se ha propuesto la meta de instaurar un Sistema de Información Institucional. Sobre las bases de esta planificación, y en su constante proceso de mejora, el Instituto ha diseñado y definido la Política sobre el Uso de los Recursos de Tecnología de Información y Comunicación. La misma rige todas las instancias que componen al ISFODOSU. Dicha política contempla: - Las normas para el uso de la infraestructura de hardware y softwares; - Las asignaciones de equipos y usuarios de la red local; - Normas para el uso del internet y el correo electrónico; - Políticas para la adquisición y Outsourcing de bienes tecnológicos. - Entre otros ítems. Además, incluye los parámetros para el traslado de equipos informáticos fuera de la institución, robo o pérdida de equipos, solicitud de soporte técnico, servicios	

	telefónicos y manejo de laboratorios de informática en los Recintos. <u>Evidencias:</u> - Plan Estratégico 2014-2019 - Políticas TICs	
b) Implementar, monitorizar y evaluar la relación coste-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficiente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Durante el 2015 el Instituto se comenzó la implementación de un sistema de gestión de recursos (ERP) para el desarrollo de sus procesos. Una vez se agote la etapa de implementación se procederá a medir los resultados obtenidos mediante dicha implementación para así medir el retorno de la inversión realizada. Actualmente, los colaboradores del ISFODOSU en cada área de trabajo con el ERP se encuentran capacitándose en la utilización de esta herramienta para ponerla en práctica en su día a día de trabajo. <u>Evidencia:</u> - Contenido - Proyecto ERP - Usuarios ERP	
c) Asegurar un uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando	El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) es la unidad organizativa responsable de	

especiales las capacidades de las personas.	asegurar el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la Institución. Dicho Departamento mantiene un registro de los activos de tecnología que forman parte del patrimonio de la institución, el cual es actualizado periódicamente para cada una de las dependencias del ISFODOSU. Los resultados de estas actualizaciones sirven como insumo para la programación anual de adquisiciones, ya sea por reemplazo o modernización de la plataforma tecnológica de la institución. <u>Evidencias:</u> - Borrador de Manual de Funciones. - Inventario Activos Fijos TI.	
d) Aplicar de forma eficiente la tecnología más adecuadas a: la gestión de proyectos y tareas, la gestión del conocimiento, el apoyo a las actividades formativas y de mejora, la interacción con los grupos de interés y asociados, interacción y comunicación dentro de la institución, el desarrollo y mantenimiento de las redes	El ISFODOSU dispone de un área denominada Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación brinda mantenimiento de las redes e infraestructura de la Rectoría y los 6 Recintos, se elaboran cursos mediante plataformas digitales para estudiantes y docentes, se desarrolla el sistema de información institucional y se brinda soporte al carácter tecnológico de la gestión financiera.	

internas y externas, la gestión financiera	Evidencias: - Borrador de Manual de Funciones - Programa de Cursos Virtual	
e) Definir como las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública	La División de Plataforma Educativa tiene como principal función el desarrollo, gestión y mantenimiento de sistemas y medios tecnológicos aplicados al proceso de enseñanza-aprendizaje, con el fin de complementar los planes de estudio, innovando y flexibilizando los mismos, ampliando las oportunidades de formación de los estudiantes por medio de la virtualización y la educación a distancia. Esto con la finalidad de asegurar que los programas académicos cumplan con los estándares requeridos por el entorno profesional de nuestros egresados. Esta unidad organizativa vela por mejorar el modelo pedagógico institucional a través de las herramientas tecnológicas. Por esta razón, se ha diseñado un Plan Extendido de Formación en Tecnología Educativa, cuya finalidad es la de desarrollar las competencias tecnológicas de los estudiantes y docentes del ISFODOSU mediante cursos como:	

	Evidencias: - Programa de Cursos Virtual	
f) Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente	La División de Plataforma Educativa administra la plataforma tecnológica de Moodle la cual sirve como medio para impartir de manera virtual las asignaturas que así lo ameriten de acuerdo con el syllabus. En miras de mantener la mejora continua de los programas ofrecidos en el ámbito de tecnología educativa, esta unidad organizativa aplica evaluaciones estudiantiles cuatrimestrales de los diferentes cursos impartidos dentro de este marco. Los resultados arrojados por estas evaluaciones sirven de insumo para realizar reestructuraciones de la oferta, su contenido y metodología. Evidencias: - Programa de Cursos Virtual	
g) Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario	La División de Plataforma Educativa se encarga de la identificación, adopción e implementación de los herramientas tecnológicas que permitan la modernización de la gestión institucional.	

	Asimismo, estamos implementando la plataforma de Office 365 la cual nos permitirá mejorar la comunicación y la presentación de los resultados, a través de las herramientas de visualización de datos como Power BI. A través de esas herramientas se podrá visualizar y monitorear en tiempo real los datos e indicadores del Instituto, a fin de generar una comunicación más eficiente. <u>Evidencias:</u> - Usuarios ERP - Utilización de Power BI para la presentación de datos.	
h) Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Actualmente la Institución no se encuentra realizando acciones que soporten la consideración del impacto medioambiental de las TIC. Sin embargo, se tiene previsto iniciar con iniciativas de esta naturaleza durante el 2017-2018. Por ejemplo, desde el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación en conjunto con el Departamento Administrativo se tiene pensado trabajar con un proyecto para subcontratar los equipos de impresión de la institución de modo que se elimine la	

	práctica de poseer impresoras individuales en cada oficina y pasar a un modelo más amistoso para el ambiente en el cual se cuenta con equipos centrales para determinado grupo de colaboradores. Esto a la vez permitiría controlar el consumo de impresiones no justificadas dado el manejo de perfiles de usuario. Así mismo, dentro de este proyecto, se incluiría la reutilización de cartuchos (Actualmente, estos se reciclan).	
i) Desarrollar, implementar y evaluar soluciones para el aprendizaje digital como materiales y literaturas, entre otros.	Se ha diseñado un Plan Extendido de Formación en Tecnología Educativa, cuya finalidad es la de desarrollar las competencias en tecnología educativa de los estudiantes y docentes del ISFODOSU mediante cursos como: - Hacia el Profesor 2.0 (72 Horas); - Transformando la Práctica Docente (108 horas); - Enfoque de Aprendizaje por Proyectos (72 horas); - Colaboración en la Clase Digital (72 Horas) y Tecnología Educativa; - Diseño de Proyectos (96 Horas). <u>Evidencias:</u> - Programa de Cursos Virtual	

Subcriterio 4.6 Gestionar las Instalaciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Equilibrar la eficiencia e idoneidad de las infraestructuras con las necesidades y expectativas de los alumnos (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios, asignación de los locales, reorganización de cursos, accesibilidad con transporte público, etc.). Tomando en consideración las necesidades de los estudiantes después de clases/ tiempo regular de docencia.	El patrimonio físico del ISFODOSU es fundamental para el desarrollo de la docencia y las actividades administrativas y financieras. Por esta razón, como meta de la Planificación Estratégica 2014 – 2019 se encuentra la modernización de los Recintos para atender a las necesidades de los estudiantes de jornada completa, la innovación curricular y la preservación del medio ambiente. Evidencias: - Formulario Levantamiento Instalaciones Físicas	
b) Garantizar el uso seguro, rentable y ergonómico de los locales (por ejemplo, despachos abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles, laboratorios, talleres, etc.), así como los equipos técnicos, (como el número de PCs, fotocopiadoras, proyectores, etc.	Se han realizado mejoras a la infraestructura contempladas como parte del crecimiento del patrimonio institucional. Evidencias: - Comunicación de Nuevo Edificio CEREMA - Comunicación construcción de comedor empleados.	

por departamento), teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, las necesidades individuales del personal, la cultura local, las limitaciones físicas y las políticas de Higiene y Seguridad.	- POA 2019	
c) Garantizar el uso eficiente y eficaz de los edificios, de los equipos, especialmente de los tecnológicos y su suministro, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, las necesidades individuales de los alumnos, padres, personal y otros usuarios, así como las restricciones físicas más frecuentes.	La Rectoría y sus Recintos realizan un mantenimiento de los edificios y equipos de cada uno en base a un Plan de Mantenimiento Preventivo General. De este modo, cada Recinto dispone de un instructivo como Plan de Mantenimiento Preventivo de la Planta Física e Infraestructura dónde el encargado de Servicios Generales de cada Recinto debe de informar periódicamente al Director Administrativo y Financiero de los trabajos efectuados y los pendientes por realizar. Además, debe de supervisar y mantener un control preventivo de las Plantas Eléctricas, Instalaciones Sanitarias, Jardinería, Pintura, Instalaciones Eléctricas, Vehículos, entre otros. Se dispone de un Plan Anual de Mantenimiento dónde se elabora, en los primeros quince días del mes de enero de	

	cada año, el plan de los aspectos relacionados con el mantenimiento preventivo general del Recinto. Evidencias: - Políticas TICs - Inventario Activos Fijos TI - Plan Mantenimiento	
d) Garantizar un uso eficaz, eficiente y sostenible del transporte y de los recursos energéticos.	La Institución dispone de una flotilla de vehículos distribuidos entre la Rectoría y los Recintos utilizados para el transporte de los colaboradores entre Recintos y otras Instituciones a visitar. A estos vehículos se les realiza un seguimiento exhaustivo para asegurar un uso eficiente de los mismos, así como la revisión de la gasolina consumida por este transporte. La institución cuenta con un Formulario de Viáticos al Interior y otro para la asignación de Viáticos al Exterior. De este modo, se mantiene un control y una disposición justa del monto asignado de viáticos por el Estado Dominicano. Los mencionados formularios designa campos auto-calculados dónde el solicitante solo debe de completar: - El Recinto y Unidad solicitante. - El número de viajes realizado por la unidad en el mes en curso.	

	- El número POA designado. - Ingresar la fecha y hora de partida y regreso a cada viaje. - Ingresar los datos del participante y los viajes en los que participó. - Firma. Por otro lado, para el Formulario de Viático al Exterior, el solicitante solo debe de: - Completar sus datos personales y del viaje a realizar. - Declara qué se encuentra contemplado en la invitación de la capacitación o actividad en la que participará (comida, transporte, hospedaje) - Ingresar la tasa de cambio actual. - Firma. <u>Evidencia:</u> - Instructivo Viático al Exterior - Instructivo Viático al Interior	
e) Garantizar la adecuada accesibilidad física a los edificios para satisfacer las necesidades y expectativas específicas de los empleados, estudiantes y otros	El ISFODOSU se preocupa porque todos los grupos de interés sin importar su condición. El Instituto en las instalaciones renovadas y/o construidas ha asegurado el acceso a sus instalaciones, servicios y/o planta física por medio de rampas con	

usuarios (por ejemplo, baños, parqueos o transporte público para discapacitados)	acceso al primer piso de las edificaciones de los Recintos y Rectoría, parqueos especializados para embarazadas y discapacitados y actualmente se encuentra trabajando en la remodelación de su Recinto Félix Evaristo Mejía dónde incluirá la disposición de un ascensor para facilitar el acceso de los estudiantes que lo necesiten. Evidencias: - Fotografías de Rampas en Recintos - Ejemplo EMH-PLAN MAESTRO - Ejemplo FEM-Plan Maestro	
f) Garantizar y supervisar el mantenimiento eficaz de los edificios, equipos e instalaciones respetando las normas medioambientales y procurando la mejor rentabilidad y eficacia.	Como institución del estado para la construcción de nuevos edificios se presenta el plan de proyecto al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, se cumplen con las estipulaciones del Ministerio de Hacienda para la protección patrimonio del país y la aprobación del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. Una vez cumplidos los procesos de compras y contrataciones para la adjudicación, se incluyen estos edificios en el Plan de Mantenimiento de Infraestructura, garantizando un uso adecuado de los mismos.	

	Evidencias: - Plan Mantenimiento – Formulario - Plan de Mantenimiento ISFODOSU - Planos de Construcciones Aprobadas	
g) Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado/eliminación segura, por ejemplo, mediante gestión directa o subcontratación.	La Sección de Activos Fijos en la Rectoría da continuidad al proceso de desarrollo de la planta física mediante la coordinación del equipamiento y/o renovación de los activos requeridos para la infraestructura institucional. Dicha Sección realiza los levantamientos pertinentes de los activos fijos que conforman el patrimonio institucional, la actualización del inventario de los mismos (estado, ubicación, asignación, etc.), y los traslados de activos, así como la reparación, descargo y donación, dentro del marco de un Manual de Activos Fijos perteneciente al Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto. Dicho documento establece las políticas integrales, procedimientos y formatos estándar para la gestión de los activos, incluyendo: - Recepción y Registro del Activo. - Identificación. - Ubicación y Entrega. - Traslado y Movimiento del Activo. - Inventario del Activo.	

	- Reparación y Descargo del Activo. Para la reparación o descargo de un activo en el ISFODOSU el Encargado de Servicios Generales es responsable de dar seguimiento a las actividades de reparación de estos y en función del tipo de activo, los costos, el grado de depreciación del activo y las provisiones presupuestarias, analiza que decisión debe de tomar con el activo. Este debe de tomar en cuenta el grado de la conveniencia de recomendar el reemplazo del activo, en lugar la reparación. Toda reparación debe de quedar documentada en el Formulario de Solicitud de Reparación de Activos Fijos (A-GLO-FOR-011), conteniendo los detalles del equipo a reparar. En caso de que convenga reemplazar el Activo Fijo, se procederá a realizar el descargo del Activo que no se encuentra en buenas condiciones, haciendo uso del Formulario Solicitud de Descargo de Activos Fijos (A-GLO-FOR-012) y contando con la debida autorización del Encargado de Servicios Generales. La información generada por esta Sección es utilizada por la División de Contabilidad para la generación de los registros	
--	--	--

	contables, por la División de Ingeniería y Planta Física como insumo para la definición de acciones de mantenimiento y por la Depto. de Compras y Contrataciones para identificar necesidades de adquisiciones para la institución. Evidencias: - Inventario Activos Fijos TI - Formatos de Activos Fijos - Políticas Activos Fijos - Formulario de Solicitud de Descarte - Formulario de Solicitud de Reparación de Activos	
h) Poner las instalaciones a disposición de las comunidades.	Por último, el Instituto facilita el uso de sus instalaciones a la comunidad como parte de sus actividades de responsabilidad e impacto social. Los Recintos prestan áreas como (dependiendo del Recinto al cuál se realiza la solicitud): 1. Los salones de eventos 2. Las bibliotecas 3. Las áreas verdes 4. Las canchas deportivas	

	5. Las aulas virtuales 6. La sala de consulta Hemeroteca 7. Galerías 8. Comedor 9. Plazoleta <u>Evidencias:</u> - Solicitudes Prestamos Áreas Comunes - Protocolo Préstamo Áreas Comunes de Recintos - Formulario - Préstamo de Áreas Comunes - Protocolo Préstamo Áreas Comunes de Recintos EPH - Solicitud de Instalaciones usuarios Internos y Externos	
--	---	--

CRITERIO V. PROCESOS

Subcriterio 5.I Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Identificando, mapeando y documentando los procesos clave de forma continua, asegurándose que sirven de apoyo a los objetivos estratégica	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña ha definido, documentado e instaurado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). El SGC de la Institución está soportado por una definición propia de la calidad y sus pilares según la naturaleza	

institucional como organización educativa, una política y objetivos de calidad, que a su vez brindan los cimientos para la aplicación de la gestión por procesos y el Marco Común de Evaluación (CAF) en la Institución.

El SGC del ISFODOSU establece la estructura organizativa, la planificación, los procesos, los recursos y la documentación necesaria para cumplir con los objetivos de calidad definidos. El Sistema de Gestión de la Calidad tiene, como fin último, la satisfacción de los diversos clientes internos y externos, tales como la sociedad, los estudiantes, el Ministerio de Educación, las instituciones externas, colaboradores (docentes y administrativos) y los Recintos.

Estas métricas permiten tomar mejores decisiones a la hora de realizar cambios significativos para elevar la calidad de los procesos en el Instituto. También se realizan informes sobre los avances en la estructuración de la gestión institucional. En estos se presenta el Sistema de Gestión de

Calidad, Concientización a la Carta Compromiso al Ciudadano, Diagnóstico de las Normas Básicas de Control Interno, Matriz de Relación Plan Estratégico, Políticas, Normativas, Mapa de Procesos, Procedimientos, Memos sobre los Procesos que se han realizado desde el 2013 hasta la actualidad que fue modificado en el mes de abril, Acciones e Iniciativas de Carácter Normativo, etc., como herramientas para los avances en la gestión.

Evidencias:

- Borrador de Manual de Cargos
- Borrador de Manual de Funciones
- Mapa de Procesos
- Instructivo Autoevaluación CAF 2015
- Instructivo Buzones de Comentario, Sugerencias y Quejas
- Proceso de Investigación Académica
- Proceso de Gestión de Matriculación
- Proceso de Gestión de Egresados
- Proceso de Gestión de Docencia
- Proceso de Extensión Social
- Proceso de Captación de Estudiantes
- Proceso SGC (Sistema de Gestión de Calidad)
- Proceso de Planeación Institucional

	- Proceso de Alianzas Estratégicas - Proceso de Orientación Académica - Proceso de Gestión Logística - Proceso de Talento Docente - Proceso del Talento Administrativo - Proceso de Servicios Estudiantiles - Proceso de Gestión de la Infraestructura - Proceso de Gestión de Biblioteca - Proceso de Bienestar Estudiantil - Proceso de Acceso a la Información Pública	
b) Identificando y asignando responsabilidades a los propietarios de los procesos.	La identificación de la secuencia de actividades que contemplan los procesos se realiza en conjunto con los grupos de interés que impactan en el quehacer de cada proceso, así como tomando en consideración los objetivos estratégicos del Instituto. Los procesos debidamente definidos son medidos a través de indicadores de gestión, informes y reportes. Con los resultados de las métricas se realizan acciones preventivas y correctivas para asegurar un mejoramiento continuo. Para la determinación de los procesos del Instituto se elaboraron Fichas de Procesos. La Ficha de Procesos es un formato que sirve como herramienta para identificar las	

	actividades que componen a los procesos, así como la documentación generada por cada actividad, los indicadores que regulan su gestión y si los mismos agregan valor. Además, con este formato se identifican los dueños de procesos, quienes son los responsables de velar por el cabal desempeño de los mismos. <u>Evidencias:</u> - Formato Fichas de Procesos	
c) Analizando y Evaluando procesos, riesgos y factores de éxitos críticos, tomando en consideración los objetivos de la institución y su ambiente cambiante.	El Instituto lleva cinco (5) años consecutivos realizando el levantamiento de las Normas de Control Interno (NCI) que miden y evalúan los riesgos y factores críticos de los procesos a través de cinco (5) ambientes de control. Con los resultados de esta evaluación se elaboró un plan de acción en conjunto con la Contraloría General de la República (CGR) para atacar las debilidades en este sentido. Además, los procesos de apoyo se han venido analizando y mejorando mediante los levantamientos de procesos y la mejora de los mismos como por ejemplo el proceso de nómina, la identificación de cuentas contables	

	y de presupuesto, la interrelación entre compras, jurídica y cuentas por pagar, entre otras. A nivel académico se han realizado mejoras en los procesos visibles. El SASP es un sistema de información integrado que permite al estado y a las altas instancias de las instituciones contar con la información consolidada en un panel de control adecuado para su administración, control y seguimiento. Una de las herramientas utilizadas por la institución es la administración y control de nómina salarial, lo cual permite tener un mayor control del pago al personal tanto docente como administrativo. El SIGEF es la herramienta modular automatizada que tiene como objetivo gestionar el funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática. Este permite a la institución sistematizar las tareas existentes en materia de registro y trámites transaccionales, así como automatizar los pagos vía transferencia electrónica. <u>Evidencias:</u> - Autodiagnóstico 2019	
--	--	--

	- POA 2019 - Consultoría para el Análisis de Riesgos	
d) Asegurando que los procesos que apoyan a los objetivos estratégicos, son planeados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	El ISFODOSU cuenta con su Mapa de Procesos definido en el cual se identifican los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Los mismos fueron establecidos en base a la estrategia institucional de modo que sirvan de palanca para la consecución de los objetivos estratégicos de la Institución. A partir de esto, se ha definido ciclos de los procesos administrativos y se ha estandarizado mediante el levantamiento y documentación de procesos que permiten alcanzar los objetivos generales de la institución mediante la gestión de pago, los servicios generales, Gestión de las Adquisiciones, Compensación, Contratación de personal administrativo, los soportes presupuestarios para hacer esta gestión, el registro de contratos, entre otros.	

	Como parte de las metas estratégicas, el Depto. de Calidad en la Gestión documenta y caracteriza todos los procesos de la institución de modo que para los próximos años los mismos sirvan de base para la planificación y gestión de los objetivos estratégicos institucionales. Para dar seguimiento a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual, trimestralmente se les envía un reporte al Ministerio de Educación en el cual se detallan los avances logrados para ese período. <u>Evidencias:</u> - Mapa de Procesos - POA - Evaluación de Acuerdos de Desempeño.	
e) Involucrando a los empleados y otros grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes)	En el diseño y definición de procesos, el ISFODOSU realiza reuniones y plenarias con los actores de cada proceso presentado en el Mapa de Procesos según su rol y la naturaleza del proceso a ser diseñado o mejorado. Por ejemplo, semanalmente se realizan reuniones del equipo administrativo (División de Compras y Contrataciones, División de	

	Contabilidad, Departamento Jurídico, División de Presupuesto, Departamento Financiero) para la mejora de los procesos y la verificación de los avances administrativos. A nivel académico, se realizan reuniones de forma fija a inicio y final de cada cuatrimestre para verificar la gestión académica. Como parte de la mejora continua en la que se encuentra inmerso el Instituto, se involucran a los colaboradores en las actualizaciones y mejoras realizadas a los procesos. Se realizan procesos de benchlearning con instituciones del sector público y privado del país tales como el Ministerio de Interior y Policía, Promese-cal, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC), entre otros; se realizan entrevistas y encuestas a los colaboradores involucrados en los procesos y reuniones de presentación de los procesos a trabajar con todas las partes involucradas. <u>Evidencias:</u> - Minuta de Reuniones de Procesos - Minuta de Reunión CAF - Minuta de Reunión CAF Recintos	
--	---	--

	- Evaluación de Acuerdos de Desempeño - POA - Encuestas de clima	
f) Asignando recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la institución.	Anualmente se realizan asignaciones presupuestarias en el Plan Operativo Anual en base a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación, así como los objetivos de la Planeación Estratégica. El plan operativo anual (POA) es un documento donde se enumera los objetivos a conseguir durante el presente por parte de los responsables de cada departamento. El POA está alineado con el plan estratégico del ISFODOSU con el fin de conseguir los objetivos definidos cada año y la manera de alcanzarlos que debe seguir cada unidad organizativa de la institución. Todos estos ejemplos de muestras la asignación de recursos de modo proporcional a la importancia que estos procesos tiene en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución. <u>Evidencias:</u> - Contratación Remodelación Rectoría - Ejemplo EMH – Plan Maestro	

	- Ejemplo FEM – Plan Maestro - POA 2019 - POA 2018 - POA 2017	
g) Simplificar los procesos en intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.	Desde finales del 2014 hasta la actualidad, en atención a los nuevos sistemas y regulaciones implementados en la Institución por requerimiento de los organismos rectores, la División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión ha llevado a cabo una revisión de los procesos actuales con miras a la simplificación de los mismos a nivel interno. <u>Evidencias:</u> - Flujograma de procedimientos - Maestro de documentos - Mapa de procesos - Procedimientos - Carta Compromiso al Ciudadano	
h) Estableciendo objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (Por ejemplo carta de servicios, compromisos de	La institución ha definido diversos indicadores para dar seguimiento a los resultados en los grupos de interés. Así mismo se han definido otros indicadores para dar seguimiento a los procesos, por ejemplo: definición de indicadores para la gestión de acceso a la información,	

desempeño, acuerdos sobre el nivel del servicio)	indicadores para la Carta Compromiso al Ciudadano donde se establece los niveles de servicios a nivel educativo y administrativo que tendrá el ISFODOSU ante la sociedad e indicadores dentro del Manual Administrativo y Financiero de Procedimientos. <u>Evidencias:</u> - Carta de Compromiso al Ciudadano - Actualizaciones de Información para la CCC - POA	
i) Monitoreando y evaluando el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (en términos de eficiencia, calidad y eficacia)	Mediante la aplicación de mejoras en los procesos de la organización, la Dirección de Planificación y Desarrollo ha realizado una comparación en el desempeño de los procesos antes y después de la entrada en funcionamiento de las nuevas herramientas como SIGEF para verificar el impacto de los cambios en la eficiencia de los referidos procesos. El análisis de tiempos de expedientes se ha elaborado con el fin de conocer la duración del proceso de Gestión de Adquisiciones desde la solicitud de compra/contratación	

	hasta la gestión de pago antes de implementar el SIGEF en los procesos de la institución. Más adelante, se realizó el Análisis de Tiempos Expedientes (SIGEF) donde se puede observar cambios notables en el proceso al implementar este sistema luego de comparar la duración de los expedientes tanto por tipo de compra como por departamento. <u>Evidencias:</u> - Informes POA, Departamento de TI Propuesta de Herramientas a implementar de Office 365.	
j) Procesos innovadores basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Con la meta de mejorar sus procesos constantemente, el Instituto facilita visitas a su personal a Instituciones nacionales e internacionales para la identificación de buenas prácticas y promoción del benchlearning entre organizaciones de naturaleza similar. Entre las instituciones visitadas encontramos: Universidad del Rosario, Comisión Nacional de Energía (CNE), Universidad Javeriana, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Instituto Nacional de Formación y	

	Capacitación del Magisterio (INAFOCAM), Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC), Ministerio de Educación de Colombia, Universidad de la Sabana, Universidad Católica de Colombia, Institución Universitaria Salazar y Herrera (IUSH), entre otras. <u>Evidencias:</u> - Visitas a Universidades Colombianas para Identificación de Buenas Prácticas (Agendas de Trabajo, etc.) - Fotos visitas benchlearning - Informe de Benchlearning	
--	--	--

Subcriterio 5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los estudiantes y otros grupos de interés

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Identificando los productos/servicios de los procesos nucleares.	En su constante proceso de mejoramiento continuo, se han identificado los servicios que brinda la Institución en la Carta Compromiso al Ciudadano. La Carta de Compromiso del ISFODOSU es un documento de carácter informativo que indica al cliente o ciudadano sobre los servicios que son ofrecidos por	

	esta institución, cómo acceder y obtener los mismos y los compromisos de calidad que esta organización asume ante cada uno de ellos. Este documento contribuye a la satisfacción de las necesidades de los clientes, según el reconocimiento de las mismas como institución de educación superior que responde a los requisitos del sistema educativo dominicano mediante el Ministerio de Educación (MINERD). Además, se ha realizado publicaciones por diversas vías tales como brochures, página web, afiches, redes sociales, programas de televisión, programas de radio, notas y ruedas de prensa los productos y servicios generados por el ISFODOSU como la licenciaturas, diplomados y carreras de postgrado disponibles, los procesos de admisión, concursos literarios, de investigación, cine, entre otros.	
--	---	--

Asimismo, identificamos el avance del Instituto en nuestros procesos misionales a través de una matriz de seguimiento. Al identificar nuestros productos y servicios nucleares podemos actuar en función de las necesidades del ISFODOSU para satisfacer a la sociedad:

- Docencia
- Matriculación
- Gestión de Egresados
- Investigación Educativa
- Extensión Social

Una de las necesidades identificadas es el diseño e innovación curricular. Como producto de la Normativa 09-15 emitida por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, se identificó que a fin de elevar la calidad de la educación de los futuros docentes era necesario innovar los currículos de los planes de estudio que se imparten en el ISFODOSU, así como iniciar un proceso de contratación de docentes del más alto nivel con el objetivo de tener una planta profesoral con conocimientos novedosos que creen una cultura educacional orientada a la generación

	de resultados y alineada a las últimas tecnologías. <u>Evidencias:</u> - Carta de Compromiso al Ciudadano - Campaña de Mercadeo del ISFODOSU - Fotos de Visitas a Instituciones Educativas - Nuevos Planes de Estudio	
b) Involucrando a los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos focales, investigaciones sobre la adecuación de los servicios o productos y sobre su eficacia en la consideración de aspectos como el género y la diversidad).	Para mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes y ciudadanos se ha establecido diversos medios para recibir las opiniones de los estudiantes. Es por esto que el instituto realiza evaluaciones a los estudiantes de forma sistemática y ha definido las siguientes vías: • Los medios para el manejo de las solicitudes y/o consultas generadas por los ciudadanos fueron establecidos según las disposiciones de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.	

	• Para tratar con las quejas de los estudiantes, los recintos disponen de buzones de sugerencias y la División de Servicios Estudiantiles de cada Recinto dispone de un formato denominado Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los estudiantes, con el cual se reciben metodológicamente las opiniones de los alumnos, se evalúan los comentarios y se realizan mejoras puntuales. • Para tener mayor involucramiento estudiantil, cada recinto cuenta con un representante de estudiante que participa en el consejo académico de su recinto. Además, se elige un representante general para que asista al consejo académico que se realiza anualmente con los directivos del instituto con el fin de dialogar y llegar acuerdos que ayudan a mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes. • Cada Recinto cuenta con una Sección de Orientación en donde los estudiantes pueden comunicar	
--	---	--

	situaciones o comentarios a nivel personal y recibir ayuda, así como obtener orientación profesional. • Se realizan reuniones periódicas con los estudiantes para dialogar sobre temas de Residencia Estudiantil, Alimentación y otros temas. • En el 2016 se definió un Oficial de Ética para cada Recinto con la idea de mejorar los servicios ofrecidos y el manejo de conflictos y de problemas éticos. • Por otra parte, desde el 2015 se realiza una evaluación de los servicios estudiantiles en los Recintos mediante una encuesta. • Anualmente se realiza una reunión con los Egresados del Instituto para dialogar sobre sus avances y expectativas. <u>Evidencias:</u> - Formatos Buzones de Sugerencias - Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes	
--	--	--

	- Fotografías de Buzones de Sugerencias - Organigrama	
c) Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el desarrollo de estándares de calidad de servicios, productos e información. Los cuales responden a sus expectativas y pueden ser manejados por la institución	El Instituto ya dispone de una última versión de Carta Compromiso al ciudadano en donde en conjunto con los estudiantes y grupos de intereses se identificaron estándares de calidad para los servicios, productos e informaciones. Para la mejora de estos servicios, el ISFODOSU realiza levantamientos y encuestas anualmente a los estudiantes y usuarios de los mismos con el fin de satisfacer los servicios estudiantiles y desarrollar los estándares de calidad en base a la opinión de sus clientes. Los servicios que han sido evaluados son Residencia Estudiantil, Comedor y Biblioteca. Asimismo, en cada uno de los recintos se cuenta con un representante de los estudiantes, de los cuales se selecciona a un representante general para participar de la	

	Junta Directiva. Esto a fin de involucrarlos en el desarrollo de la calidad en el Instituto. <u>Evidencias:</u> - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil 2018-Mar - Remodelación en Comedores de Recintos - Carta Compromiso al Ciudadano	
d) Involucrar a los estudiantes, otros grupos de interés y personal administrativo y docente en la entrega de los servicios, y preparándolos para la nueva relación y roles cambiantes.	Para mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes y ciudadanos se ha establecido diversos medios para recibir las opiniones de los estudiantes. Es por esto que el instituto realiza evaluaciones a los estudiantes de forma sistemática y ha definido las siguientes vías: ● Los medios para el manejo de las solicitudes y/o consultas generadas por los ciudadanos fueron establecidos según las disposiciones de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.	

	• Los estudiantes del Instituto se integran al proceso de admisión de nuevos estudiantes. • Los estudiantes realizan un programa de práctica docente y § pasantía en los planteles del sistema educativo dominicano. • § Los egresados del instituto realizan un proceso de acompañamiento y captación de nuevos prospectos para el ISFODOSU. • Para tratar con las quejas de los estudiantes, los recintos disponen de buzones de sugerencias y la División de Servicios Estudiantiles de cada Recinto dispone de un formato denominado Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los estudiantes (ISFODOSU-I.3.G.5), con el cual se reciben metodológicamente las opiniones de los alumnos, se evalúan los comentarios y se realizan mejoras puntuales. • Para tener mayor involucramiento estudiantil, cada recinto cuenta con	
--	--	--

	un representante de estudiante que participa en el consejo académico de su recinto. Además, se elige un representante general para que asista al consejo académico que se realiza anualmente con los directivos del instituto con el fin de dialogar y llegar acuerdos que ayudan a mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes. <u>Evidencias:</u> - Formatos Buzones de Sugerencias - E-SGC-FOR-003 Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes	
e) Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño y desarrollo de nuevas maneras de ofrecer un servicio dinámico, entrega de servicios y canales de comunicación efectivos.	Para mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes y ciudadanos se ha establecido diversos medios para recibir las opiniones de los estudiantes. Es por esto que el instituto realiza evaluaciones a los estudiantes de forma sistemática y ha definido las siguientes vías: • Los medios para el manejo de las solicitudes y/o consultas generadas	

	por los ciudadanos fueron § establecidos según las disposiciones de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. • Los estudiantes del Instituto se integran al proceso de admisión de nuevos estudiantes. • Los estudiantes realizan un programa de práctica docente y pasantía en los planteles del sistema educativo dominicano. • Los egresados del instituto realizan un proceso de acompañamiento y captación de nuevos prospectos para el ISFODOSU. • Cada Recinto cuenta con una Sección de Orientación en donde los estudiantes pueden comunicar situaciones o comentarios a nivel personal y recibir ayuda, así como obtener orientación profesional. • Se realizan reuniones periódicas con los estudiantes para dialogar sobre temas de Residencia Estudiantil, Alimentación y otros temas.	
--	---	--

	<u>Evidencias:</u> - Formatos Buzones de Sugerencias - Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes - Fotografías de Buzones de Sugerencias	
f) Asegurar la disponibilidad de información apropiada y fiable con el fin de ayudar y apoyar a alumnos y otros grupos de interés relevantes.	El ISFODOSU cuenta con medios digitales para la comunicación con sus estudiantes como la página del Instituto, páginas de Facebook por áreas de los Recintos y grupos de mensajería instantánea. Además, se dispone de una base de datos para los casos presentados a través de la oficina de libre acceso a la información y mediante la página web se tiene un formulario para quejas, comentarios y sugerencias. Por otra parte vía correo institucional se remiten informaciones para el conocimiento general de los colaboradores y los Recintos disponen de murales digitales y físicos donde presentan informaciones de importancia para la comunidad del ISFODOSU.	

	Asimismo, a través de la herramienta de Office 365 se está trabajando para tener información en tiempo real de cada una de los servicios que se ofrecen en el Instituto. <u>Evidencias:</u> - Página Web del Instituto - Publicación en periódicos - Página de Instagram - Fotografías de Murales Rectoría	
g) Promover la accesibilidad a la institución (por ejemplo, con horarios flexibles y con documentos en diversos soportes, lenguaje apropiado, Internet, carteles, folletos, Braille).	El nuevo edificio de Rectoría se realizó considerando a aquellos estudiantes que sufren de una condición de discapacidad como la ceguera. Los Recintos cuentan con diversos medios para brindar información y comunicarse con el estudiantado. Entre estos medios encontramos la colocación de informaciones en murales físicos y digitales, vía la página oficial de Facebook del Instituto y comunicaciones escritas en el Aula de estudiantes. Además, el ISFODOSU ha implementado un sistema que permite al estudiante lo siguiente: Completar formulario de admisión,	

	Reinscripción Online, Consulta de calificaciones, historial académico. Así también, mediante la página web se puede verificar el proceso de compras y contrataciones y la información de contacto de los Recintos. <u>Evidencias:</u> - Fotografías de Murales Rectoría - Página de Instagram - Página Web del Instituto - Fotografías Murales del Instituto	
h) Desarrollar sistemas funcionales de gestión de reclamaciones y consultas.	Mediante la instauración de la Oficina de Acceso a la Información se establecen procedimientos para las reclamaciones y consultas de los ciudadanos. Además, cada recinto dispone de buzones de sugerencias y la Sección de Orientación de los Recintos tiene disponible un Formulario para los Comentarios, Quejas o Sugerencias de los estudiantes.	

	Por otro lado, en el 2016 se definió un Oficial de Ética para cada Recinto con la idea de mejorar los servicios ofrecidos y el manejo de conflictos y de problemas éticos. En el 2017 se realizó un informe de resultados de las quejas, con el objetivo de identificar patrones de quejas y eliminarlas. <u>Evidencias:</u> - Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes - Página Web del Instituto - Fotografías de Buzones de Sugerencias - Política de Buzón de Quejas y Sugerencias	
--	---	--

Subcriterio 5.3 Coordinar procesos a través de instituciones educativas y otras instituciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Definir la cadena de entrega de servicio en la cual la institución pertenece y sus asociados	El ISFODOSU, como dependencia del Ministerio de Educación, tiene la misión de formar a los docentes que requiere el sistema educativo dominicano y para esto recibe lineamientos y solicitudes de este ministerio y sus asociados. En este sentido, el lugar del ISFODOSU en la cadena de entrega de servicios es el de ser el ejecutor para lograr los aportes educativos requeridos en la sociedad. Para rendir cuentas de la labor realizada se realizan informes periódicos al Ministro de esta entidad, así como a la Presidencia de la República debido al impacto que tienen sus servicios y productos (los estudiantes) en la sociedad. Asimismo, el Instituto forma parte de las Instituciones de Educación Superior y les reporta de forma anual las estadísticas de matriculados del Instituto a fin de reportar los resultados logrados en términos de matriculación. <u>Evidencias</u> - Plan Estratégico 2014-2019	

	- Mapa de Procesos	
b) Coordinando y vinculando procesos a asociados claves del sector público, privado y organizaciones sin fines de lucro.	Para poderse comparar con los demás, el Instituto realiza una serie de actividades en coordinación con otras Instituciones para así asegurar el benchlearning y el arraigo de las buenas prácticas como parte de la cultura organizacional. Entre las actividades de cooperación realizadas encontramos las siguientes: • Participación en el Congreso de Investigación con el Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE). • Participación en el Programa de Desarrollo Profesional en Ciencias Naturales como parte de un convenio con el City College of New York. • Reunión Ordinaria del Foro Socioeducativo FLACSO RD para presentar los resultados de la gestión realizada por el Dr. Julio Sánchez Maríñez.	

	• Verificación de buenas prácticas en las áreas de planificación y calidad con la Comisión Nacional de Energía (CNE). • Reuniones continuas con el Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM) para el desarrollo de nuevos programas de Educación Continua, así como para verificar sus buenas prácticas en las áreas financieras. Evidencias: - Fotografías de Docentes en el City College of New York - Fotos de Convenios y Acuerdos	
c) Desarrollar un sistema común con los asociados en la entrega de los servicios para facilitar el intercambio de la información.	Dentro del marco de los convenios desarrollados con instituciones aliadas, se realizan actividades de formación como cursos, talleres, seminarios y diplomados. El seguimiento del progreso y la información sobre los resultados alcanzados con estas actividades conjuntas son comunicados por medio de informes dirigidos a las instancias correspondientes.	

	Actualmente estamos desarrollando la implementación de la herramienta de Office 365, con el objetivo de tener un sistema común para todos los colaboradores. A través de este sistema, se podrá trabajar de forma interactiva, entregar informes, y publicar información de interés para los proyectos, de forma tal que se pueda facilitar el trabajo en equipo. <u>Evidencias:</u> - Informes de postgrado al INAFOCAM - Informes de postgrado a UNICEF	
d) Emprender el camino del estudiante entre las diferentes instituciones para aprender sobre una mejor gestión de los procesos y sobrepasar límites institucionales.	La Institución promueve y propicia la participación de sus estudiantes en programas de formación impartidos por instituciones de educación aliadas. ASIMISMO, El ISFODOSU ha desarrollado un sistema de prácticas y pasantías mediante el cual los estudiantes se insertan en el mundo de la enseñanza, ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante su programa de estudio y adquieren buenas prácticas de las escuelas en las que prestan servicio. En el mismo orden, el Instituto tiene el Programa Paulo Freire de Movilidad Estudiantil en conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), a través	

	del cual algunos estudiantes de los distintos recintos pueden participar en seminarios, asignaturas, actividades culturales en centros educativos de Colombia, México y Ecuador. Asimismo, el Instituto participa en un programa piloto llamado Student Workforce for Entrepreneurship and Educational Training (S.W.E.E.T.), en el cual se les da entrenamiento sobre emprendimiento a los estudiantes que forman parte del programa. <u>Evidencia:</u> - Inventario de Alianzas y Convenios	
e) Crear equipo de trabajos entre instituciones/ suplidores de servicios para solucionar problemas.	Implementación de sistemas para regular y fortalecer los procesos organizacionales. Trabajos conjuntos con instancias estatales: • Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI) para la implementación y capacitación en el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). • Ministerio de Administración Pública para la puesta en marcha del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).	

	• Contraloría General de la República para la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE). Evidencias: - TRE - SIGEF - SASP	
f) Desarrollar incentivos (y condiciones) para la gestión y empleados para crear procesos interorganizacionales (servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre las diferentes unidades)	Con la implementación de las medidas de los órganos reguladores estatales se han desarrollado actividades conjuntas con otras institucionales estatales que permitan fortalecer las capacidades internas de los procesos organizacionales. Esto se evidencia en los trabajos conjuntos con: • Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI) para la implementación y capacitación en el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). • Ministerio de Administración Pública para la puesta en marcha del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP). • Contraloría General de la República para la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE). Evidencias:	

	- TRE - SIGEF - SASP	
g) Crear una cultura de trabajo por fuera de los bordes en el proceso de gestión, saliendo del pensamiento de caja, coordinando procesos por fuera de la institución o desarrollando procesos entre diversas instituciones (por ejemplo, realizar autoevaluaciones institucionales en vez de departamentales)	Para asegurar procesos eficientes y efectivos, la institución mediante sus áreas observa las buenas prácticas de otras instituciones locales, nacionales e internacionales para la proposición de cambio (Propuesta de Campamento de Hijos de Colaboradores, Propuesta de OAI, Carta de Compromiso, etc.) En el 2017 se desarrolló un estudio de Clima Laboral, mediante el cual se evaluó el Instituto en su totalidad a fin de tomar mejores decisiones e identificar oportunidades de mejora de forma general. <u>Evidencias:</u> - Carta de Compromiso al Ciudadano - Mapa de Procesos - Plan Estratégico - Procesos Misionales	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO VI. RESULTADOS EN CIUDADANOS Y CLIENTES

Subcriterio 6.I Medidas de Percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Resultados en relación con la imagen global de la institución educativa (por ejemplo, reputación, nivel de exigencia, claridad en la información, convivencia, actitud del personal docente, transparencia, disposición a escuchar y ofrecer orientación, etc.)	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña abrió su proceso de admisión en los seis recintos y dos enlaces, entre el 6 de febrero del 2018 y el 4 de octubre, para todos los aspirantes que se encuentran cursando el último año de educación media diversificada o ya han concluido la educación media y sean menores de 25 años, que desean cursar estudios universitarios en Educación. El proceso de admisión inicia con el llenado del formulario web de solicitud de admisión en Universitas XXI, que recoge datos personales, académicos y socioeconómicos de los interesados en ingresar en el instituto. Luego los solicitantes deben formalizar su solicitud acercándose a los recintos a depositar una copia de la cédula o pasaporte, un certificado de bachiller y una constancia de que cursa 4to de bachillerato, además de pagar un derecho a admisión. Solo los que formalizan la solicitud de admisión son convocados a tomar la primera prueba de admisión, prueba POMA.	

Año	Solicitantes
2013	0 ¹
2014	6595
2015	4847
2016	7728
2017	8643
2018	6458

En términos del servicio de orientación dentro de los recintos, se obtuvo un 90% de satisfacción del estudiantado del ISFODOSU gracias a la Encuesta de Satisfacción Estudiantil realizada en el cuatrimestre 2015-03. Los estudiantes presentan una mayor satisfacción en el seguimiento de los orientadores luego de haber realizado la consulta, presentando un 87% de satisfacción. Fueron evaluados los términos de accesibilidad (horarios de servicio), el trato del personal, el seguimiento de los orientadores y la orientación académica prestada. En su totalidad, el servicio de orientación estudiantil obtuvo una calificación de 3.25 en base a una puntuación máxima de 4.

	Evidencias: - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil - Portal de Transparencia – Información - Análisis del procesos de admisiones del ISFODOSU en el período del 2018.	
b) Resultados en relación con la implicación y participación de los alumnos y otros interesados en la gestión y toma de decisiones de la institución.	En su Reglamento Estudiantil el ISFODOSU presenta que los estudiantes tienen el derecho a ser elegido para participar como representantes de los estudiantes en las instancias correspondientes, para lo cual deberán de haber cursado por lo menos dos períodos académicos, no haber reprobado en ninguna materia de su carrera y tener un índice académico cuatrimestral y acumulado mínimo de 3.5 de 4.0. Evidencia de la participación de estos representantes en la toma de decisiones se presenta en las Actas de Consejo Académico y Minutas de cada una de las participaciones. Asimismo, el Instituto recibe sugerencias de los estudiantes a través de las redes sociales y toma decisiones a fin de satisfacer las demandas que estos expresan por medio digital.	

	Evidencias: - Reglamento Estudiantil	
c) Resultados en materia de accesibilidad (por ejemplo, facilidad de acceso a los diferentes departamentos, horas de apertura y tiempo de espera para servicios administrativos, accesibilidad y comodidades para las personas con discapacidad, acceso a la información, costo de los servicios).	El ISFODOSU ha dispuesto una Encuesta de Satisfacción Estudiantil donde los estudiantes tuvieron la oportunidad de expresar su satisfacción o insatisfacción de acuerdo a los servicios presentados por la institución. Dentro de los aspectos evaluados se calificó la accesibilidad presentada hacia los servicios administrativos. En cuanto a la facilidad de acceso que perciben los estudiantes de estos servicios se obtuvo un 82% de satisfacción de manera general en los recintos. Como tarea de mejora los Recintos se encuentran poniendo a la vista del estudiante el nombre y horario de trabajo de las oficinas para los servicios administrativos donde los estudiantes poseen acceso. En términos de la facilidad de acceso a los medios de información que dispone el ISFODOSU se obtuvo un 74% de satisfacción por parte de los estudiantes. Además, en término de la calificación del tiempo de espera en cuanto a los servicios administrativos se obtuvo un 72% de satisfacción por parte del estudiantado y en la evaluación de la Organización del Proceso	

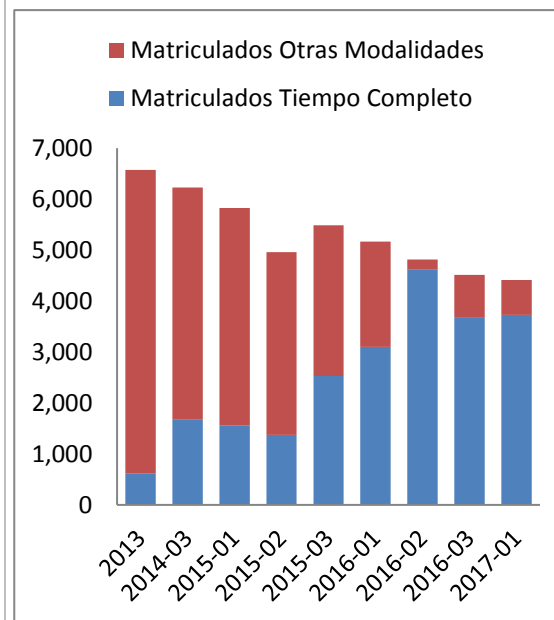
	Formativo se obtuvo un 86% de satisfacción en término de la distribución de horarios para la docencia a los estudiantes. Evidencias: - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil - Resultados Solicitud de Documentos	
d) Resultados en relación con la transparencia de los reglamentos y los procesos de evaluación (transparencia de las deliberaciones y de los procesos de toma de decisiones, participación conjunta de profesores y alumnos en la educación formal, comunicación interna, etc.)	Con la finalidad de que la información sobre los reglamentos internos y las resoluciones emitidas por las máximas autoridades de la Institución se encuentren disponibles tanto de manera interna como externa se han diseñado registros compartidos en los cuales se compila dicha información. Durante el 2016 se realizó una Encuesta de Cultura de Calidad en la cual se evaluaba, dentro de otros aspectos, el involucramiento y la dedicación de colaboradores en la mejora continua. Dicha evaluación arrojó que el 73% de los colaboradores que completaron la evaluación consideran que se les pide su opinión para mejorar aspectos relacionados con su trabajo. Así mismo el 90% considera que aporta ideas para el mejoramiento continuo de los servicios del	

	instituto y un 74% opina que la Institución toma en cuenta sus ideas de mejoramiento. En cuanto a la transparencia y el Proceso de Evaluación de los Docentes a la hora de impartir clases, un 90% de los estudiantes se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos a partir de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil 2017. Fueron evaluado los siguientes puntos de interés: - Coherencia entre los objetivos de la asignatura y lo exigido para aprobar: Obtuvo un 89% de satisfacción. - Diversidad de Medios de Evaluación: Obtuvo un 88% de satisfacción. - Revisión de los Medios de Evaluación por Asignatura: Obtuvo un 85% de satisfacción. Evidencia: - Encuesta de Cultura de Calidad - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil	
e) Resultados en relación con los niveles de las cualificaciones académicas y los logros obtenidos (competencias adquiridas), con la	El Instituto Superior Docente Salomé Ureña como parte de su visión de convertirse en el referente de formación de docentes de la República Dominicana realiza diversas innovaciones educativas. Entre estas	

adecuación de perfiles a los requisitos actuales y la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, innovaciones educativas, metodología docente, nivel académico sobresaliente, coherencia de información, transparencia en los objetivos didácticos y criterios de evaluación, orientación profesional de los alumnos (reorientación); calidad de la preparación para futuras carreras profesionales, clases de apoyo extra curriculares, enseñanza personalizada para los estudiantes con necesidades especiales o socialmente desfavorecidos.

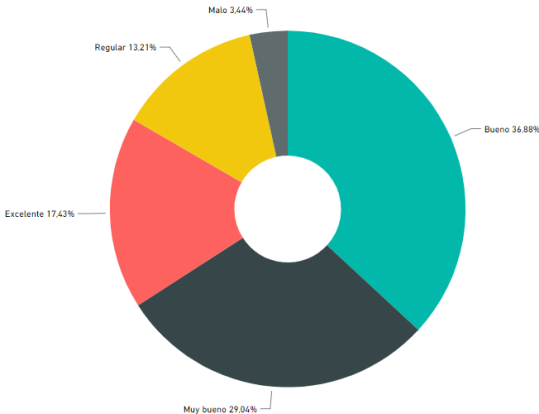
encontramos la implementación del **Tiempo Completo para los estudiantes de Grado.**

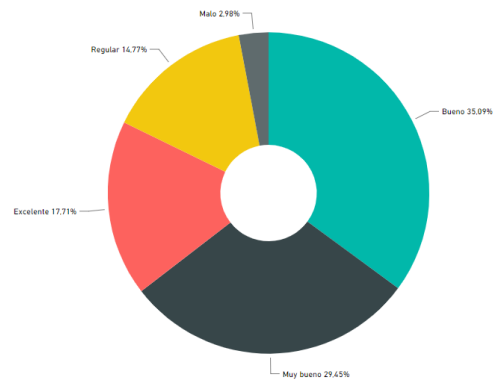
El ISFODOSU se encuentra trabajando con **prácticas de innovación en la enseñanza** dónde ha mantenido un record del número de implementaciones que se han logrado a raíz de la capacitación a sus docentes.



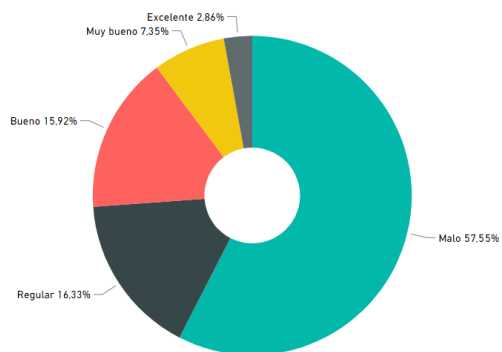
Evidencias:

- Estado de Situación

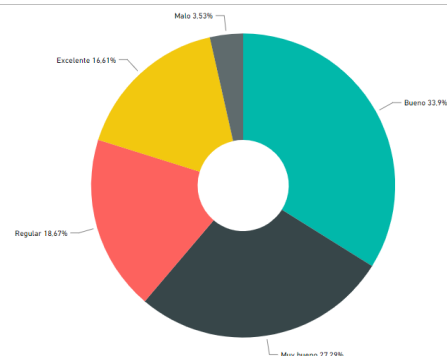
	- Prácticas Innovadoras en la Educación FEM - Fotografías de Rampas en Recintos													
f) Resultados respecto a la calidad de los servicios de apoyo tales como bibliotecas o restaurantes, instalaciones, edificios y equipamiento, recursos tecnológicos, etc.	El Instituto realiza evaluaciones de satisfacción sobre los diversos servicios brindados, implementando una Encuesta de Satisfacción Estudiantil para los servicios otorgados al estudiante de manera general. Resultados con respecto al Horario de Servicios:  <table><thead><tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Buena</td><td>36.88%</td></tr><tr><td>Muy bueno</td><td>29.04%</td></tr><tr><td>Excelente</td><td>17.43%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>13.21%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>3.44%</td></tr></tbody></table> Disponibilidad de libro:	Categoría	Porcentaje	Buena	36.88%	Muy bueno	29.04%	Excelente	17.43%	Regular	13.21%	Malo	3.44%	
Categoría	Porcentaje													
Buena	36.88%													
Muy bueno	29.04%													
Excelente	17.43%													
Regular	13.21%													
Malo	3.44%													



Servicio Médico:



Comodidad del mobiliario:



El Servicio de Alimentación es una facilidad o beneficio que se brinda a los estudiantes, personal docente, de apoyo y administrativo del ISFODOSU, buscando proveer alimentos con los nutrientes necesarios y sobre una plataforma de correcto manejo. Se maneja el concepto de comedores, dónde se facilita diariamente a los estudiantes y empleados, el desayuno, almuerzo y merienda; y en los Recintos dónde se tiene el concepto de Residencia Estudiantil se proporciona, además, la cena.

Evidencias:

- Informe de Servicio de Alimentación
- Encuesta de Satisfacción Estudiantil

g) Resultados respecto a los diferenciadores de la organización

Cuatrimensualmente se realiza un **Estado de Situación** en el instituto en donde se recogen

relacionado a si los estudiantes realmente reciben la información que necesitan. (Sexo, Edad, Capacidades, etc.)

datos respecto al quehacer educativo del ISFODOSU y su desenvolvimiento. Además, la institución dispone de una publicación denominada el **ISFODOSU en Cifras** el cual se ha facilitado a los diferentes grupos de interés del ISFODOSU.

APROBACIÓN CONCURSOS OPOSICIÓN MINERD	Año	% Aprobados	% Aprobados ISFODOSU
	2013	25.77	88
	2014	44.27	88
	2015	31.12	58
	2016	21.32	82

EFICIENCIA DEL ISFODOSU *



Además como Institución estatal el ISFODOSU se preocupa por mantener comunicado a los ciudadanos de los procesos realizados de forma transparente y esto lo hace a través de la habilitación del portal de transparencia, disponible en el portal institucional web.

Evidencias:

- ISFODOSU en Cifras

	- Estadística de Estudiantes por Cohorte	
h) La información disponible y su correcta recepción de los estudiantes: Cantidad, calidad, confianza, transparencia, legibilidad, e idoneidad para el grupo objetivo.	Para asegurar la calidad y confianza en las informaciones recibidas por parte de los estudiantes el ISFODOSU diseñó un sistema de información para el proceso de admisiones de modo que se pueda asegurar la calidad de los datos al momento de su captura. El 100% de los estudiantes que ingresan a partir del 2013 se encuentran registrados por medio de este sistema paralelamente al sistema académico institucional Universitas XXI. Para los estudiantes matriculados antes de este periodo se cuenta con el registro de la información pertinente, tanto personal como académica, por medio del Sistema Universitas XXI. El 100% de la información de la población estudiantil es administrada por medio del referido sistema. Dentro de la encuesta de Satisfacción Estudiantil se evaluó la calidad percibida por	

	los estudiantes en los aspectos del Servicio de Acceso a la Información y el Portal “Mi ISFODOSU”. Dentro del aspecto de la disponibilidad de información es evaluado el acceso que tiene el estudiante a la información correspondiente a los servicios del instituto, tomando en cuenta las diferentes vías de comunicación, su facilidad de acceso, la constante disponibilidad y diversidad de la información. <u>Evidencia:</u> - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil	
i) La frecuencia de las encuestas de opinión de los estudiantes acerca de la institución.	El instituto se preocupa por la opinión de sus estudiantes. Por esta razón, anualmente se realizan encuestas de satisfacción sobre los diferentes servicios estudiantiles ofrecidos en la institución. Además, al finalizar los talleres se realizan evaluaciones sobre la satisfacción de los usuarios con estos cursos y/o talleres. Se busca implementar la Encuesta de Satisfacción Estudiantil al finalizar cada	

	cuatrimestre con la totalidad de los estudiantes matriculados mediante un formulario que se colocará a disposición del estudiante cuando deba de realizar su selección de asignatura para su siguiente semestre de docencia. A partir del primer cuatrimestre del 2017 se empezaron a realizar evaluaciones docentes con el objetivo de integrar a los estudiantes y docentes en las mejoras de los procesos. Evidencias: - Informe de Servicio de Alimentación - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil	
j) Nivel de confianza pública para con la institución y sus productos/servicios.	Como parte de la Encuesta de Cultura de Calidad, el ISFODOSU evaluó, entre otros aspectos, la percepción de sus colaboradores (como muestra representativa de la sociedad a la cual le presta sus servicios) sobre la “Satisfacción del Cliente y Ciudadano con Servicios”. Los resultados de la última evaluación arrojaron que el 90.4% de los encuestados recomendaría a su familia o conocidos	

	adquirir servicios educativos en el ISFODOSU. En esta misma línea, el 88.1% de los encuestados opina que escucha comentarios positivos sobre el ISFODOSU y el 92.9% considera que los egresados del Instituto tienen un gran impacto en la sociedad. Además, en cuanto al nivel de la confianza pública que posee el instituto como centro de formación superior docente, se puede observar el incremento porcentual en términos de la cantidad de solicitudes recibidas para la admisión a este centro educativo en comparación a años anteriores. <u>Evidencia:</u> - Encuesta de Cultura de Calidad	
--	--	--

Subcriterio 6.2 Medidas del Desempeño

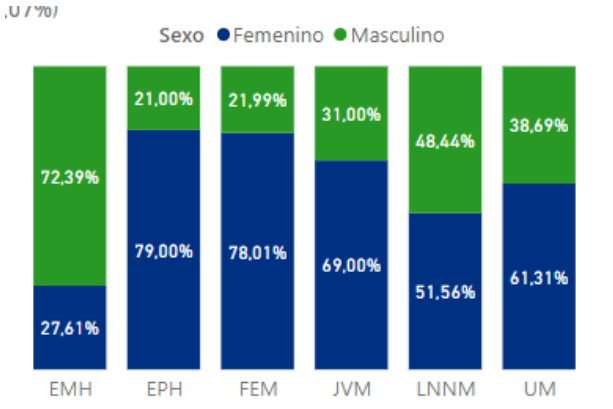
1. Resultados sobre el Involucramiento

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Extenso involucramiento de los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño de los procesos de la toma de decisión.	Para el desarrollo de la Estrategia Institucional 2014-2019, eje clave de los principales procesos de toma de decisión de la Institución, se conformó un grupo focal el cual se encontró a cargo del desarrollo de dicho plan. Este grupo comprendía representantes de los diferentes grupos de interés de la institución (colaboradores, directivos, maestros, estudiantes, representantes de la sociedad por parte del sector privado) Así mismo, los órganos de máxima autoridad de la Institución los cuales se encuentran encargados de desarrollar los principales procesos de toma de decisión, la Junta Directiva y el Consejo Académico Superior, se encuentran conformados por representantes de los diferentes grupos de interés del ISFODOSU (MINERD, representantes de la sociedad por parte del sector privado, instituciones aliadas estatales, estudiantes, maestros, directivos, y colaboradores). Evidencias: - Programa de Planificación Estratégica – Talleres	

	- Programa de Visitas a Recintos - Plan Estratégico										
b) Número de sugerencias recibidas e implementadas	Medio de solicitud Físico 2 (9,52%) Electrónico 18 (85,71%) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Medio de solicitud</th> <th>Número de sugerencias</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Electrónico</td> <td>18</td> <td>85,71%</td> </tr> <tr> <td>Físico</td> <td>2</td> <td>9,52%</td> </tr> </tbody> </table>	Medio de solicitud	Número de sugerencias	Porcentaje	Electrónico	18	85,71%	Físico	2	9,52%	
Medio de solicitud	Número de sugerencias	Porcentaje									
Electrónico	18	85,71%									
Físico	2	9,52%									

	El ISFODOSU se encuentra instaurando los diversos medios para la recolección de sugerencias, quejas y/o comentarios de los ciudadanos y estudiantes según las especificaciones de la Ley de Acceso a la Información. Se han definido los indicadores de gestión necesarios para dar el seguimiento: Tiempo Promedio de Procesamiento de Solicitudes de Acceso a la Información; - Solicitudes por Mes; - Solicitudes Procesadas; - Solicitudes por Sexo; - Solicitudes de Información Digital; - Solicitudes de Información Física <u>Evidencia:</u> - Manual Oficina de Libre Acceso a la Información. - Solicitudes de Acceso a la Información. - Formulario Solicitud de Acceso a la Información.	
c) Uso extensivo de nuevas e innovadoras vías de trato con		

estudiantes y otros grupos de interés	En el ISFODOSU se han implementado medidas innovadoras para tratar con los estudiantes y los grupos de interés del Instituto según se describen a continuación: Transformación de la dedicación de los estudiantes cursando planes de estudio pasando de una modalidad de tiempo parcial (10-20 horas semanales de docencia) a una modalidad a tiempo completo (40 horas semanales). En esta última los estudiantes cursan un programa más completo, el cual incluye asignaturas virtuales como parte del programa “Plan Extendido de Formación en Tecnología Educativa”, así como asignaturas de reforzamiento curricular. También se ha podido demostrar que, como resultado de esta modalidad, estos estudiantes obtienen índices académicos mayores a los de las demás modalidades. Asimismo, en el ISFODOSU se utilizan las redes sociales como vía de comunicación con los estudiantes. <u>Evidencias:</u> - Listado de Solicitantes Admisibles	
---------------------------------------	---	--

d) Indicadores de que se cumple con los aspectos de diversidad y género. (Cursos orientado específicamente al sexo femenino/masculino, diversidad en movilidad internacional, involucrimiento en paneles y consejos, organización de tablas tiempos) y con la diversidad cultural y social de ambos docentes y estudiantes.	La institución dispone de datos sobre el género de sus estudiantes.  Sexo ● Femenino ● Masculino <table border="1"> <thead> <tr> <th>Unidad</th> <th>Femenino (%)</th> <th>Masculino (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EMH</td> <td>27,61%</td> <td>72,39%</td> </tr> <tr> <td>EPH</td> <td>79,00%</td> <td>21,00%</td> </tr> <tr> <td>FEM</td> <td>78,01%</td> <td>21,99%</td> </tr> <tr> <td>JVM</td> <td>69,00%</td> <td>31,00%</td> </tr> <tr> <td>LNNM</td> <td>51,56%</td> <td>48,44%</td> </tr> <tr> <td>UM</td> <td>61,31%</td> <td>38,69%</td> </tr> </tbody> </table> Evidencias: - ISFODOSU en Cifras - Estadística de Estudiantes por Cohorte	Unidad	Femenino (%)	Masculino (%)	EMH	27,61%	72,39%	EPH	79,00%	21,00%	FEM	78,01%	21,99%	JVM	69,00%	31,00%	LNNM	51,56%	48,44%	UM	61,31%	38,69%	
Unidad	Femenino (%)	Masculino (%)																					
EMH	27,61%	72,39%																					
EPH	79,00%	21,00%																					
FEM	78,01%	21,99%																					
JVM	69,00%	31,00%																					
LNNM	51,56%	48,44%																					
UM	61,31%	38,69%																					
e) Revisión regular extensa con los grupos de interés para monitorear sus necesidades cambiantes y su grado de satisfacción.	La Institución cuenta con mediciones de satisfacción sobre los servicios estudiantiles que ofrece en sus Recintos. En la evaluación del servicio de alimentación de los Recintos los usuarios califican los servicios del comedor como “buenos” con un promedio total entre los centros de 3.58 de 5 puntos posibles.																						

	<u>Evidencias:</u> - Informe de Servicio de Alimentación - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil	
--	--	--

2. Resultados de accesibilidad de la Institución

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Tiempo de apertura y espera, costo de los servicios, cantidad y calidad de la información accesible, portal y la importancia dada al acceso y amenidades.	El Instituto ha definido los diferentes precios a ofrecer para los servicios de registro ofrecidos en cada Recinto. Este documento en donde se registran los diferentes precios se denomina Relación de Tasa por Semestre. - La Carta de Finalización de Estudios tiene un precio de RD\$100.00. - El derecho de reinscripción tiene un precio de RD\$200.00. - El Record de Calificaciones tiene un valor de RD\$150.00. - El Derecho a Graduación o Investidura tiene un precio de RD\$2,000.00.	

	- Las Certificaciones tienen un valor de RD\$100.00. En términos de la claridad y facilidad de acceso a de la información suministrada por el Instituto se obtuvo una calificación de 88% y 74% de satisfacción respectivamente en la Encuesta de Satisfacción Estudiantil. Asimismo, en el portal de transparencia se encuentran los formularios de quejas y sugerencias, solicitud de acceso a la información y el de denuncias ante faltas éticas. <u>Evidencias:</u> - Relación de Tasas por Semestre - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil	
--	---	--

3. Resultados sobre la transparencia en la entrega de los servicios y productos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Número y eficiencia de los canales de información.	Constantemente el ISFODOSU a través de sus Recintos realiza esfuerzos para mejorar la accesibilidad a la información para los estudiantes y grupos de interés. Es por esta razón que en los Recintos inicialmente se disponen de murales físicos y en la actualidad se han instalado murales digitales. En la Rectoría se dispone de un (1) mural físico y un (1) mural digital. En el Recinto Félix Evaristo Mejía se disponen de dos (2) murales digitales y varios murales físicos. En el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina se dispone de catorce (14) murales físicos y uno (1) digital. En el Recinto Juan Vicente Moscoso se disponen de doce (12) murales físicos. En el Recinto Eugenio María de Hostos se disponen de dos (2) murales digitales. Además, se remiten correos electrónicos a los colaboradores vía el correo institucional para la comunicación de acontecimientos o noticias de importancia. El ISFODOSU, desde la actualización de su Plan Estratégico en el 2011, se ha asegurado de que cada grupo de interés se encuentre informado y al tanto de lo que	

	se encuentra realizando el instituto. Para esto se disponen diversas vías de comunicación por parte del Instituto, como son las siguientes: - Afiches en cada uno de las Áreas, tanto de servicio interno como externo, de los Recintos y la Rectoría. Los mismos son renovados cada año. - Brochures con eventos, información relevante y servicios de la institución. - El Portal Web de la institución con información relevante para acceso directo a todo ciudadano que desee. - Murales. Estos están ubicados en zonas dónde los ciudadanos y clientes del ISFODOSU poseen acceso. - Pantallas Digitales ubicadas en las zonas de espera en la Rectoría y Recintos con la misión, visión y valores de la institución como una presentación continua. - Publicaciones en Medios de Comunicación (Anuncios en Periódicos, revistas, Medios televisivos y Radio.)	
--	--	--

	- Publicaciones en las Redes Sociales (Facebook, Canal de YouTube, Instagram y Twitter.) <u>Evidencias:</u> - Plan Estratégico 2014-2019 - Fotografía de Murales Rectorí	
b) Disponibilidad y precisión de la información	Constantemente el ISFODOSU a través de sus Recintos realiza esfuerzos para mejorar la accesibilidad a la información para los estudiantes y grupos de interés. Es por esta razón que en los Recintos inicialmente se disponían de murales físicos y en la actualidad se han instalado murales digitales. En la Rectoría se dispone de un (1) mural físico y un (1) mural digital. En el Recinto Félix Evaristo Mejía se disponen de dos (2) murales digitales y varios murales físicos. En el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina se dispone de catorce (14) murales físicos y uno (1) digital. En el Recinto Juan Vicente Moscoso se disponen de doce (12) murales físicos. En el Recinto Eugenio María de Hostos se disponen de dos (2) murales digitales. <u>Evidencias:</u> - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil - Fotografía de Murales del Instituto	

	- Fotografía de Murales Rectoría	
c) Disponibilidad de metas de desempeño y resultados de la institución	El trabajo ejecutado en el área de calidad y mejora continua se ve evidenciado en las acciones por la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) en la Rectoría y los seis Recintos que componen el ISFODOSU, desde el año 2013 hasta la actualidad. Además, desde el año 2014 el ISFODOSU ha estado emprendiendo varios proyectos encaminados a la modernización del instituto, reforzando sus bases para la evolución institucional y avanzando en algunos cambios estructurales y operativos. Para lograr esto ha diseñado un programa dónde se designa al Departamento de Planificación y Desarrollo de encargarse de entregar a cada unidad estratégica sus metas especiales para ser cumplidas por semestre durante cada año; las mismas reciben el nombre de Cartas Compromiso. Además, con la planeación estratégica de la institución se definió un Cuadro de Mando Integral en donde se da seguimiento a los resultados de las metas y objetivos de desempeño establecidos.	

	Evidencias: - Indicadores Ranking Recintos - Cartas de Compromiso al Ciudadano	
d) Número de intervenciones del defensor del pueblo (en caso de que el servicio existe).	No aplica a la situación actual del ISFODOSU.	
e) Esfuerzos extensivos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Dentro de la encuesta de Satisfacción Estudiantil, en el ISFODOSU, se evaluó la calidad percibida por los estudiantes en los aspectos del Servicio de Acceso a la Información y el Portal “Mi ISFODOSU”. Dentro del aspecto de la disponibilidad de información es evaluado el acceso que tiene el estudiante a la información correspondiente a los servicios del instituto, tomando en cuenta las diferentes vías de comunicación, su facilidad de acceso, la constante disponibilidad y diversidad de la información. Constantemente el ISFODOSU a través de sus Recintos realiza esfuerzos para mejorar la accesibilidad a la información para los estudiantes y grupos de interés. Es por esta razón que en los Recintos inicialmente se disponían de murales físicos	

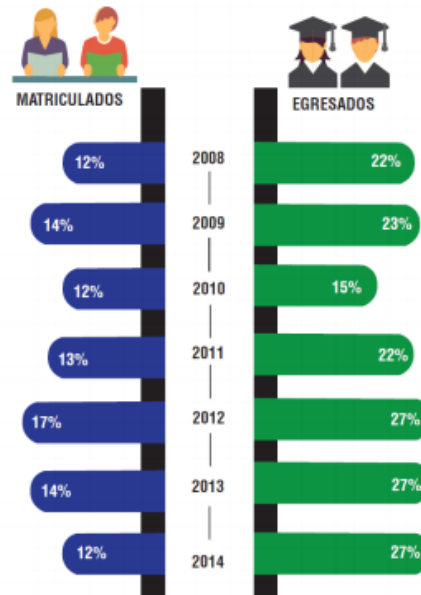
	y en la actualidad se han instalado murales digitales. En la Rectoría se dispone de un (1) mural físico y un (1) mural digital. En el Recinto Félix Evaristo Mejía se disponen de dos (2) murales digitales y varios murales físicos. En el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina se dispone de catorce (14) murales físicos y uno (1) digital. En el Recinto Juan Vicente Moscoso se disponen de doce (12) murales físicos. En el Recinto Eugenio María de Hostos se disponen de dos (2) murales digitales. <u>Evidencia:</u> - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil - Fotografía de Murales del Instituto - Fotografía de Murales Rectoría	
--	---	--

4. Resultados sobre los niveles de cualificaciones y logros

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Número de estudiantes alcanzando nivel de educación superior.	La institución dispone estadísticas sobre los egresados por Recinto y año. Estas se socializan con los diferentes grupos de interés mediante el ISFODOSU En Cifras y con el Consejo Académico mediante el Estado de Situación presentado cada año.	

Aquí se puede visualizar los resultados del número de estudiantes alcanzando nivel de educación superior:

*Matriculados - Egresados del ISFODOSU vs. programas de Educación en el Sistema Edu. Sup.

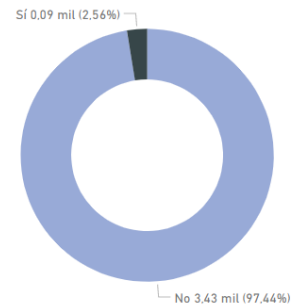


Evidencias:

- ISFODOSU en Cifras
- Estadística de Estudiantes por Cohorte

b) Número de estudiantes que continúan su proceso de aprendizaje de por vida.

Ratio de Egresados que hicieron alguna especialidad en el ISFODOSU



En el ISFODOSU se disponen de estadísticas sobre los egresados de los **programas de educación continua o permanente** ofrecidos por el Instituto.

Evidencias:

- Tendencia Datos Varios
- Egresados de Programas de Educación Permanente

5. Resultados sobre la calidad en la enseñanza/actividades de entrenamiento y otros servicios

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Oportunidades para pasar a niveles más altos y para obtener avance social.	Actualmente la institución se encuentra en proceso de estructurar e instaurar su División de Egresados con la finalidad de gestionar todas las responsabilidades asociadas al seguimiento y desarrollo de la comunidad de exalumnos del ISFODOSU. Como parte del Plan Estratégico 2014-2019, en su Objetivo Estratégico 2: Calidad y diferenciación en la formación y la Estrategia “Egresados”, la institución se plantea las metas de: · Diseñar un sistema de información donde se mantenga una base de datos con toda la data pertinente sobre los egresados de la Institución. · Entrega de reconocimiento a egresados distinguidos. · Incremento del nivel de aprobación de los egresados en los concursos de oposición del Ministerio de Educación (MINERD). · Levantamiento de la información para la caracterización de los egresados la cual sirva de base para un estudio de caracterización de los mismos.	

	Por medio de esta última meta, el ISFODOSU busca identificar las informaciones relevantes sobre su comunidad de egresados, incluyendo las oportunidades que los mismos tienen una vez egresan de la Institución, tanto a nivel profesional como personal, para desarrollarse y avanzar socialmente incrementando su nivel de vida. Evidencias: - Plan Estratégico 2014-2019	
b) Cumplimiento con los estándares de servicios publicados (Proyectos sociales y culturales, cartilla de calidad, cartilla de uso de las TICS)	El Instituto reconoce la importancia de conocer la opinión de los usuarios de sus servicios con la finalidad de que los mismos puedan ser mejorados. Por tal motivo, se definieron indicadores para el seguimiento y control de los servicios de índole académica identificados en el Catálogo de Servicios presentado en este documento y en la Carta Compromiso al Ciudadano. La primera medición de estos indicadores será realizada una vez se encuentre aprobada la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio de Administración Pública (MAP). La División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión llevará las mediciones según la	

	periodicidad establecida para cada indicador y en consonancia con el Cuadro de Mando Integral de la institución, de modo que la información generada por estos indicadores sirva para la evaluación holística del desempeño institucional. Por igual, existe un (I) formulario de Préstamo de Áreas Comunes, un (I) formulario de Solicitud de Acceso a la Información y un (I) formulario de Buzón Quejas, Comentarios o Sugerencias. <u>Evidencias:</u> - Carta Compromiso al Ciudadano - Formulario Solicitud de Acceso a la Información.	
c) Número y tiempo de procesamiento de quejas	El ISFODOSU se encuentra instaurando los diversos medios para la recolección de sugerencias, quejas y/o comentarios de los ciudadanos y estudiantes según las especificaciones de la Ley de Acceso a la Información. Se han definido los indicadores de gestión necesarios para dar el seguimiento: Tiempo Promedio de Procesamiento de Solicitudes de Acceso a la Información, Solicitudes por Mes,	

	Solicitudes Procesadas, Solicitudes por Sexo, Solicitudes de Información Digital, Solicitudes de Información Física. El ISFODOSU se compromete a disponer de un Buzón de Comentarios, Quejas y Sugerencias en cada uno de sus Recintos y la Rectoría, como vía física de conocimiento de las opiniones y propuestas de mejora en la gestión, servicios y proyectos en el Instituto. El mismo se encuentra bajo la responsabilidad del Encargado de Acceso a la Información (OAI), en conjunto con los Comités de Calidad de cada Recinto y el Encargado de Acceso a la Información en Rectoría. La información recibida a través de este medio es luego utilizada por los Recintos para realizar mejoras en los servicios ofrecidos a los estudiantes. Otros medios del desarrollo de vías para el procesamiento de quejas por parte del estudiantado es mediante: - Conversatorios entre estudiantes con Vicerrectores y	
--	--	--

	Colaboradores Administrativas sobre problemáticas y oportunidades de mejora. - Participación del Representante Estudiantil en las Reuniones del Consejo Académico. - Disposición del Formulario de Solicitud de Acceso a la Información donde los estudiantes y todo ciudadano puede tener acceso a una vía para la obtención de información correcta y segura. - Encuesta de Satisfacción Estudiantil cuatrimestralmente a los estudiantes de cada Recinto de manera virtual. - Entre otros. Evidencias: - Instructivo Buzones de Comentario, Sugerencias y Quejas - Formulario Buzón Quejas, Comentarios o Sugerencias - Formulario Solicitud de Acceso a la Información	
d) Manejo de la documentación y tiempo de procesamiento (certificados, archivos y records, tarjetas de estudiantes, etc.)	Como parte de la elaboración de su Carta de Compromiso al Ciudadano, el ISFODOSU se plantea metas de los niveles de calidad a mantener al ofrecer sus servicios a sus estudiantes y a los	

	ciudadanos de manera general. Esto incluye el tiempo de respuesta y por tanto de procesamiento de las solicitudes realizadas por los estudiantes las cual radican mayormente en servicios de registro/documentación. Una vez la Carta de Compromiso al Ciudadano sea aprobada por el Ministerio de Administración Pública se procederá a realizar las primeras mediciones de estas metas de niveles de calidad en la prestación de los servicios institucionales. Actualmente los servicios de solicitud de documentos, tales como la emisión de record de notas, carta de finalización de estudios y la emisión de carta de anillo de graduación, son evaluados en cuanto al tiempo de recepción del documento por parte del estudiante. Asimismo la Emisión de Carta de Finalización de Estudios se mide a través del indicador: Porcentaje de Solicitudes de emisión de Record de Calificaciones tramitadas y entregadas durante el plazo establecido vs. Cantidad de solicitudes recibidas: Cantidad de Solicitudes Procesadas y Emitidas dentro del plazo de 5 días, durante un mes	
--	---	--

	/ Cantidad Total de Solicitudes recibidas en el mes *100. Porcentaje de Solicitudes de emisión de Carta de Anillo tramitadas y entregadas durante el plazo establecido vs. Cantidad de solicitudes recibidas: Cantidad de Solicitudes Procesadas y Emitidas dentro del plazo de 5 días, durante un mes / Cantidad Total de Solicitudes recibidas en el mes *100. Legalización de Títulos Porcentaje de Solicitudes de Legalización de Títulos tramitadas y entregadas durante el plazo establecido vs. Cantidad de solicitudes recibidas: Cantidad de Solicitudes Procesadas y Emitidas dentro del plazo de 15 días a la MESCyT, durante un mes / Cantidad Total de Solicitudes recibidas en el mes *100. <u>Evidencia:</u> - Carta Compromiso al Ciudadano	
--	---	--

CRITERIO VII. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1 Resultados de la Percepción

1. Resultados sobre la percepción general de las personas en:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La imagen (auto-percepción) y el rendimiento global de la institución (para la sociedad, estudiantes y otros grupos de interés)	En cuanto a la percepción de los estudiantes, a partir del 2015 se han realizado encuestas de Evaluación de la Satisfacción Estudiantil, con el objetivo de evaluar la efectividad y el nivel de expectativa de los estudiantes de todos los recintos del ISFODOSU, en relación a los servicios estudiantiles y administrativos y a los recursos dispuestos. Con la encuesta se evaluaron seis aspectos de interés para el Instituto: Servicios Estudiantiles, Servicios Administrativos, Acceso a la Información, Infraestructura, Personal y Docentes. A partir de la información recopilada se busca identificar las fortalezas competitivas del Instituto, aquellos aspectos a los cuales hay que prestar atención inmediata y en cuáles puntos hay que localizar el esfuerzo y dinero invertido. Mediante el análisis realizado a la encuesta planteada se provee una orientación para la toma de decisiones futuras con el fin de mejorar todos aquellos	

procesos orientados a brindar un servicio al estudiante. La última evaluación realizada a la población estudiantil fue para la segunda cohorte en el año **2018** para **2,396** estudiantes. Algunos resultados presentados fueron los siguientes:

Aspectos evaluados	% Excelente	% Muy Bueno	% Bueno
Distribución del espacio en las Residencias Estudiantiles	13.24%	26.22 %	34.05 %
Atención y amabilidad del personal con relación al servicio de alimentación	18.30%	26.51 %	30.46 %
Variedad del menú con relación al servicio de alimentación	6.28%	15.28 %	30.96 %
Disponibilidad de libros	17.71%	29.45 %	35.09 %

	en la biblioteca				
	Seguridad	13.47%	22.04 %	27.76 %	
	Facilidades para discapacidad	6.21%	17.96 %	21.22 %	
	Satisfacción con la oferta de actividades culturales	8.07%	34.08 %	34.08 %	
	Satisfacción con actividades deportivas	10.37%	18.90 %	33.30 %	
	Satisfacción con los trámites sin errores	16.42%	26.38 %	36.88 %	
	Satisfacción con el tiempo de espera en cuanto a los servicios administrativos	9.36%	23.12 %	38.44 %	
	Satisfacción con el	16.50%	30.09 %	36.19 %	

	personal cualificado			
	Satisfacción en cuanto a los medios para emitir sugerencias, comentarios y quejas	8.76%	18.81 %	34.91 %
	Satisfacción con la higiene de las aulas y laboratorios	26.15%	31.97 %	28.62 %
	Satisfacción con la capacidad del espacio asignado en las aulas y laboratorios.	16.65%	28.39 %	37.06 %
	Satisfacción con el funcionamie nto del Internet	6.15%	10.96 %	37.06 %
	Satisfacción en la higiene de los baños	15.23%	24.86 %	31.79 %

Satisfacción con la disponibilidad de las áreas verdes	29.72%	28.94 %	26.19 %
--	--------	---------	---------

El Instituto Superior de Formación Docente (ISFODOSU), goza de muy buena imagen y valoración entre sus egresados y los empleadores de los mismos. Por cada *10 de sus egresados, 9 de ellos están de acuerdo con que la formación que recibieron cumplió con los objetivos de carrera*; 8 están de acuerdo con que todos los docentes tenían las competencias necesarias para potenciar el aprendizaje de sus estudiantes; y 9, dice que volvería a formarse en el ISFODOSU.

El 91% de los egresados del ISFODOSU dice sentirse satisfecho con su trabajo actual, en sintonía con esto, los empleadores de estos docentes generalmente les atribuyen ser maestros sobresalientes, con mayor vocación por el servicio docente y con muy buena disposición al trabajo. El 98% de los egresados que realizaron pasantías en algún Centro Educativo dice sentirse satisfecho con esta pasantía.

	Además, destacan su buena preparación, nivel de innovación, planificación y creatividad, razones por las cuales, ISFODOSO recibe el mayor número de menciones espontáneas, entre los empleadores, al preguntarles cuáles universidades consideran como las mejores en formación docente. En general, Un 98% de los egresados está de acuerdo con que la formación que recibió cumplió con los objetivos de carrera; 95%, está de acuerdo con que el número de estudiantes de la carrera era adecuado para los recursos disponibles; y, 89%, con que todos los docentes tenían las competencias necesarias para potenciar el aprendizaje de sus estudiantes. (<i>Estudio realizado en Marzo 2019</i>). Evidencias: - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil - Dashboard de resultados de Encuesta de Satisfacción Estudiantil. - Encuesta de Cultura de Calidad 2015 - Formularios de Google - Base de Datos de Admisiones Histórico	
b) El nivel de compromiso de los empleados con la institución y su misión.	En el año 2018 se realizó un estudio de la felicidad laboral en la institución. Aquí se pudo encontrar cómo los colaboradores se	Los estudios de clima laboral no se realizan de forma sistemática.

	encuentran en cuanto a si <i>“La institución es un lugar relajado para trabajar”</i> con un 37.5% de coincidencia, y <i>“Me siento como si nunca tuviese un día libre”</i> con un 35% de coincidencia con la afirmación. Por igual, actualmente nos encontramos trabajando en la implementación de una evaluación de los diferentes puestos que componen la fuerza laboral del ISFODOSU con el objetivo de concretizar las competencias necesarias por cada puesto, y analizar las brechas existentes entre las competencias de los colaboradores actuales y aquellas necesarias para el cargo. De este modo, se puede proveer la capacitación necesaria para que el colaborador cumpla con dichas competencias. Uno de los pilares evaluados es el de “compromiso organizacional” que consiste en alinear el comportamiento de la persona con las metas y objetivos de la organización. Dicha evaluación posee 5 niveles para el indicador, permitiéndonos conocer cómo el colaborador se encuentra en cuanto al objetivo máximo de que sus acciones siempre persigan el beneficio de la organización. No se poseen mediciones generales en cuanto a cómo nos encontramos como organización ya que	
--	--	--

	dicha evaluación se encuentra aún en su fase de Piloto. Se dispone de un estudio sobre la percepción del clima laboral de los colaboradores realizado en donde se evaluaron los siguientes factores: identificación institucional y valores, Condiciones Ambientales, Diseño del Lugar de Trabajo, Innovación y Creatividad, Relación Compañeros de Trabajo, Relación Superior Inmediato, Remuneraciones, Comunicación y Ambiente Laboral, Puesto Laboral, Desempeño Laboral y Reconocimientos y Evaluación de las Autoridades. En los resultados obtenidos en este estudio de clima laboral podemos observar que existe un nivel general de satisfacción del 85.28% en los empleados. Para la primera dimensión evaluada, denominada Institucionalidad y Valores, se puede encontrar que los colaboradores del Instituto manifiestan una gran identificación con la institución y los valores que en ella se promueven. Los trabajadores presentan una alta identificación con la misión y visión del ISFODOSU y un gran orgullo de trabajar para una institución de educación	
--	---	--

	superior. El 85.1% de los encuestados conocen la misión y visión del Instituto, lo que habla positivamente de su percepción global sobre el Instituto. Por otro lado, la dimensión de Innovación y Creatividad midió la actitud de los colaboradores para participar en los procesos de mejora continua y su voluntad de formar parte de los cambios que se originan dentro de la organización a nivel de estructura y personal. Como resultado de esta dimensión se puede observar que el personal del ISFODOSU tiene una alta voluntad y se consideran preparados para enfrentar los cambios que se producen en su área laboral, con una media de 4.8 puntos en una escala de 5 puntos máximos. <u>Evidencias:</u> - Informe Clima Laboral - Formulario de Clima Laboral - Muestra - Clima Laboral ISFODOSU - Propuestas Clima Laboral - Formulario de Encuesta de Felicidad Laboral. - Informe de resultados de Encuesta de Felicidad Laboral. - Plan de Implementación: Evaluación por competencias.	
--	---	--

c) El nivel de compromiso de los empleados en actividades extracurriculares.	El ISFODOSU promueve la participación de su estudiantado y colaboradores (docentes y administrativos) en diferentes actividades de responsabilidad social como, por ejemplo: • Lanzamiento EFCCE-ISFODOSU: El 28 de noviembre 2017 se lanzó de manera oficial la Estrategia en San Juan de la Maguana, con representantes del Ministerio de Educación (MINERD) desde la Dirección General de Educación Primaria, Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM), el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), Recinto Urania Montas, de la Regional 02 de Educación, del Distrito 02-05 y del Distrito 02-06. En esta actividad el INAFOCAM presentó a toda la comunidad presente qué es la estrategia, qué busca, y quiénes son los responsables. Este evento solidificó también el compromiso del equipo de la EFCCE y las autoridades regionales y distritales. En el marco de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE), el sábado 5 y 12 de mayo de 2018 se desarrolló el Taller de Inducción “<i>La Escuela que</i>	
---	--	--

	<i>Soñamos, un Compromiso de Todos</i>”, dirigido a todos los actores de los diferentes centros educativos de los distritos 02-05 y 02-06 de San Juan de la Maguana. Este englobó las diferentes temáticas, tales como: presentación de la estrategia, rol de los diferentes actores en el proceso enseñanza aprendizaje, el perfil docente, trabajo en equipo y manejo de conflicto. En ambos distritos, la actividad se efectuó en cuatro centros sede con igual cantidad de talleres en cada uno de manera simultánea. Contamos con una asistencia de 450 participantes en el distrito 02-05 y 550 participantes en el distrito 02-06. Destacando la presencia de alumnos, padres, madres, conserjes, porteros, mayordomos, secretarias, bibliotecarios, orientadores, psicólogos, docentes, coordinadores, subdirectores, directores, técnicos distritales y técnicos regionales, entre otros. • Proyecto Ciencia en la Escuela: A la fecha, 77 docentes han sido capacitados (47 docentes del ISFODOSU y 30 docentes de Centros Públicos) en el proceso de enseñanza de la Ciencias. El	
--	---	--

	proyecto se ha implementado en 17 centros educativos públicos de 4 provincias del país, en los cuales fueron ejecutados 33 proyectos de investigación con la participación de 1,320 niños(as) de Nivel Inicial y Básico. Otras actividades: Los colaboradores participan en otras actividades tales como la limpieza de playas, jornadas de concientización y prevención de enfermedades en apoyo al Ministerio de Salud Pública, Plantaciones de árboles, etc. Evidencias: - Informe de Actividades – Ciencia en la Escuela - Documentación de Actividades de Extensión – ISFODOSU - Presentación Ejecutiva ISFODOSU – Presidencia - Informe de Actividades EFCE	
d) El nivel de concienciación del personal sobre los posibles conflictos de interés y las consideraciones éticas.	En el año 2014 se instauró el Comité de Ética según las estipulaciones de la DIGEIG. Dicho Comité tiene como tarea principal la promoción de valores y la transparencia en la Institución, así como el manejo de conflictos éticos en la Rectoría y sus Recintos. Como parte del plan de acción	No se lleva el control de la asistencia y periodicidad ni se recopila ninguna información de estas actividades de concientización, por lo que no se tienen suficientes datos.

	del Comité, se han desarrollado charlas sobre ética y valores dirigidas a toda la comunidad del ISFODOSU con apoyo de la DIGEIG. Entre las últimas actividades realizadas por el comité de ética se encuentran la Renovación del Código de Ética, para fortalecer el conocimiento de las buenas prácticas en valores éticos. De igual forma, se han designado oficiales de ética para cada recinto, de manera que sea más fácil asegurar el control de los casos de conflicto de intereses presentados y la resolución de los mismos. En este año se llevó una charla sobre <i>“Compromiso Ético y la Discrecionalidad de los Servidores Públicos”</i> durante el Día Nacional de la Ética Pública, tratando temas de conflictos de intereses y consideraciones éticas. <u>Evidencias:</u> - Juramentación del Comité de Ética Pública por DIGEIG - Comunicaciones DIGEIG - Convocatoria Taller DIGEIG - Código de Pautas Éticas - Comisión de Ética	
--	--	--

	- Comunicación - Actividad formativa Comité de Ética - Minutas de Reunión – Comité de Ética - Actas de Reunión de Comité de Ética - Resolución de Conformación Comité de Ética - Comunicación - Comité de Ética - Código de Pautas Éticas - Comisión de Ética - Correo de resultado preliminar Evaluación - Plan 2015 DIGEIG - Plan de Trabajo 2016 CEP ISFODOSU	
e) Mecanismos de consulta y dialogo	Entre los mecanismos de consulta se encuentra la Oficina de Libre Acceso a la Información, atendiendo a la Ley General de Acceso a la Información 204-04. Mediante esta, los colaboradores, ciudadanos, o todo interesado pueden solicitar información sobre el Instituto, la cual debe ser respondida de acuerdo a las políticas establecidas. Desde 2018 hasta la actualidad se han recibido 22 solicitudes de acceso a la información; las cuales se trabajan según orden de recepción inmediatamente se reciben. Por otro lado, los recintos y la rectoría del instituto poseen Buzones de sugerencias	No se mantiene un registro de las solicitudes de acceso a la información que han sido atendidas. No se mantiene el control de las solicitudes recibidas por los buzones de sugerencias.

	que permiten a los estudiantes y colaboradores expresar sus opiniones, ofrecer recomendaciones y presentar sus inquietudes. De la misma forma, se ha habilitado un Formulario de Denuncia ante Falta Ética en el portal Web del Instituto, en los que los diferentes grupos de interés pueden reportar cualquier comportamiento observado que atente contra la ética y la moral por parte de los servidores públicos. <u>Evidencias:</u> - Solicitudes de Acceso a la Información - Formulario de Comentarios, Sugerencias y Quejas de Estudiantes - Formatos Buzones de Sugerencias - Formulario Buzón Quejas, Comentarios o Sugerencias - Formulario Digital - Denuncia de Queja, Comentario o Sugerencia - Dashboard de Acceso a la Información con POWER BI	
f) Responsabilidad social de la institución. Reconocimiento de los esfuerzos individuales y de los equipos.	Como institución de educación superior, el ISFODOSU tiene como uno de sus pilares la responsabilidad social, por lo que cada año se planifican y realizan diferentes actividades de extensión.	

	Cantidad de Actividades de Extensión (2014 – 2019)			
	Educación	Medio Ambiente	Cultura	Presupuesto Aprobado RD\$
	3	1	1	4.14 MIL
De la misma manera, como instancia responsable de la formación de los docentes para el sistema educativo dominicano, el ISFODOSU ejerce un gran impacto sobre la sociedad desde diferentes perspectivas: • Ofrece educación gratuita y en igualdad de condiciones a todo estudiante que apruebe su proceso de admisión indistintamente de su procedencia y nivel socioeconómico. Dada la percepción generalizada del magisterio, casi el 100% de la matrícula proviene de los estratos más bajos de la sociedad por lo cual el ISFODOSU funge como instancia para facilitar el acceso a la educación superior en todos los niveles.				

	• A través de sus egresados, la Institución logra de manera indirecta tener un impacto en las comunidades en las cuales los mismos se desarrollan y prestan sus servicios profesionales. La cantidad de egresados que el Instituto ha entregado a la sociedad se ha mantenido constante en los últimos 10 años, siendo el 20% del total de egresados correspondientes a los últimos 3 años. La Planificación Estratégica 2014-2019 identifica este rol que asume el ISFODOSU dentro de la sociedad, por lo cual incluye dentro de las metas estratégicas el desarrollo de programas de intervención en el sector de educación superior así como la evaluación del impacto de dichos proyectos sectoriales. Logros de impacto de la EFCCE • 392 Participantes en la Jornadas de sensibilización. Dirigido a: Equipo coordinador de la EFCCE, Director Regional y Distritales, Técnicos Regionales y Distritales y Directores de Centros Educativos y Maestros, con la	
--	---	--

	finalidad de motivar y concientizar a los actores involucrados en la EFCCE. • 1,000 Participantes en la jornada de Inducción. Dirigido a: los actores de la comunicad educativa, con finalidad de integrar y comprometer a todos actores de los Distritos Educativos intervenidos desde su rol, dentro del marco de la EFCCE. • 150 Centros Educativos con Planes de Mejora elaborados y un 25% de estos presentados; con la finalidad de fortalecer los procesos pedagógicos e institucionales, dentro del marco del modelo de calidad del Centro Educativo, propuesto por el MINERD. • 240 Maestros y Coordinadores Pedagógicos capacitado en los Diplomados de Matemática y Lengua Española, primer grupo. • 107 Maestros y Coordinadores Pedagógicos están en proceso de capacitación en un 50%, en los Diplomados Lengua Española y Matemática en el segundo grupo de los domingos.	
--	--	--

	• 176 Participantes capacitados. Dirigido a: Técnicos Regionales, Distritales, Directores, Subdirectores, Coordinadores Pedagógicos, Psicólogos y Orientadores, capacitados en el Diplomado de Acompañamiento para Supervisores Líderes, evidenciándose en ellos alto niveles de dominio en el rol que desempeñan dentro del marco de los nuevos enfoques en acompañamiento pedagógico, planificación estratégica en lo relativo a: Plan de Sistematización, Plan de Intervención, Perfil del Acompañante Supervisor y el Enfoque de la TICS en el proceso de acompañamiento. • 113 Participantes capacitados. Dirigido a: Distritales, Técnicos Regionales y Distritales y Directores de Centros Educativos, desarrollaron Planes de Mejora, con miras a fortalecer los procesos pedagógicos e institucionales de los Centros Educativos. • 130 Participantes capacitados en: Seminario de Gestión para el Fortalecimiento Institucional de los Centros Educativos, (primer grupo y	
--	---	--

	segundo grupo). Dirigido a: Técnicos Regionales, Distritales, Directores, Subdirectores, Coordinadores, Pedagógicos, Orientadores y Psicólogos, con la finalidad de desarrollar en las participantes competencias en planeación estratégica educativa (PEC, POA, PAC), Gestión en Finanzas, Gestión en Recursos Humanos y finalmente Gestión de procesos. • 81 Participantes capacitados en: Taller de profundización 1 y 2 de las Guías Lengua Española y Matemática. • 50 Participantes capacitados en: Seminario Taller sobre Acompañamiento Pedagógico. Dirigido a: equipo Coordinador de la EFCCE, Director Regional, y Distritales, Técnicos Regionales, Distritales, Directores, Subdirectores, Coordinadores, Pedagógicos, Orientadores y Psicólogos, con la finalidad de fortalecer las competencias técnicas y profesionales de los participantes en el componente acompañamiento Pedagógico, dentro del marco del Diseño Curricular vigente.	
--	---	--

	• Apoyo y participación en la Jornada de Verano. Dirigida a Maestros del Nivel Primario, Primer Ciclo por la convocatoria oficial del MINERD. Evidencias: - Plan Estratégico 2014-2019 - Programas de Extensión 2013-2018 - Estadísticas de Egresados - Estudio de Impacto de Egresados - Resumen de Actividades EFCE	
--	---	--

2. Resultados sobre la percepción del liderazgo y los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La habilidad de los líderes para guiar a la institución (estableciendo metas, asignando recursos, evaluando el desempeño global de la institución, Estrategia HRM, etc.) y comunicar acerca de eso.	En el 2015 se aplicó una encuesta de Cultura Organizacional, en la cual uno de los aspectos evaluados fue Liderazgo y Visión de los directivos. De acuerdo a los resultados obtenidos, casi el 80% de los colaboradores encuestados consideran que los supervisores mantienen una actitud de liderazgo. Actualmente no se ha continuado con los estudios de clima laboral. Se tiene previsto la implementación de un estudio a finalizar el presente año.	Actualmente no se ha continuado con los estudios de clima laboral.

	Evidencias: - Informe Clima Laboral 2012 - Formulario de Clima Laboral 2015 - Muestra - Clima Laboral ISFODOSU 2015 - Propuestas Clima Labora	
b) La división de las tareas y el sistema de evaluación en relación a las personas.	Según los resultados del Estudio de Clima Laboral los colaboradores disponen de una alta percepción (90%) sobre la honestidad y sinceridad en el momento de ser evaluado su desempeño, además consideran que los mismos son altamente objetivos. Evidencias: - Informe Clima Laboral 2012 - Formulario de Clima Laboral 2015 - Muestra - Clima Laboral ISFODOSU 2015 - Propuestas Clima Laboral - Informe de Clima Laboral 2017	
c) La medida y la calidad del reconocimiento de los individuos.	Se dispone de un estudio sobre la percepción del clima laboral de los colaboradores realizado en el 2017 en donde se evaluaron los siguientes factores: identificación institucional y valores, Condiciones Ambientales, Diseño del Lugar de Trabajo, Innovación y Creatividad, Relación Compañeros de	Actualmente no se ha continuado con los estudios de clima laboral.

	Trabajo, Relación Superior Inmediato, Remuneraciones, Comunicación y Ambiente Laboral, Puesto Laboral, Desempeño Laboral y Reconocimientos y Evaluación de las Autoridades. El ISFODOSU tiene 6 Recintos ubicados en diversas partes de la República Dominicana. Cada Recinto realiza actividades de reconocimiento para los colaboradores así como para los estudiantes con diferente frecuencia. <u>Evidencias:</u> - Informe Clima Laboral 2012 - Formulario de Clima Laboral 2015 - Muestra - Clima Laboral ISFODOSU 2015 - Propuestas Clima Laboral - Informe de Clima Laboral 2017	
d) La perspectiva de la institución hacia los cambios y las innovaciones	Se dispone de un estudio sobre la percepción del clima laboral de los colaboradores realizado en el 2017 en donde se evaluaron los siguientes factores: identificación institucional y valores, Condiciones Ambientales, Diseño del Lugar de Trabajo, Innovación y Creatividad, Relación Compañeros de Trabajo, Relación Superior Inmediato, Remuneraciones, Comunicación y	Actualmente no se ha continuado con los estudios de clima laboral.

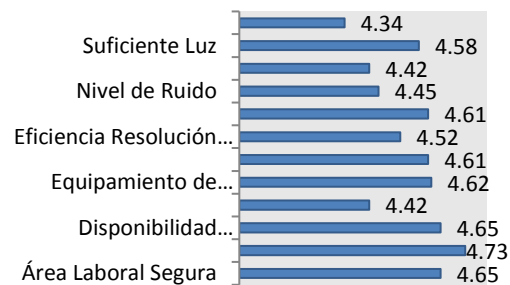
	Ambiente Laboral, Puesto Laboral, Desempeño Laboral y Reconocimientos y Evaluación de las Autoridades. En la dimensión de innovación y creatividad evaluada en el Estudio de Clima Laboral 2017 se obtuvo un resultado global de 88%, por lo que se puede concluir que el personal de la institución tiene la percepción que existe un clima organizacional orientado a la innovación y creatividad en la institución. Evidencias: - Informe Clima Laboral 2012 - Formulario de Clima Laboral 2015 - Muestra - Clima Laboral ISFODOSU 2015 - Propuestas Clima Laboral - Informe de Clima Laboral 2017	
--	---	--

3. Resultados sobre la satisfacción con las condiciones de trabajo

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) El entorno de trabajo (por ejemplo, cómo se gestionan los conflictos, las quejas o los problemas personales) y la cultura de la institución (por ejemplo, cómo tratar y fomentar el	En el 2014 se instauró el Comité de Ética según las estipulaciones de Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Este Comité tiene como tarea principal la promoción de valores y la transparencia	Actualmente no se ha continuado con los estudios de clima laboral.

intercambio entre los diversos departamentos, categorías, facultades, etc.)	en la Institución, así como el manejo de conflictos éticos en la Rectoría y sus Recintos. Para los años 2015 y 2016, el 100% de los conflictos presentados fueron resueltos satisfactoriamente. De acuerdo al estudio de Cultura de Calidad realizado en el 2015, el 78% de los colaboradores siente respaldo cuando presentan problemas personales y el 90% siente que recibe apoyo en caso de haber tomado una decisión equivocada dentro del ámbito laboral. Asimismo, en el Estudio de Clima Laboral realizado se evaluó un criterio denominado Condiciones Ambientales. En este acápite se valoró la percepción de los colaboradores según los siguientes aspectos: área laboral segura, área laboral ordenada y organizada, disponibilidad de materiales oficinas, área de almorzar agradable, equipamiento de baños, baños dignos y limpios, nivel de ruido, temperatura, luz y distribución del espacio físico. Según los resultados del análisis, las condiciones ambientales de la Institución	
--	---	--

y los Recintos que la integran, tienen una alta aprobación por parte de los integrantes de la misma. La percepción en términos generales tiene una media de aprobación de 4.40 de un máximo de 5 puntos. En la siguiente gráfica se muestran los resultados generales para cada aspecto considerado:



Estatus actual de la colocación de los Buzones de Sugerencias, Comentarios y Quejas en los Recintos y Rectoría:

En los recintos JVM, EPH, UM, EMH están colocados y funcionando, en la apertura de los mismos no se han encontrado documentos. Se realizará campaña para que se conozca su importancia. En la Rectoría y FEM se reinstalaron después de haberse removido por las remodelaciones.

	Estatus del buzón de Sugerencias, Comentarios y Quejas online: Está funcionando adecuadamente y es revisado; por esta vía se han recibido solicitudes que son clasificados en las reuniones ordinarias de la CE en casos que corresponden a RRHH, clima organizacional, etc. Los que corresponden a denuncias ante la falta de ética son trabajados directamente en este espacio llegando a recomendaciones o acciones, con el consenso de todos. En el registro y evidencias del Formulario Online de Denuncias Ante Falta Ética. Este documento recopila las estadísticas capturas, desde el 1ro de enero de 2017 hasta la fecha. Evidencias: - Actas de Reunión de Comité de Ética - Correo Electrónico sobre Cantidad de Conflictos del Comité de Ética -Formulario Online de Denuncias Ante Falta Ética - Dashboard de resultados de Buzones de Comentarios, Sugerencias y Quejas.	
b) El enfoque hacia las cuestiones sociales (por ejemplo, flexibilidad	El Instituto y sus directivos se preocupan por asegurar una conciliación entre la vida	

de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral, la salud).	personal y la vida laboral de los colaboradores. Se disponen de datos que demuestran las facilidades que brinda el Instituto en este sentido. De la misma manera, se concede flexibilidad de horario a aquellos facilitadores que se encuentran realizando algún tipo de estudio académico. Evidencias: - Informe de Permisos Rectoría - Acciones de Personal – ISFODOSU	
c) La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamiento justos en la institución.	El ISFODOSU ofrece educación gratuita y en igualdad de condiciones a todo estudiante que apruebe su proceso de admisión indistintamente de su procedencia y nivel socioeconómico. Dada la percepción generalizada del magisterio, casi el 100% de la matrícula proviene de los estratos más bajos de la sociedad por lo cual el ISFODOSU funge como instancia para facilitar el acceso a la educación superior en todos los niveles. Así mismo, todos los estudiantes son beneficiados con servicios adicionales como residencia, alimentación, kits estudiantiles y asistencia para el transporte. Esta última en base al criterio	

	claro y cuantitativo del rendimiento académico individual. Evidencias: - Plan Estratégico 2014-2019 - Reglamento Académico ISFODOSU	
d) La disposición del espacio de trabajo y las condiciones medioambientales de trabajo.	En el Estudio de Clima Laboral realizado en el año 2017 se evaluó un criterio denominado Condiciones Ambientales. En este acápite se valoró la percepción de los colaboradores según los siguientes aspectos: área laboral segura, área laboral ordenada y organizada, disponibilidad de materiales oficinas, área de almorzar agradable, equipamiento de baños, baños dignos y limpios, nivel de ruido, temperatura, luz y distribución del espacio físico. Según los resultados del análisis, las condiciones ambientales de la Institución y los Recintos que la integran, tienen una alta aprobación por parte de los integrantes de la misma. Evidencias: - Muestra - Clima Laboral ISFODOSU 2015 - Propuestas Clima Laboral - Informe de Clima Laboral 2017	Actualmente no se ha continuado con los estudios de clima laboral.

4. Resultados sobre la motivación y satisfacción con la carrera y el desarrollo de habilidades:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																			
a) Desarrollo sistemático de la carrera y competencias	Cada año el Departamento de Recursos Humanos diseña y ejecuta planes de capacitación generales para los colaboradores de la institución con la finalidad de desarrollar conocimientos y competencias transversales requeridas para el crecimiento institucional.																				
	El presupuesto anual destinado para la capacitación del capital humano ha incrementado sostenido año tras año según se observa en la siguiente tabla:																				
	<table><tr><th>Años</th><th>Presupuest o Total</th><th>Presupue sto de Capacita ciones</th><th>Porcent aje Dedicad o a Capacit ación</th></tr><tr><td>2012</td><td>RD\$500,000,000</td><td>RD\$9,238,095</td><td>1.80%</td></tr><tr><td>2013</td><td>RD\$599,873,220</td><td>RD\$25,487,284</td><td>4.25%</td></tr><tr><td>2014</td><td>RD\$792,979,962</td><td>RD\$54,875,541</td><td>6.92%</td></tr><tr><td>2015</td><td>RD\$1,157,171,624</td><td>RD\$30,290,806</td><td>2.62%</td></tr></table>	Años	Presupuest o Total	Presupue sto de Capacita ciones	Porcent aje Dedicad o a Capacit ación	2012	RD\$500,000,000	RD\$9,238,095	1.80%	2013	RD\$599,873,220	RD\$25,487,284	4.25%	2014	RD\$792,979,962	RD\$54,875,541	6.92%	2015	RD\$1,157,171,624	RD\$30,290,806	2.62%
Años	Presupuest o Total	Presupue sto de Capacita ciones	Porcent aje Dedicad o a Capacit ación																		
2012	RD\$500,000,000	RD\$9,238,095	1.80%																		
2013	RD\$599,873,220	RD\$25,487,284	4.25%																		
2014	RD\$792,979,962	RD\$54,875,541	6.92%																		
2015	RD\$1,157,171,624	RD\$30,290,806	2.62%																		

	2016	RD\$1,400,771,627	RD\$59,147,386	4.22%	
	2017	RD\$1,726,347,018	RD\$56,766,782	3.29%	
	2018	RD\$1,870,032,583	RD\$54,232,944	3%	
	2019	RD\$2,374,978,700	RD\$12,000,000	2%	
	Evidencias: - POA 2013 ISFODOSU - POA 2014 ISFODOSU - POA 2015 ISFODOSU - POA 2016 ISFODOSU - POA 2017 ISFODOSU - POA 2018 ISFODOSU - POA 2019 ISFODOSU - Presupuesto 2015 al 30-9-15 - Servicios de Capacitación - Presupuesto 2016 - Servicios de Capacitación - Ejecución capacitaciones 2015-2018 - POA 2018 – Resumen Ejecutivo - POA 2019 – Resumen Ejecutivo				
b) Estímulo y empoderamiento	Como parte de la medición en los avances de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la División de Desarrollo Organizacional y Calidad				

	de Gestión ha realizado una encuesta para medir la Cultura de Calidad en el ISFODOSU. Esta Encuesta tiene como fin último conocer la perspectiva y el sentir de los colaboradores sobre los procesos de mejora continua en los que se encuentra sumergido el Instituto. Considerando la población total de los colaboradores pertenecientes al área administrativa de la Institución, y con una confianza del 90%, se determinó que el tamaño de muestra ideal sería 42 personas. La Encuesta de Cultura de Calidad contempla 7 dimensiones definidas a partir de los criterios del Marco Común de Evaluación (CAF) y los conceptos filosóficos de la calidad. Las dimensiones evaluadas fueron: Liderazgo y Visión de Directivos, Compromiso con Concepto de Calidad, Involucramiento y Dedicación de Colaboradores a la Mejora Continua, Colaboración Mutua, Confianza y Mejora Continua, Satisfacción del Cliente y Ciudadano con Servicios, Regulación de la Gestión e Impacto en la Sociedad.	
--	---	--

	Según los resultados obtenidos en esta encuesta, un 66.6% de los colaboradores se sienten empoderados para realizar mejoras tanto en su puesto de trabajo como en la Institución. Asimismo, un 71.4% del personal considera que aporta ideas para el mejoramiento continuo de los servicios del ISFODOSU. Por otra parte, un 78.6% afirma conocer claramente el concepto de calidad para el ISFODOSU, lo que indica un alto nivel de compromiso por parte de los colaboradores con el quehacer del Instituto y sus iniciativas de mejora continua. Un 78.5% de los colaboradores recomendaría a familiares o conocidos adquirir servicios educativos en el Instituto. Evidencias: - Encuesta de Cultura de Calidad - Evaluación de Cultura de Calidad - Formularios de Google	
c) Acceso a entrenamientos de calidad en relación con los objetivos de la Institución	Dentro del marco de su Objetivo Estratégico 3, “Gestión autónoma y visión estratégica institucional”, el Instituto se ha trazado la meta de desarrollar su estructura organizacional de modo que la misma asegure la consecución de su	

visión. Es por esto que brinda capacitaciones de calidad a todos sus colaboradores tales como: Ofimática, Trabajo en Equipo, IGLU, Curso de Gerencia de Proyectos, Cursos en Gestión de la Calidad, entre otros.

Años	Presupuesto Total	Presupuesto de Capacitaciones	Porcentaje Dedicado a Capacitación
2012	RD\$500,000,000	RD\$9,238,095	1.80%
2013	RD\$599,873,220	RD\$25,487,284	4.25%
2014	RD\$792,979,962	RD\$54,875,541	6.92%
2015	RD\$1,157,171,624	RD\$30,290,806	2.62%
2016	RD\$1,400,771,627	RD\$59,147,386	4.22%
2017	RD\$1,726,347,018	RD\$56,766,782	3.29%
2018	RD\$1,870,032,583	RD\$54,232,944	3%
2019	RD\$2,374,978,700	RD\$12,000,000	2%

	Evidencias: - Proyecto de Intervención IGLU - Candidatos ISFODOSU - CURSO IGLU - Fotografías Curso IGLU - Estado de Situación Histórico - Ejecución capacitaciones 2015-2018 - POA 2018 – Resumen Ejecutivo - POA 2019 – Resumen Ejecutivo	
--	---	--

Subcriterio 7.2 Resultados del Desempeño

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación de personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	El Instituto dispone de un Cuadro de Mando de Recursos Humanos. El Cuadro de Indicadores de Recursos Humanos es una herramienta para la medición del desempeño de los colaboradores que surge como parte del Plan de Acción CAF 2014. Este cuadro de mando incluye indicadores como: Nivel de Escolaridad (NE) donde un 55% de los colaboradores era profesional para el 2014 e incrementó a 62% en el 2017. El índice de rotación de los colaboradores ha subido desde su primera medición en el 2017 con un índice de 5.41 a un índice de 6.64 en el 2018. El Promedio Efectivo del período 2018 se obtuvo sumando los	No se ha comunicado al personal de la institución la existencia de este Cuadro de Mando

	colaboradores existentes al comienzo y al final del periodo y dividiéndolo entre dos. El resultado obtenido es de 655 para dicho periodo. Colaboradores Inducidos (CI) con un 92% de total de los colaboradores inducidos, entre otros. Evidencias: - Cuadro de Mando de Recursos Humanos - Evaluación de desempeño - Resultados Clima Organizacional - índice de Rotación – ISFODOSU 2018	
b) Indicadores en relación con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	El desempeño de los colaboradores de la institución se mide anualmente mediante las evaluaciones del desempeño de colaboradores administrativos y docentes bajo los criterios establecidos por el Ministerio de Administración Pública según el grupo ocupacional y el cronograma establecido por este Ministerio. Las evaluaciones del desempeño del Instituto se realizan en base a los lineamientos establecidos por el MAP para cada grupo ocupacional. Actualmente estamos trabajando en la implementación de indicadores de procesos para la medición de la eficacia y	La evaluaciones del desempeño no se realiza sistemáticamente

	eficiencia a nivel de los procesos levantados. Evidencias: - Evaluación Desempeño - Histórico - Matriz de Indicadores ISFODOSU	
c) Nivel de involucramiento en la mejora de las actividades.	Los colaboradores se involucran activamente en las diversas iniciativas de mejora realizadas por las diversas áreas de la Institución. Muestra de este involucramiento es el apoyo recibido por parte de los colaboradores en el proceso de implementación y autoevaluación del Marco Común de Evaluación. Por otro lado, la División de Desarrollo Organizacional y calidad de Gestión ha procurado, desde junio del 2016, recibir las recomendaciones de cada colaborador en cuanto a las actividades realizadas y oportunidades de mejora observadas. Hasta la fecha se han recibido 5 recomendaciones de mejora de diferentes áreas. En el 2016 se realizó una encuesta de cultura de la calidad a través de la cual se midió la percepción que tienen los empleados sobre la mejora de los	

	productos, servicios y actividades que realiza el Instituto. No se han continuado las actividades de integración con relación a los planes de mejora. Sin embargo, la Dirección de Planificación y Desarrollo se encuentra en la fase de planificación de un evento de planificación y propuesta de metodología del desarrollo de planes de mejora Evidencias: - Fotografías de Participación en Jornada CAF - Listado de Asistencia - CAF y Comité de Ética (Firmada) - Seguimiento – CAF - Memo Comités de Calidad - Minutas de Reunión CAF - Minutas de Reunión CAF Recintos	
d) Nivel de uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.	El 100% del personal que pertenece a los grupos ocupacionales III, IV y V tienen cubiertas sus necesidades de equipamiento tecnológico para la ejecución de sus tareas diarias con herramientas como (MS Word, MS Project, Autocad, MS Excel, entre otros). Bajo el Dashboard de Datos Institucionales del ISOFODUSU; se disponen 137 impresoras para	

	colaboradores administrativos, 386 computadoras para colaboradores administrativos y un Internet de 85,86 Mbps. En el 2016, se ha realizó un entrenamiento al personal administrativo del ISFODOSU para la utilización de la herramienta de Excel tanto para el nivel básico como intermedio. Así también, el Recinto Emilio Prud' Homme auspiciado por el Departamento de Tecnología de Información y Comunicación del Instituto, ha realizado una capacitación llamada Curso Ofimática para la Gestión y Productividad con el objetivo de realizar destrezas tecnológicas en el equipo secretarial del Recinto y ponerla en contacto con herramientas y recursos que pueden potenciar su trabajo. <u>Evidencias:</u> - Entrenamiento Excel Avanzado - Entrenamiento Excel Básico Intermedio 2016 - Listado de Participantes - Capacitación Curso de Excel - Informe de Resultados - Curso de Ofimática para la producción y la productividad	
--	---	--

e) Indicadores en relación con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	La Alta Dirección del Instituto comprende la necesidad del desarrollo del talento humano del ISFODOSU. Por esto, se realizan amplios esfuerzos para la formación de los colaboradores, tanto del área académica como administrativa, en actividades de diversas índoles. La inversión realizada en capacitaciones ha tenido una tendencia positiva y aumento sustancial con un incremento del 176% en el 2013 y del 115% en el 2014 con respecto al año anterior. En el 2017, aunque el porcentaje del presupuesto dedicado a las capacitaciones es inferior a los años anteriores, el monto total es superior en términos monetarios, debido al incremento en el presupuesto del Instituto. En el 2019 se presupuestaron 12,000,000 de pesos para el desarrollo e implementación del programa de capacitación. En el 2015 se invirtió en capacitaciones el 2.62% del presupuesto total. No obstante, en el 2016, el presupuesto destinado a capacitaciones, representó el 4.22% del presupuesto total del Instituto. Asimismo, en el 2017 un 3.29% del presupuesto	

	estuvo dedicado a la capacitación del personal en el Instituto. En el 2018 se presupuestó un 3.00% del presupuesto para la capacitación del personal. Evidencias: - POA 2013 ISFODOSU - POA 2014 ISFODOSU - POA 2015 ISFODOSU - POA 2016 ISFODOSU - POA GENERAL 2018 - Presupuesto 2015 al 30-9-15 - Servicios de Capacitación - Presupuesto 2016 - Servicios de Capacitación - Ejecución capacitaciones 2015 y 2016 - Estado de Situación Histórico - POA 2018 – Resumen Ejecutivo - POA 2019 – Resumen Ejecutivo	
f) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo, número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/clientes, número de quejas de ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal,	En el 2015 se inauguró la Oficina de Acceso a la Información, la cual funciona como vía para canalizar las quejas hasta la actualidad. La institución ha definido las vías para las quejas de los ciudadanos según las estipulaciones de la Ley de Acceso a la Información. Con este fin se han definido los siguientes indicadores de gestión:	

mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Tiempo Promedio de Procesamiento de Solicitudes de Acceso a la Información, Solicitudes por Mes, Solicitudes Procesadas, Solicitudes por Sexo, Solicitudes de Información Digital, Solicitudes de Información Física. Estatus del buzón de Sugerencias, Comentarios y Quejas online: Está funcionando adecuadamente y es revisado; por esta vía se han recibido solicitudes que son clasificados en las reuniones ordinarias de la CE en casos que corresponden a RRHH, clima organizacional, etc. Los que corresponden a denuncias ante la falta de ética son trabajados directamente en este espacio llegando a recomendaciones o acciones, con el consenso de todos. En el registro y evidencias del Formulario Online de Denuncias Ante Falta Ética. Este documento recopila las estadísticas capturas, desde el 1ro de enero de 2017 hasta la fecha. Evidencias: - Propuesta de Acceso a la Información (OAI)	
---	---	--

	- Manual Oficina de Libre Acceso a la Información - Solicitudes de Acceso a la Información	
g) Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El ISFODOSU tiene 6 Recintos ubicados en diversas partes de la República Dominicana. Cada Recinto realiza actividades de reconocimiento para los colaboradores así como para los estudiantes. Asimismo, a fines de dar valor a la excelencia, se realizan actividades de reconocimiento a los estudiantes en cada uno de los recintos. El Instituto vela para que los estudiantes mantengan un alto desempeño en sus programas de estudio, y esto a partir de actividades educativas personalizadas como lo son las tutorías en los recintos, lo cual es un tipo de enseñanza particular que se enfoca en transmitir el conocimiento tomando en cuenta las debilidades específicas. Para asegurar un buen clima laboral entre los colaboradores, la institución, mediante sus Recintos, realiza reconocimientos a sus colaboradores administrativos y financieros por su buen desempeño, así como su permanencia en	

	la institución. Ejemplos de estas acciones se presentan en los Boletines Institucionales dónde se ha reconocido a aquellos empleados que han presentado resultados meritorios en su área de trabajo. Evidencias: - Reconocimiento a Colaboradores - Boletín Institucional - Reconocimiento de Colaboradores - Reconocimiento a Docentes en el Día al Maestro - Ejemplo - Certificado de Reconocimiento	
h) Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	En el 2014 se instauró el Comité de Ética según las estipulaciones de Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Este Comité tiene como tarea principal la promoción de valores y la transparencia en la Institución, así como el manejo de conflictos éticos en la Rectoría y sus Recintos. Estatus del buzón de Sugerencias, Comentarios y Quejas online: Está funcionando adecuadamente y es revisado; por esta vía se han recibido solicitudes que son clasificados en las	

	reuniones ordinarias de la CE en casos que corresponden a RRHH, clima organizacional, etc. Los que corresponden a denuncias ante la falta de ética son trabajados directamente en este espacio llegando a recomendaciones o acciones, con el consenso de todos. En el registro y evidencias del Formulario Online de Denuncias Ante Falta Ética. Este documento recopila las estadísticas capturas, desde el 1ro de enero de 2017 hasta la fecha. Reporte de revisión de Línea 311 en el periodo enero a mayo 2017: No se reportan solicitudes en este periodo realizadas por la <u>Línea 311</u>, No existe recepción de solicitudes suscritas por el Coordinador y los Oficiales de los recintos a la CE (no haber recibido ninguna solicitud dentro del período). Desde el 1ro de enero de 2017 a la fecha. Reporte de revisión de solicitudes de información. (OAI). Periodo febrero 2015 a mayo 2017:	
--	---	--

	El formulario de solicitud de acceso a la información online está en operación permanente y adecuadamente, siendo la vía más utilizada para conocer sobre procesos que en la mayoría de los casos están a disposición de todos en el portal del ISFODOSU. Es revisado dando la respuesta en tiempo oportuno por el correo y/o teléfono que queda registrado en las solicitudes. Se han recibido y revisado en el tiempo establecido hasta la fecha: 22 solicitudes de información recibidas desde el Portal único de solicitud de acceso a la información pública (SAIP) Los que corresponden a solicitudes de ingreso a estudios son remitidos al portal, los que ameritan informaciones sobre procesos públicos les son entregados por las vías acordadas con el solicitante. <u>Evidencias:</u> - Actas de Reunión de Comité de Ética - Correo Electrónico sobre Cantidad de Conflictos del Comité de Ética - Solicitud de Información en el Portal de la SAIP.	
--	---	--

i) Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidos por la organización.	El ISFODOSU promueve la participación de su estudiantado y colaboradores (docentes y administrativos) en diferentes actividades de responsabilidad social como, por ejemplo: • Proyecto Ciencia en la Escuela: A la fecha, 111 docentes han sido capacitados (37 docentes del ISFODOSU y 74 docentes del Sistema Educativo) en el proceso de enseñanza de la Ciencias. El proyecto se ha implementado en 28 centros educativos públicos de 8 provincias del país, en los cuales se ejecutan 65 proyectos de investigación con la participación aproximadamente 2,000 niños(as) de Nivel Inicial y Primario • Programa de Alfabetización Nacional: Quisqueya Aprenden Contigo. Para Marzo del 2014 la institución contaba con 729 alfabetizadores, 392 Núcleos de Alfabetización 1,191 alfabetizados. • 392 Participantes en la Jornadas de sensibilización. Dirigido a: Equipo coordinador de la EFCCE,	
--	---	--

	Director Regional y Distritales, Técnicos Regionales y Distritales y Directores de Centros Educativos y Maestros, con la finalidad de motivar y concientizar a los actores involucrados en la EFCCE. • Logros de impacto de la EFCCE: 1,000 Participantes en la jornada de Inducción. Dirigido a: los actores de la comunicad educativa, con finalidad de integrar y comprometer a todos actores de los Distritos Educativos intervenidos desde su rol, dentro del marco de la EFCCE. 150 Centros Educativos con Planes de Mejora elaborados y un 25% de estos presentados; con la finalidad de fortalecer los procesos pedagógicos e institucionales, dentro del marco del modelo de calidad del Centro Educativo, propuesto por el MINERD. 240 Maestros y Coordinadores Pedagógicos capacitado en los Diplomados de Matemática y Lengua Española, primer grupo. 107 Maestros y Coordinadores Pedagógicos están en proceso de capacitación en un 50%, en los	
--	---	--

	Diplomados Lengua Española y Matemática en el segundo grupo de los domingos. 176 Participantes capacitados. Dirigido a: Técnicos Regionales, Distritales, Directores, Subdirectores, Coordinadores Pedagógicos, Psicólogos y Orientadores, capacitados en el Diplomado de Acompañamiento para Supervisores Líderes, evidenciándose en ellos alto niveles de dominio en el rol que desempeñan dentro del marco de los nuevos enfoques en acompañamiento pedagógico, planificación estratégica en lo relativo a: Plan de Sistematización, Plan de Intervención, Perfil del Acompañante Supervisor y el Enfoque de la TICS en el proceso de acompañamiento. • Limpieza de Playas • Actividades de reforestación Evidencias: - Estadísticas de Plan Nacional de Alfabetización - Publicación - Quisqueya Aprende Contigo	
--	---	--

	- Canal de YouTube - II Feria Científica de Ciencia en la Escuela - Resumen de Actividades EFCE	
--	--	--

CRITERIO VIII. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.I Mediciones de Percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo educación sanitaria, apoyo de actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	La institución participa en competencias interuniversitarias en diferentes disciplinas deportivas, donde ha obtenido resultados significativos. Desde el año 2014 se viene implementando el <i>“Proyecto Deportivo del ISFODOSU”</i>, el cual abre la posibilidad de acceso a la práctica deportiva de todos sus estudiantes. Este proyecto está dirigido a estudiantes que cursan programas de grado en Educación Inicial, Educación Primaria, Secundaria y Educación Física en los recintos Luis Napoleón Núñez Molina, Eugenio María de Hostos, Félix Evaristo Mejía, Urania Montás, Emilio Prud’ Homme y Juan Vicente Moscoso. Con ello se trata de dar cumplimiento a la Ley General de Deportes, la cual establece que todas las	

	instituciones de educación superior deben tener un Departamento de Deportes y ofertar a sus estudiantes los servicios deportivos. Las actividades que se requieren para lograr los objetivos del Proyecto son incluidas cada año en el Plan Operativo Anual del ISFODOSU (POA), de manera que tengan aseguradas sus respectivos financiamientos. El Proyecto Deportivo del ISFODOSU contempla cuatro líneas de acción, las cuales sirven de referencia a todos los recintos y permiten la concretización de los objetivos del POA para cada año. Las líneas fundamentales de la práctica deportiva del ISFODOSU son las siguientes: 1. Democratización del acceso deportivo de los estudiantes 2. Presencia en el nuevo modelo deportivo universitario 3. Relaciones deportivas internas y con los entornos de los recintos 4. Relaciones deportivas interinstitucionales. Según lo planificado en el POA 2018 se procedió a tramitar la contratación fija por todo el presente año de 14 entrenadores	
--	--	--

deportivos, los cuales impartieron las prácticas en sus respectivos deportes, llevadas a cabo en los seis recintos que componen nuestro ISFODOSU. La intención de estas contrataciones fue darle continuidad a la implementación del programa **Masificación Deportiva y Calidad de Vida**, el cual pretende democratizar en los estudiantes del ISFODOSU el acceso a la actividad deportiva sin distinción de sexo, ubicación geográfica, edad, habilidad deportiva, ni condición física.

Durante todo el primer trimestre del 2018 logramos integrar a la práctica de 11 disciplinas deportivas a **305** estudiantes pertenecientes a los **6** recintos del Instituto, según se detalla en el cuadro

Estudiantes participantes en deportes durante el primer trimestre del año 2018

Nº.	Deportes	EMH			LNNM			UM			EPH			FEM			JVM			TOTALES		
		M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
1	Ajedrez			0			0			0	12	8	20	11	1	12			0	23	9	32
2	Atletismo	7	12	19			0			0			0		2	0	2	9	12	21		
3	Baloncesto			0	16	18	34	12	18	30			0			0	0	28	36	64		
4	Béisbol	18		18	12		12			0			0			0	0	30	0	30		
5	Fútbol	13	9	22	15	13	28			0			0			0	0	28	22	50		
6	Ludo	9		9			0			0			0			0	0	9	0	9		
7	Karate	4	3	7			0	3	2	5			0		7	4	11	14	9	23		
8	Taekwondo	8	4	12	7	3	10			0			0			0	0	15	7	22		
9	Tenis de Campo			0	3	2	5			0			0			0	0	3	2	5		
10	Tenis de Mesa			0			0			0	7	4	11			0	0	7	4	11		
11	Voleibol	10	8	18	14	6	20			0			0			0	0	24	14	38		
TOTALES		69	36	105	67	42	109	15	20	35	19	12	31	11	1	12	9	4	13	190	115	305

siguiente:

	Por otro lado, gracias a la Encuesta de Satisfacción Estudiantil se tiene una medida de la percepción de los estudiantes hacia los servicios extracurriculares. Para el periodo 2018-02 se obtuvieron las siguientes calificaciones a la satisfacción: - Oferta de Actividades Deportivas: Satisfacción de 62.57%. - Instalaciones Deportivas: Satisfacción de 75.60%. - Disponibilidad de Horario: 83.35% de satisfacción. - Oferta de Actividades Culturales: 60.36% de satisfacción. - Disponibilidad de Recursos para Actividades Culturales: 53.12% de satisfacción. - Disponibilidad de Horarios para Actividades Culturales: 72.06% de satisfacción. Evidencias: - Estadísticas de Deportes - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil - Informe primer trimestre 2018 – Deportes. - Informe primer trimestre 2018 – Actividades de Extensión	
--	---	--

b) Reputación de la organización (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	De cara al Plan Estratégico 2015 - 2019 de la institución surgió la necesidad de conocer a profundidad, por un lado, la percepción y la actitud en torno a la carrera de Educación en sí misma, y por el otro, la imagen del ISFODOSU entre diferentes públicos claves que impactan su gestión y el logro de su Visión. Al mismo tiempo, se deseaba evaluar el nombre actual de la institución con el uso de sus siglas: ISFODOSU, su conocimiento, significado, diferenciación y relevancia para los públicos de interés. Con este propósito general, el ISFODOSU y la fundación Inicia solicitaron a Investigaciones & Mercados Leite IMSA la realización de la presente investigación, cuya metodología y resultados se detallan a continuación. Resultados: - Percepción de la demanda actual para estudiar la carrera de educación: En general hay un consenso en la percepción de que en los últimos años la demanda para estudiar la carrera de educación ha ido en aumento.	
--	---	--

	- Los motivos para estudiar educación en el pasado y en la actualidad (1-6): Tanto los públicos externos como los internos del ISFODOSU: Autoridades, docentes y estudiantes de educación (internos y externos) perciben que las motivaciones para decidir estudiar la carrera de educación han variado en los últimos años. - Los motivos para estudiar educación en el pasado y en la actualidad (2-6): Las becas y las mejores condiciones les exigen mejor desempeño y nivel durante los estudios y luego como profesionales de la educación, esto es una oportunidad para contar con mejores y comprometidos talentos con el magisterio. - Percepción de las mejores instituciones superiores para estudiar la carrera de Educación en el país:	
--	--	--

	Evidencias: - ISFODOSU en Cifras - Estado de Situación Histórico - Estadística de Estudiantes por Cohorte – ISFODOSU - Informe General sobre Estadísticas de Educación Superior - Informe de Estudio Cualitativo sobre la carrera de educación y la imagen del ISFODOSU	
c) Percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional o internacional (por ejemplo creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreteras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes).	Los seis (6) Recintos de la institución, al encontrarse ubicados en diferentes puntos de la geografía nacional, potencian la economía de las comunidades en las cuales se desarrollan. Los mismos promueven la formalización de los proveedores locales propiciando así que los mismos se conviertan en proveedores registrados del Estados y por lo tanto abriendo sus	

	oportunidades a mayor número de contrataciones. El presupuesto asignado a cada uno de los recintos es una inversión que va dirigida directamente a los proveedores de la zona de modo que se promueva el comercio local. En cuando al perfil de los egresados, el ISFODOSU ha contribuido al aporte de la población estudiantil de magisterio con: - Para un 85% de los egresados durante este período, la titulación obtenida había sido su primera opción. - En 80% de los egresados ha impartido docencia en primaria; 43%, en secundaria; 34%, en inicial; y solo un 2% ha impartido docencia en la universidad. Más del 50% de estos egresados ha logrado impartir docencia en varias áreas de la educación. - El tiempo promedio de ejercicio de estos docentes en cada una de las áreas de enseñanza oscila entre 2 a 4 años. - El 91% de los egresados dice sentirse satisfecho con su trabajo actual; entre las mujeres, este índice	
--	--	--

	de satisfacción es ligeramente menor. - 86% de los egresados trabaja jornada completa, estos muestran mayor nivel de satisfacción con su trabajo actual que aquellos que trabajan media jornada. - El salario neto de estos docentes oscila entre 25,000 y 50,000 pesos mensuales. Un 25% gana menos de este monto. El ISFODOSU posee la documentación de la cantidad de proyectos de extensión realizado en sus instalaciones y por programación propia del mismo. En el año 2018 fueron realizados los siguientes proyectos de extensión por iniciativa de la División de Extensión, Cocurriculares y Deportes entre las que se encuentran iniciativas en: - Congreso Juventud y Medio Ambiente. - Festival Deportivo de la Mujer. - Panel sobre la mujer con la comunidad. - Seminario y Video-Conferencias en temas acerca de la Patria y Héroes Patrióticos.	
--	---	--

	- Seminario Internacional de Hermenéutica. - Torneo de Ajedrez de los Juegos Universitarios. - Torneo de Fustal Universitario. - Seminario con Especialistas sobre el Cáncer de Mama. - Celebración de la Violencia contra la Mujer. - Campaña de Reforestación. - Proyección de Documentales e Implementación de Cine-Fórum. - Simposio sobre Medidas de Prevención, Mitigación y Adaptación ante los impactos del cambio Climático, Ciclón Tropical y Tsunami. - Actividades de Protección y Acompañamiento de Limpiezas de Playas. - Plan de Acción con el Consejo Nacional de Drogas para implementación de talleres, charlas y conversatorios. - Participación en la XVII Feria Internacional del Libro, Santo Domingo 2014. - Actividad de Concientización sobre la Violencia de Género. - Actividad de Carnaval.	
--	---	--

	- Actividad de Prevención del Dengue, Malaria y Cólera. - Conferencias en cuanto a “Valores, Vida y Obra de Juan Pablo Duarte”. - Proyecto de Vinculación Estratégica con el Medio Ambiente. - Proyecto de Preservación, Cuidado y Limpieza de Recursos Costero-Marinos. - Proyecto de Patrimonio Cultural, Museos y Monumentos. - Proyecto sobre Enfermedades Infecto-contagiosas en la República Dominicana. Por igual, hemos constituimos los equipos de (60) estudiantes con los profesores respectivos para darle seguimiento al proyecto, educando en valores a través del cine. Una de estas tareas ha estado matizada por el conocimiento del proyecto, en donde se implica, el abordaje de la Ficha técnica y la Unidad didáctica. Por otro lado, en contacto con la parte académica se estableció el vínculo que los cursantes tienen con el ejercicio de sus prácticas docentes. La idea es que utilicen el cine, como estrategia y recurso en los procesos de aprendizaje con los estudiantes.	
--	--	--

	Establecimos la distribución por Recintos de los cursantes que participaran en las jornadas programadas del proyecto Patrimonio cultural, museos y Monumentos. Se realizó, en 2018, un encuentro con extensionistas a principios del mes de enero relativo al seguimiento a la consultoría que sobre la extensión universitaria estamos desarrollando con las mexicanas. Además, para recibir los informes de FODA que se hizo en el año 2017, relativo a las valoraciones que se tenían en materia de extensión desde los recintos y sus interlocutores. Evidencia: - POA ISFODOSU - Programas de Extensión 2018 - Fotos de proyectos de extensión	
d) Percepción sobre el acercamiento con los problemas del medio ambiente (ejemplos, huella ecológica, manejo de la energía, reducción del consumo de agua y electricidad, protección en contra del ruido y la contaminación del	En el 2016, la institución realizó un (I) Proyecto de “Preservación, Cuidado y Limpieza de Recursos Costero-Marino”. Es un plan de acción que consiste en desarrollar primero talleres de capacitación con miembros de las comunidades que viven alrededor de los	El ISFODOSU debe de crear e implementar un sistema de medición de su Huella Ecológica, Nivel de Energía y Agua utilizado por sus instalaciones y aplicar iniciativas en la reducción de la emisión de gases de sus vehículos.

aire, estimulación del transporte público, manejo de desechos de potenciales materiales tóxicos, etc.)	entornos costeros-marinos para crear conciencia del cuidado y preservación de estos recursos. A la vez se acompañan a estos sectores junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en distintas jornadas durante varias intervenciones, de tal suerte que pongan en práctica las experiencias y las orientaciones recibidas a través de la formación que reciben. El proyecto posee una duración de seis (6) meses. Asimismo el Instituto ha colocado señales en distintos puntos de las instalaciones con el objetivo de reducir el consumo de agua y energía. Ejemplos de esto, son las indicaciones colocadas en los baños en los que se señala que se debe apagar la luz y cerrar la llave del agua. A fin de verificar la percepción de estas iniciativas, en la encuesta de cultura de la calidad se incluye un ítem en el que se evalúa si la persona considera que el Instituto se preocupa por el medio ambiente. Actualmente se está trabajando en elaboración de una auditoría eléctrica de las instalaciones, con el objetivo de implementar medidas para el ahorro de energía.	
---	--	--

	Sin embargo, actualmente el ISFODOSU no cuenta con las herramientas para realizar las mediciones correspondientes para determinar su huella de ecológica. Se ha comunicado esta información a la máxima autoridad institucional mediante los Planes de Mejora CAF de modo que dentro de la agenda de toma de decisión se contemple el establecimiento de mecanismos para iniciar dichas mediciones. <u>Evidencia:</u> - POA ISFODOSU - Programas de Extensión	
e) Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, producción de energía renovable, etc.)	Desde el 2016 el ISFODOSU comenzó con la implementación de un (I) Proyecto de Adquisición Masiva de Alimentos para los Recintos del mismo. De este modo, se tendrá una vía de crear condiciones para permitir que un mayor número de empresas pequeñas dominicanas tengan la oportunidad de generar ingresos a base de la venta de sus productos por medio de un comercio justo entre el ISFODOSU y empresas de producción de alimentos. El mismo sigue en su implementación en la actualidad. Durante el 2018, se realizaron actividades de comunicación con relación a la creación	El ISFODOSU debe de disponer vías de medición del impacto social que posee a sus alrededores y en el sistema nacional.

	de conciencia en torno al cuidado del medioambiente: Ahorro de la energía eléctrica en las oficinas y reutilización de los materiales gastables en la misma. Evidencia: - Distribución de Alimentos - Compra Masiva de Alimentos - Evaluación de Ofertas Licitación Pública Nacional - Informe Nutrición ISFODOSU -Fichas Técnicas - Compra Masiva de Alimentos - Pliego de Condiciones - Compra Masiva de Alimentos - Correos de comunicación interna – ISFODOSU Medioambiental	
f) Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).	El ISFODOSU es una institución a nivel nacional en la formación de profesionales de la educación. Muestra de este reconocimiento e imagen global es su participación en el sistema de educación superior del país. En el 2019 se realizó un estudio de la percepción de los egresados en el sistema educativo dominicano y el contraste percibido en el desempeño de los Docente egresados del ISFODOSU, vs. los docentes egresados de otras universidades	No se conocen los datos sobre la participación del ISFODOSU en el sistema de educación en el instituto ni su comunidad.

	encontrado es el siguiente con respecto a los docentes del ISFODOSU: Los docentes de ISFODOSU están: - Mejor preparados, lo que se traduce en un mejor desempeño. - Poseen gran cantidad de competencias. - Son maestros activos, dispuestos y entregados a la labor. - Son responsables y siempre tienen tiempo para el trabajo. - Se preocupan por la planificación y método de aplicación de estrategias. - Capacidad para manejar cualquier asignatura. En cuanto a la valoración del desempeño encontramos que la población en el sistema educativo dominicano encuentra que <i>(Estas fueron expresiones espontáneas con las cuales los informantes calificaron el desempeño de los egresados del ISFODOSU. Ninguno de ellos expresó algo diferente)</i>: - Son jóvenes con mucho deseo. - Tienen mucha iniciativa. - Buena calidad en los procesos. - Gran empoderamiento del diseño curricular.	
--	--	--

	- Tienen buena planificación. - Son estrategias. Nueve de cada 10 graduandos elegiría volver a formarse en el ISFODOSU, lo cual guarda relación con el nivel de satisfacción que manifestaron con algunos aspectos relativos a la formación recibida en dicha universidad. Evidencias: - ISFODOSU en Cifras - Estado de Situación Histórico - Estadística de Estudiantes por Cohorte – ISFODOSU - Informe General sobre Estadísticas de Educación Superior 2006-2009 - Estadísticas Educación Superior 10-11 - Estadísticas Educación Superior 12 - Resultados Concursos de Oposición 2015 - Informe de Estudio de Desempeño de los egresados del ISFODOSU (2019)	
g) Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia del servicio, etc).	Para asegurar la calidad y confianza en las informaciones recibidas por parte de los estudiantes el ISFODOSU diseñó un sistema de información para el proceso de admisiones de modo que se pueda asegurar la calidad de los datos al momento de su captura. El 100% de los estudiantes que ingresan a partir del 2013 se encuentran	El ISFODOSU debe de implementar una vía de conocimiento en cuanto a la percepción del comportamiento de la institución y sus colaboradores por parte de los Grupos de Interés.

	registrados por medio de este sistema paralelamente al sistema académico institucional Universitas XXI. Para los estudiantes matriculados antes de este periodo se cuenta con el registro de la información pertinente, tanto personal como académica, por medio del Sistema Universitas XXI. El 100% de la información de la población estudiantil es administrada por medio del referido sistema. Dentro de la encuesta de Satisfacción Estudiantil 2018 se evaluó la calidad percibida por los estudiantes en los aspectos del Servicio de Acceso a la Información y el Portal “Mi ISFODOSU”. Dentro del aspecto de la disponibilidad de información es evaluado el acceso que tiene el estudiante a la información correspondiente a los servicios del instituto, tomando en cuenta las diferentes vías de comunicación, su facilidad de acceso, la constante disponibilidad y diversidad de la información. De acuerdo a esto, en el 2018 se obtuvieron los siguientes resultados para los puntos de interés evaluados:	
--	---	--

	- Información en cuanto al Horario de las Asignaturas: 74.13% de satisfacción. - Información en cuanto a las Oportunidades Académicas: 90.14% de satisfacción. - Información dentro de los Boletines Informativos: 79.82% de satisfacción. - Información en cuanto a las Actividades y Eventos: 83.12% de satisfacción. - Información en cuanto a los Docentes: 86.14% de satisfacción. - Facilidad de realizar solicitudes de Información: 77.51% de satisfacción. Dentro del aspecto del Portal “Mi ISFODOSU” se evaluó la habilitación del portal existente para el estudiante donde puede visualizar su estado académico, ejecutar acciones de selección de asignaturas y revisión de calificaciones, entre otras actividades. De acuerdo a esto, se obtuvieron los siguientes resultados para los puntos de interés evaluados: - Facilidad de Acceso al Portal: 89.68% de satisfacción.	
--	--	--

	- Claridad de Instrucción dentro del Portal: 87.98% de satisfacción. - Correspondencia con las publicaciones dentro del Portal: 85.59% de satisfacción. - Satisfacción por disponibilidad de cupos dentro de las asignaturas: 84.68% de satisfacción. Evidencia: - Documentación Implementación Sistema Universitas XXI. Ver en Etapa de Visitas: Sistema de Admisiones 2013 - 2019 - Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil 2018	
h) Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales, a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.	La Institución dispone de datos sobre los aportes realizados al programa de Alfabetización Nacional: Quisqueya Aprenden Contigo. Para Marzo del 2014 la institución contaba con 729 alfabetizadores, 392 Núcleos de Alfabetización 1,191 alfabetizados. Para noviembre del 2014 estas cifras ascienden a 744 Alfabetizadores y 2,418 alfabetizados. En el 2017, se cuenta con 696 estudiantes iletrados, 118 núcleos de alfabetización y 172 estudiantes capacitados. En el presente año, 2019, se están realizando las labores	La recolección de los datos no se realiza de forma periódica por parte de la Institución en cuanto la percepción que posee la comunidad de las iniciativas realizadas con miras a la integración con la misma.

	para contribuir a los esfuerzos por los proyectos de alfabetización encontrados en la meta presidencial. El ISFODOSU, por igual realiza actividades como eventos culturales y sociales que permiten la participación e integración con la comunidad dónde se encuentra instalado el Recinto. Un ejemplo de estas actividades fue la ejecución de un (I) Congreso de Juventud y Medio Ambiente. El objetivo de este Congreso fue vincular a la Juventud dominicana con la problemática medio-ambiental del país, de acuerdo a los contextos en que viven. Con la integración de dos Sociedades ecológicas, una de la ciudad capital y otra de la provincia de San Cristóbal, con una representación de directivos de 5 juntas de vecinos, dos juntas de mujeres, el Instituto coordinó junto al Ministerio de Deportes, el Congreso Juventud Y medio Ambiente, el cual tuvo como sede, Santiago de los Caballeros, Barahona y el Distrito Nacional. Además de estas instituciones que fueron integradas, participaron estudiantes de todos los Recintos. Se desarrolló un proceso de reflexión y análisis de la situación del medio ambiente desde la perspectiva de la juventud y en el que	
--	--	--

	fueron protagonistas estudiantes de universidades e instituciones de la comunidad. Otro ejemplo de estas iniciativas se encuentra un (I) Proyecto de Prevención del Dengue, Malaria y Cólera. En este proyecto, se seleccionaron dos comunidades por cada Recinto de la Institución, con el objetivo de desarrollar jornadas de fumigación, y retiro de escombros. Estas actividades están vinculadas a los grupos organizados de la comunidad. Asimismo, se llevó a cabo como parte de este proyecto, una jornada de capacitación respecto al tema. Igualmente, en el 2016 se realizó un (I) Proyecto sobre enfermedades infectocontagiosas en el país. Este proyecto se desarrolla sobre la base de intervenir a través de charlas y conversatorios con toda la comunidad del Instituto y las organizaciones afines al mismo. Posee la finalidad de abordar teórica y conceptualmente las problemáticas de las enfermedades que cada año afectan al país y junto a los especialistas, plantear las medidas más convenientes, adecuarlas a la realidad de cada lugar donde se expresan las mismas, combatirlas y minimizarlas. A la	
--	--	--

	vez, con este proyecto se planteó participar en las jornadas nacionales junto a las instituciones oficiales y las jornadas programadas como instituto. <u>Evidencias:</u> - Estadísticas de Plan Nacional de Alfabetización - POA GENERAL Aprobado - Programas de Extensión	
i) Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación dispone de un registro sobre las publicaciones de notas de prensa de la institución, así como menciones de la misma, a nivel general y deportivo. - Para el 2013 se tuvo un total de 17 notas de prensa sobre el ISFODOSU. - Para el 2014 se tuvo un total de 81 notas de prensas sobre el ISFODOSU. - Para el 2015 se dispone de un total de 10 publicaciones sobre el ISFODOSU. - Sobre las publicaciones deportivas se tiene un total de 9 para el 2013, 43 para el 2014 y 4 para enero 2015.	

	- Para el 2016 se tuvo un total de 118 notas de prensa sobre el ISFODOSU hasta el momento. - Para el 2017 se tuvo un total de 114 publicaciones impresas y digitales. - Alrededor de un 25% del total del 2018 corresponden a publicaciones en medios impresos. Evidencias: - Ver Registro de Publicaciones de la División de Relaciones Públicas y Comunicación en etapa de visita. - Informe General de Comunicación Externa	
--	---	--

Subcriterio 8.2 Mediciones de Desempeño

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos	Actualmente el ISFODOSU no cuenta con las herramientas para realizar las mediciones correspondientes para determinar la utilización de proveedores del estado que mantengan un perfil de responsabilidad social, el grado de cumplimiento de las normas medioambientales por parte del instituto y el desempeño de la misma en la reducción	

con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruidos, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	de aspectos ergonómicamente y medioambientalmente no aceptables a través de los años. Se ha comunicado esta información a la máxima autoridad institucional mediante los Planes de Mejora CAF de modo que dentro de la agenda de toma de decisión se contemple el establecimiento de mecanismos para iniciar dichas mediciones.	
b) Cantidad y calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El ISFODOSU por su naturaleza educativa promociona una relación de eficiencia y calidad con otras instituciones del sector educativo tanto nacional como internacionalmente. Además, se reciben periódicamente diversas autoridades relevantes y grupos de interés. La Junta Directiva del ISFODOSU está compuesta por diversas personas de renombre tanto en el sector privado como público. Entre los proyectos que el ISFODOSU posee actualmente en torno al mantenimiento de relaciones con instituciones aliadas se encuentran: - Programa de formación en gestión de organizaciones educativas en	

	República Dominicana – Institución Aliada: IWorld / Together Education. - Programa de Formación en Gestión de Organizaciones Educativas en República Dominicana - Institución Aliada: APTUS - Asesoramiento del Diseño y la Certificación de un Sistema de Garantía de Calidad – Institución Aliada: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia - Aplicación de Pruebas PAA – Institución Aliada: College Board - Diplomado de Currículo Revisado y Actualizado – Institución Aliada: Fe y Alegría - Asistencia técnica para el fomento de la extensión Universitaria y Publicaciones Académicas – Institución Aliada: FLACSO - Formación de Líderes en Tecno-Pedagogías – Institución Aliada: Gordon College - Proyecto de Formación de Profesores en Promoción Salud – Institución Aliada: ILAC. - Uso de instalaciones para desarrollo de clases – Institución	
--	---	--

	Aliada: Institución Especializado en Estudios Superiores Loyola - Programa de Movilidad Estudiantil Paulo Freire – Institución Aliada: OEI - Participación Semana de la Geografía – Institución Aliada: Plan LEA del Listín Diario - III Congreso Iberoamericano en Actividad Física, Deporte y Salud – Institución Aliada: REAFES Evidencias: - Muestras de Convenios y Acuerdos - Convenios Interinstitucionales y Alianzas - Inventario Alianzas y Convenios - Actas Junta Directiva - Dashboard de Alianzas Activas - ISFODOSU	
c) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (número de artículos, contenido, etc.)	Mediante el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación se lleva registro sobre las publicaciones de notas de presas de la institución, así como menciones de la misma. Además, se resguardan las publicaciones relacionadas con los equipos deportivos de la institución.	El instituto debe de crear los medios para mantener una cuantificación de las notas de prensa en términos positivos y negativos y el impacto que poseen sobre el ISFODOSU y su captación de nuevos estudiantes.

	- Para el 2013 se tuvo un total de 17 notas de prensa sobre el ISFODOSU. - Para el 2014 se tuvo un total de 81 notas de prensas sobre el ISFODOSU. - Para el 2015 se dispone de un total de 10 publicaciones sobre el ISFODOSU. - Sobre las publicaciones deportivas se tiene un total de 9 para el 2013, 43 para el 2014 y 4 para enero 2015. - Para el 2016 se tuvo un total de 118 notas de prensa sobre el ISFODOSU hasta el momento. - Para el 2017 se tuvo un total de 114 publicaciones impresas y digitales. - Alrededor de un 25% del total del 2018 corresponden a publicaciones en medios impresos. <u>Evidencias:</u> - Estadísticas de Publicaciones - Informe Rendición de Cuentas – Presentación - Informe General de Comunicación Externa	
--	---	--

d) Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del precio del coste de la ayuda, número de beneficiarios, etc.)	La institución cuenta con datos sobre el porcentaje del presupuesto que se utiliza para Ayudas de los Estudiantes. El instituto aplica un aporte de RD\$2,500.00 hasta RD\$4,300.00 para transporte, dependiendo de su índice académico. Debe de tener un índice mayor o igual a 3.00 para recibir esta ayuda. La ayuda para estudiantes de nuevo ingreso es el doble debido a la tanda extendida y que aún no se encuentra sujeta al índice del estudiante. Actualmente 609 estudiantes poseen residencia en las instalaciones del ISFODOSU, 2,765 estudiantes están cubiertos con ayuda para el transporte, 3,428 estudiantes poseen alimentación en los comedores de los recintos y 507 estudiantes reciben Kit Estudiantil en el ingreso a la comunidad estudiantil de la institución. Por otro lado, en el instituto se posee transporte para alrededor del 81% de los estudiantes, el total de los puestos de lectura y consulta en las bibliotecas permite albergar simultáneamente un 5% de la comunidad estudiantil. Además, los estudiantes reciben alimentación dentro	
--	--	--

	de los Recintos, con un 100% de estudiantes cubiertos con alimentación. En los Recintos Luis Napoleón Núñez Molina, Juan Vicente Moscoso y Urania Montás, poseen estudiantes de grado internos en las Residencias Estudiantiles dispuestas para que aquellos estudiantes que viven lejos de los recintos puedan permanecer en el mismo y dedicarse únicamente a sus estudios. <u>Evidencias:</u> - Autorización asignación de tarjetas estudiantiles - Estadísticas Ayuda Estudiantes - Resolución del Consejo sobre Ayuda Estudiantil - Nómina de Transporte Estudiantil - Análisis de Ayuda Económica de Transporte y Alojamiento	
e) Apoyo como empleador a las políticas de diversidad y de integración y aceptación de las minorías étnicas y de personas en situación de desventaja.	Actualmente, el ISFODOSU no cuenta con unas políticas definidas en atención a la minoría y la diversidad. Sin embargo, las políticas de selección de personal se basan en las competencias y aptitudes del colaborador, sin atender a su raza, sexo o condición especial ante otro solicitante.	

f) Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	El ISFODOSU desarrolla y mantiene Alianzas y Convenios con diferentes instituciones nacionales e internacionales en el ámbito educativo, público y privado. Además, cuenta con mediciones sobre el aprovechamiento de los convenios y alianzas obtenidas con la Ficha de Aprovechamiento de Acuerdos o la Ficha de Medición del Éxito de Misión de Acuerdo. En estas fichas es posible visualizar la cantidad de personas beneficiadas de estas alianzas y/o convenios, así como otros datos cualitativos y un resumen del acuerdo. Entre las relaciones con otras instituciones encontramos: • Acuerdo con City College of New York para el desarrollo de programas académicos e investigación. • Convenio de Colaboración Académica, Científica y Cultural entre el ISFODOSU y la Universidad Complutense de Madrid (UCM). • Acuerdo Marco de Colaboración con la Universidad ISA.	No se realizan estas mediciones para todos los convenios y/o alianzas de la institución.
--	---	---

	• Convenio de cooperación interinstitucional con el MINERD, INAFOCAM y la Universidad ISA. • Marco de Colaboración con la Universidad Santo Tomás (USTA). • Acuerdo de Cooperación con la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO). • Convenio de Marco de Colaboración con la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU). • Marco de Colaboración con Barna Business School (BSS). • Acuerdo de Marco de Colaboración con la Universidad Pedagógica Nacional (UPN). • Convenio de Colaboración con el Centro Cultural Poveda. • Carta de Intención para la Cooperación Interinstitucional entre las Universidades Asistentes al Encuentro de Rectores y Universidades Pedagógicas de Latinoamérica. • Afiliación del Instituto a la Red Internacional de Estudios Generales (RIDEG).	
--	--	--

	- Cooperación en proyecto de Mejoramiento de la Licenciatura en Educación Inicial entre el ISFODOSU con Fundación INICIA. Evidencias: - Listado de Acuerdos y Convenios Enero- Noviembre - Relación de Convenios y Contratos - Inventario Alianzas y Convenios - Seguimiento de Alianzas y Convenios - Muestras de Convenios y Acuerdos - Publicaciones Convenios y Alianzas - Convenios Interinstitucionales y Alianzas - Aprovechamiento de Acuerdos ISFODOSU – Microsoft - Listado de Acuerdos y Convenios 2019	
g) Intercambios productivos de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Los líderes del instituto participan periódicamente en conferencias, reuniones, actos y otras actividades para definir en conjunto con las autoridades públicas las políticas educativas y sus respectivos cambios. El ISFODOSU realiza intercambios de información sobre su quehacer con organismos aliados para asegurar el desarrollo y generación del conocimiento en el sector de la educación superior.	

	Evidencias: - Cartas Invitación MINERD - Fotografía Participación del Rector - Expediente de compra de vuelos - Cartas de Convocatoria a Actividades - Foto Foro FLACSO - Informe de EDUCA - Dashboard – Movilidad Colaboradores Administrativos y Docentes	
h) Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, ayuda para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación coste/calidad de estos programas).	No se posee información en cuanto a actividades realizadas en torno a programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados	

CRITERIO IX. RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO

Subcriterio 9.I Resultados externos: Resultados e Impacto a Conseguir

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Nivel de Calidad de los servicios o productos	A partir del 2016 se está implementando una evaluación por competencias de forma tal que	

facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. Ejemplos: resultados de niveles de competencias y aprendizajes de las convivencias (Centro de Evaluación, PISA, etc.)	se pueda predecir el nivel académico que debe tener un postulante a fin de que el Instituto (a través de los programas académicos que imparte) pueda convertirlo en el egresado que nuestro país necesita en el área educativa. Por otro lado, en el 2016 se incluyó la Prueba de Aptitud Académica (PAA) del College Board como una de las pruebas obligatorias para ingresar al Instituto, de forma tal que se garantice un nivel de conocimiento mínimo por parte del estudiante que se postula al ISFODOSU. También se imparte la prueba POMA como requerimiento del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT). <u>Evidencias:</u> - Fotografías de Buzones de Sugerencias (Histórico) - Resultados de Evaluación por Competencias -Resultados Prueba POMA -Resultados Prueba PAA	
b) Resultados en términos de salidas o servicios prestados (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). Ejemplos: Número de estudiantes admitidos en un	La institución cuenta con una amplia base de datos estadísticos sobre los resultados en términos de docencia. Estos datos son obtenidos del sistema de información utilizado en la institución denominado Universitas XXI.	Incrementar el número de actividades orientadas a dar valor a la excelencia.

programa y la cantidad de estudiantes graduados del mismo, cantidad de actividades educativas personalizadas, inclusión de estudiantes desventajados, cantidad de actividades orientadas a dar valor a la excelencia, etc.

- Para el cuatrimestre **2018-03** se dispone de una cantidad de **3139** estudiantes de grado.

El Eficiencia de Titulación es el porcentaje de estudiantes que se gradúan de una cohorte en el tiempo establecido en el Plan de Estudio.

Año de Ingreso (Cohorte)		Ingresantes por cohorte	Eficiencia de Titulación
2008	n	425	333
	%	100%	78%
2009	n	195	153
	%	100%	78%
2010	n	119	92
	%	100%	77%

Por otro lado, la inclusión de estudiantes desventajados se puede observar en los resultados del Estudio del Nivel socioeconómico de los aspirantes a maestros/as en el ISFODOSU. Este estudio arrojó que un 28% de los postulantes a maestros/as en el ISFODOSU

	poseen un rango de ingresos del hogar de RD\$5,001 a RD\$10,000 mensualmente. Asimismo, a fines de dar valor a la excelencia, se realizan actividades de reconocimiento a los estudiantes en cada uno de los recintos. El Instituto vela para que los estudiantes mantengan un alto desempeño en sus programas de estudio, y esto a partir de actividades educativas personalizadas como lo son las tutorías en los recintos, lo cual es un tipo de enseñanza particular que se enfoca en transmitir el conocimiento tomando en cuenta las debilidades específicas <u>Evidencias:</u> - Tendencia Datos Varios - Módulo de Estadísticas Universitas XXI - Informe final del Nivel Socioeconómico de los Aspirantes a Maestros/as - Estadísticas de Cursos Especiales y Tutorías - Análisis de Nivel Socioeconómico (Noviembre 2018) de los estudiantes del ISFODOSU - Informe de Deserción, repitencia y eficiencia en titulación - ISFODOSU	
c) Resultados (outcomes) en términos del impacto causado en la sociedad por los servicios	La institución cuenta con una amplia base de datos estadísticos sobre los resultados en términos de docencia. Estos datos son	Realizar un seguimiento de los egresados que permita medir de forma directa el

prestados por la institución y los beneficiarios directos de los productos y servicios ofrecidos. Ejemplos: Cantidad de estudiantes graduados de nuestra institución e inscritos en el siguiente nivel de educación, etc.	obtenidos del sistema de información utilizado en la Institución denominado Universitas XXI. - Para el 2011 se graduaron 1793 estudiantes de grado en la Institución. - Para el 2012 se graduaron 2042 estudiantes de grado en la Institución. - Para el 2013 se graduaron 1887 estudiantes de grado en la Institución. - Para el 2014 se graduaron 1972 estudiantes de grado en la Institución. - Para el 2015 se graduaron 1793 estudiantes de grado en la Institución. - Para el 2016 se graduaron 1874 estudiantes de grado en la Institución. - Para el 2017 se graduaron 1703 estudiantes de grado en la Institución. - Para el 2018 se graduaron 1072 estudiantes de grado en la Institución. El compromiso social del Instituto se evidencia por su misión misma de formar los docentes requeridos por el sistema educativo, y por lo	impacto que tienen los mismos en la sociedad.
--	--	--

	que esto representa en términos de movilidad socioeconómica. No obstante, el Instituto realiza proyectos de extensión con la comunidad, a través de los cuales, devuelve a la sociedad los conocimientos adquiridos aún antes de egresar de la universidad. Esto fomenta el compromiso social que debe caracterizar a todo profesional. Evidencias: - Estadísticas de Egresados - Tendencia Datos Varios	
d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	El ISFODOSU, al ser una institución de educación superior de carácter estatal y de servicio público, ve su quehacer regulado por diversas instancias del Estado Dominicano que fungen como agentes rectores de su funcionamiento. En el ámbito de su gestión y procesos académicos, la Institución debe atender a las normativas y requerimientos tanto del Ministerio de Educación (MINERD) como del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT). Dentro de las normativas establecidas por el MESCyT, se encuentra la Normativa para la Formación Docente de la Calidad en la Rep.	Medir el cumplimiento de los criterios que componen los acuerdos y/o contratos con entidades nacionales y externas.

	Dom. A fin de velar por el cumplimiento de la misma; en el Instituto se realizó un Levantamiento de Información sobre el personal docente, que nos permitió observar en qué punto se encontraba el Instituto respecto del cumplimiento total de la normativa antes mencionada. Así mismo, en cuanto a su gestión administrativa y financiera, la Institución es normada por diversas instancias como la Contraloría General de la República, el Ministerio de Hacienda y sus respectivas dependencias (Tesorería Nacional, Dirección General de Contrataciones Públicas, Dirección General de Presupuesto, etc.), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Ministerio de Administración Pública, entre otros. Dichas regulaciones deben ser cumplidas con carácter de obligatoriedad y no son contraídas mediante contratos/acuerdos por lo cual la medición del cumplimiento de los mismos no aplica. No obstante, existen 68 convenios y/o contratos con instituciones nacionales y externas. Estos acuerdos y/o contratos son establecidos en función de las metas estratégicas del Instituto.	
--	--	--

	<u>Evidencias:</u> - Levantamiento de Información sobre el Personal Docente en el ISFODOSU - Relación de Convenios y Contratos	
e) Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados o salidas e impacto (outcomes).	Dada las diversas innovaciones que se han presentado actualmente en el ISFODOSU, en materia de implementación de nuevos sistemas/procesos tanto de gestión como informáticos, los esfuerzos actuales se encuentran concentrados en la gestión de los cambios asociados a dichas innovaciones. Es por esto que los enfoques de las auditorías realizadas al interno de la Institución por las unidades organizativas correspondientes se han encontrado enfocadas en el monitoreo, control y seguimiento de los procesos internos más que la valoración del impacto de los mismos a lo externo. Los resultados de las inspecciones y auditorías de resultados, se utilizan a fin de mejorar los procesos que se encuentren bajo inspección. <u>Evidencias:</u> - Auditoría evidencias Plan Estratégico - Informe de Auditoría RRHH - Informes Auditorías Fiscalización - Informe Auditoría del MINERD 2015-2016	

- f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo con otras instituciones de naturaleza similar para adoptar buenas prácticas) en términos de servicios prestados (outputs) e impacto en la sociedad con la integración de dichas buenas prácticas (outcomes).

Como parte de los cambios en los cuales la Instrucción se encuentra actualmente inmersa, la misma ha identificado la necesidad e importancia de apoyar estas iniciativas con procesos de benchmarking con instituciones que se encuentran dentro del mismo sector, así como de sectores similares. Las buenas prácticas que se pueden adquirir a través de procesos de benchmarking, permite a la institución que las realiza, incrementar su desempeño en las diversas actividades que debe llevar a cabo.

En la siguiente tabla se pueden observar los resultados del benchmarking realizado por directivos periódicamente y a través de las visitas realizadas a diversas instituciones nacionales e internacionales.

Institución Benchmarking	Buenas Prácticas Observadas	Buenas Prácticas Asumidas
Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)	Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en el Proceso de Compras por lotes

	Universidad Javeriana	Sistema de Estadísticas	Gestión y Organización de la Estadísticas del ISFODOSU
	Universidad de la Sabana	Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.	Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaborador es administrativ os
	Comisión Nacional de Energía (CNE)	Sistema de Gestión de la Calidad y Planificación Operativa	Mejoras en el proceso CAF del Instituto
	Universidad EAFIT	Gestión del Área de Planificación	Diseño y elaboración del ISFODOSU en Cifras
	Universidad Cooperativa de Colombia		

	Universidad del Rosario	Gestión del Currículo	Adecuación del Currículo del Instituto	
		Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en la Redacción de Pliegos de Compras y Contrataciones	
	Universidad de Tecnología y Educación de Korea	Procesos de Virtualización de Asignaturas	Integración de Docentes al Desarrollo de Programas Virtuales	
	Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO)	Implementación de la Educación Virtual	Revisión de la Estructura Organizativa de la División de Tecnología de la Información	

Universidad de Chile	Modelo Educativo para las Carreras de Educación	Diseño y Adecuación del Modelo Educativo del ISFODOSU
Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	Verificación de Experiencia en la implementación de su propio Enterprise Resource Planning (ERP)	Descarte de opciones de ERP para el Instituto en base a la experiencia de esta institución

Dado que estas buenas prácticas han sido adoptadas gracias a proyectos recientes ejecutados por los directivos de la institución, los resultados de los mismos aún no han madurado a un nivel tal que pueda ser medido su nivel de impacto a lo interno de la institución. Así mismo, como se ve en la tabla la mayoría de las iniciativas tienen resultados más directos internamente por lo cual no se evidencia de manera clara el impacto en la sociedad.

	Como parte de la Estrategia 2014-2019 se han definido metas para la medición del impacto en la sociedad de las innovaciones introducidas al quehacer general de la institución. <u>Evidencias:</u> - Carta de Visita a Universidad Javeriana - Nota de Prensa Visita Comisión Nacional de Energía - ISFODOSU en Cifras - Carta de Visita a INABIE - Lotes Anexo Enmienda - Resumen de lotes generales	
g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	La institución mide el impacto generado por la innovación en la modalidad de estudio (implementación de clases a tiempo completo a partir del 2013) comparando el rendimiento académico de los estudiantes de tiempo completo vs el rendimiento de los estudiantes de otras modalidades. Para el cuatrimestre Enero - Abril 2014 los estudiantes de tiempo completo obtuvieron un índice 14% mayor que los estudiantes de otras modalidades. Para el cuatrimestre Mayo - Agosto 2014 los estudiantes de tiempo completo obtuvieron un índice 11% mayor que los estudiantes de otras modalidades. Para el cuatrimestre Septiembre - Diciembre 2014 los estudiantes de tiempo completo obtuvieron un índice 11% mayor que los estudiantes de otras modalidades.	No se mide el impacto de todas las innovaciones realizadas en el instituto

Al cuatrimestre Mayo-Julio 2016, el 96% de los estudiantes se encuentran matriculados en la modalidad de tiempo completo. Los resultados de esta modalidad se hacen notoria en los resultados académicos de los estudiantes. Asimismo, en el cuatrimestre Mayo-Julio 2017, el 77% de los estudiantes se encuentran matriculados en la modalidad de tiempo completo. Ya a partir del 2018 el 100% de los estudiantes se encuentran matriculados a tiempo completo.

En la siguiente tabla se puede observar que en el cuatrimestre 2014-02 el 61.4% de los estudiantes tenían un índice menor de tres puntos; no obstante, en el 2016-01 la situación se invirtió, teniendo el 65.1% de los estudiantes un índice superior o igual que tres. En el 2018-03 se logró ya un 82% de la matrícula con un índice superior o igual a tres.

En conclusión, la innovación realizada en términos del número de horas que los estudiantes dedicaban a la docencia, se tradujo en mejores resultados académicos.

Ra ngo	20 18- 03	201 8- 02	201 8- 01	2017 -03	2017 -02	2017 -01
-----------	-----------------	-----------------	-----------------	-------------	-------------	-------------

	<1	0.6 %	0.4 %	0.7 %	0.7% 	0.7% 	0.8%
	>=	1.4 %	1.4 %	1.0 %	1.5% 	1.4% 	2.1%
	1< 2						
	>=	5.5 %	5.6 %	4.9 %	7.0% 	7.6% 	10.5 %
	2< 2.5						
	>=	10. 9%	9.4 %	9.7 %	10.0 %	12.4 %	13.9 %
	2.5 <3						
	>=	27. 3%	25.7 %	27.9 %	29.3 %	28.5 %	33.8 %
	3< 3.5						
	>=	54. 4%	57.5 %	55.7 %	51.6 %	49.4 %	38.9 %
	3.5						
	Tot al	10 0%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Evidencias: - Análisis de Resultados de Estudiantes de Tiempo Completo y Otras Modalidades - Distribución de índices académicos 2018-03 - Distribución de estudiantes a Tiempo Completo							

Subcriterio 9.2 Resultados internos: Nivel de Eficiencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Las Normas de Control Interno evalúan y auditan cinco (5) factores primordiales para la gestión administrativa y financiera: Ambiente de Control, Valoración y Administración del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo y Evaluación. Durante el año 2012, el equipo Directivo del ISFODOSU llevó a cabo el primer proceso de autodiagnóstico Institucional en base a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). El mismo tuvo como resultado un Plan de Mejora que derivó en la regularización de las políticas y normativas para diversas áreas del quehacer institucional, en consonancia con los cinco factores evaluados por este sistema de control. Apoyando el interés institucional de mejorar continuamente, el Departamento de Fiscalización realizó un nuevo proceso de evaluación en el año 2014, durante el cual se obtuvieron los siguientes resultados:	

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO		CALIFICACIÓN	NIVEL DE DESARROLLO
I	Ambiente de Control	5.49	Mediano
I I	Valoración y Administración de Riesgos	5.96	Mediano
I I I	Actividades de Control	5.88	Mediano
I V	Información y Comunicación	4.70	Mediano
V	Monitoreo y Evaluación	5.00	Mediano
En el 2015 se comenzó la aplicación de las Normas de Control Interno (NOCI), establecidas por la Contraloría y sustituyendo lo que antes era conocido como NOBACI. Estas normas se han realizado a la par con las actividades requeridas; y a medida que surgen debilidades en el proceso, se realizan los ajustes de lugar a fin de continuar con las siguientes actividades.			

	En el proceso de autodiagnóstico se asignan calificaciones del 1 al 10 en los diferentes factores dentro de los 5 componentes de las Normas de Control Interno. Se puede visualizar que para el último autodiagnóstico el Instituto se encuentra en un nivel de desarrollo Mediano y en la ejecución del 2015 se espera un incremento en el rendimiento del Instituto en los componentes de las NOCI. Es tanto el avance que el Instituto ha logrado en materia de Control Interno que la Contraloría General de la República (CGR) reconoció sus avances a través de una carta firmada por el Contralor y dirigida a la máxima autoridad, el Rector. Actualmente nos encontramos en un porcentaje de avance de este indicador de un 88% con respecto a su promedio dentro de los indicadores del sistema de monitoreo y medición de la gestión pública para el 2019. Por otro lado, el Consejo Académico elabora resoluciones que permiten introducir mejoras de los planes de estudio, con el objetivo de incrementar los resultados establecidos como metas claves en términos de la enseñanza. Asimismo, se elaboran informes como el Estado de Situación cuatrimestral que sirven a los directivos del Instituto para tomar decisiones e implementarles en área tan	
--	--	--

	amplias como presupuesto, gestión de los recursos humanos, etc., a la vez que brinda una visión general de los matriculados en los diferentes recintos que conforman al Instituto, los egresados, etc. Evidencias: - Resultados NOBACI 2019 - Carta al Rector desde la Contraloría - Estado de Situación Histórico - Indicadores de eficiencia: Alumno a docente - Indicadores de eficiencia: Alumno a administrativo	
b) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles (ejemplo el costo por estudiante), incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (entradas vs. Salidas).	El ISFODOSU realiza amplios esfuerzos para medir su desempeño en los diferentes ámbitos que lo conforman. Se han realizado análisis para determinar el costo por estudiantes por Recinto. Este cálculo se realiza por Recinto debido a que cada uno dispone de una realidad distinta, en donde 3 de los 6 centros tienen residencia estudiantil, así como otras particularidades. Este análisis para el Costo por Estudiante fue realizado por la División de Presupuesto del Instituto y se basa en los gastos pagados para los tres (3) periodos académicos de la Institución. En el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña, también se calculan indicadores	

	de eficiencia como son alumnos por docentes, alumnos por administrativos, etc. Evidencias: - Calculo Costo por Estudiante - Modelo para el Cálculo del Costo Educativo	
c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	La Alta Dirección del ISFODOSU, desde el 2013, ha realizado cambios dirigidos a promover la innovación en su modelo académico y el ambiente educativo. Una de las innovaciones implementadas que ha tenido el mayor impacto en esta gestión ha sido la transición de un modelo en el cual los estudiantes cursaban su plan de estudio a tiempo parcial a un modelo de estudios a tiempo completo (TC). Para el ISFODOSU, el TC se define como una jornada de estudios compuesta por 8 horas de clases diarias, 5 días a la semana. La jornada de tiempo completo ha brindado resultados positivos para la Institución y sus estudiantes los cuales se evidencian cuantitativamente a través de los índices académicos promedio obtenidos por los estudiantes de tiempo completo versus los estudiantes cursando su plan de estudio bajo el esquema de las modalidades tradicionales. Los estudiantes a tiempo completo (ETC) presentan promedios considerablemente	

mejores en sus índices académicos según se presenta a continuación:

Ra ngo	20 18- 03	201 8- 02	201 8- 01	2017 -03	2017 -02	2017 -01
<1	0.6 %	0.4 %	0.7 %	0.7%	0.7%	0.8%
>= 1< 2	1.4 %	1.4 %	1.0 %	1.5%	1.4%	2.1%
>= 2< 2.5	5.5 %	5.6 %	4.9 %	7.0%	7.6%	10.5 %
>= 2.5 <3	10. 9%	9.4 %	9.7 %	10.0 %	12.4 %	13.9 %
>= 3< 3.5	27. 3%	25.7 %	27.9 %	29.3 %	28.5 %	33.8 %
>= 3.5	54. 4%	57.5 %	55.7 %	51.6 %	49.4 %	38.9 %
Tot al	10 0%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Al cuatrimestre 2016-02 los estudiantes a Tiempo Completo (TC) representan el 96% de los estudiantes matriculados de grado. El impacto de las horas de clases percibidas se ha traducido en un incremento sustancial de los

	índices académicos de los mismos. En el 2014-02 sólo el 38.6% de los estudiantes poseían un índice mayor o igual de tres; sin embargo, en el 2016-01 el 65.1% de los estudiantes poseen un índice superior o igual a tres. En la actualidad se posee un 100% de los estudiantes a tiempo completo. Evidencias: - Análisis de Resultados de Estudiantes de Tiempo Completo y Otras Modalidades - Distribución de Índices académicos General							
d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo con instituciones de naturaleza similar para adoptar buenas prácticas) – benchlearning o benchmarking interno (por ejemplo: grado de impacto de la integración de las buenas prácticas y resultados internos).	En la siguiente tabla se pueden observar los resultados del benchmarking realizado por directivos periódicamente y a través de las visitas realizadas a diversas instituciones nacionales e internacionales. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Institución Benchmarking</th><th>Buenas Prácticas Observadas</th><th>Buenas Prácticas Asumidas</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)</td><td>Procesos de Compras y Contrataciones</td><td>Mejoras en el Proceso de Compras por lotes</td></tr> </tbody> </table>	Institución Benchmarking	Buenas Prácticas Observadas	Buenas Prácticas Asumidas	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)	Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en el Proceso de Compras por lotes	
Institución Benchmarking	Buenas Prácticas Observadas	Buenas Prácticas Asumidas						
Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)	Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en el Proceso de Compras por lotes						

	Universidad Javeriana	Sistema de Estadísticas	Gestión y Organización de la Estadísticas del ISFODOSU
	Universidad de la Sabana	Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.	Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaboradores administrativos
	Comisión Nacional de Energía (CNE)	Sistema de Gestión de la Calidad y Planificación Operativa	Mejoras en el proceso CAF del Instituto
	Universidad EAFIT	Gestión del Área de Planificación	Diseño y elaboración del ISFODOSU en Cifras
	Universidad Cooperativa de Colombia		
	Universidad del Rosario	Gestión del Currículo	Adecuación del Currículo del Instituto
		Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en la Redacción de Pliegos de Compras y

			Contrataciones	
	Universidad de Tecnología y Educación de Corea	Procesos de Virtualización de Asignaturas	Integración de Docentes al Desarrollo de Programas Virtuales	
	Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO)	Implementación de la Educación Virtual	Revisión de la Estructura Organizativa de la División de Tecnología de la Información	
	Universidad de Chile	Modelo Educativo para las Carreras de Educación	Diseño y Adecuación del Modelo Educativo del ISFODOSU	
	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	Verificación de Experiencia en la implementación de su propio Enterprise Resource	Descarte de opciones de ERP para el Instituto en base a la experiencia de esta institución	

		Planning (ERP)		
	En el 2017 se realizó un <i>Proyecto de Bienes, Obras y Servicios</i> con el objetivo de encontrar las oportunidades de mejoras en el proceso de compras y contrataciones en el Instituto. Para estos fines se realizaron 3 procesos de benchlearning con diferentes instituciones gubernamentales: Ministerio de Interior y Policía, Instituto Tecnológico de las Américas y Promese-cal; las cuales son reconocidas por sus buenas prácticas en el área de compras y contrataciones. Así mismo, atendiendo a innovaciones en su proceso de gestión humana, el ISFODOSU se encuentra desarrollando un proyecto para la tercerización de ciertas áreas operativas del instituto. Es por esto que ha desarrollado procesos de benchlearning adicionales con instituciones del mismo sector (UNIBE, INTEC) para conocer las buenas prácticas de dichas instituciones en temas de subcontratación de procesos.			

	Evidencias: - Carta de Visita a Universidad Javeriana - Nota de Prensa Visita Comisión Nacional de Energía - ISFODOSU en Cifras - Carta de Visita a INABIE - Resumen de lotes generales - Resultados Proyecto Bienes, Obras y Servicios - Documentos relacionados a tercerización de servicios.	
e) Eficacia de las alianzas, convenios y actividades de unión (por ejemplo, cantidad de alianzas con organizaciones externas, cantidad de soluciones innovadoras derivadas de alianzas, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas).	Para el seguimiento y evaluación de los Convenios y Alianzas de la Institución se utiliza un formato de aprovechamiento de Alianzas y Convenios. En el mismo se identifican las instituciones del acuerdo, su concepto, un resumen, los países, la fecha de inicio, la vigencia, su status y los avances y resultados. Para los convenios y/o alianzas iniciadas en el año vigentes en la actualidad se poseen acuerdos con 69 instituciones, 33 proyectos en curso con una ganancia de 62 mill, ante un costo de 146 mill. Evidencias: - Matriz de Aprovechamiento de Alianzas y Recursos - Dashboard de Relaciones Interinstitucionales	

f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios (por ejemplo, reduciendo costes, el uso del papel, trabajando de forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)	El Instituto se encuentra en una etapa de actualización de sus procesos, tanto de naturaleza académica como administrativa-financiera, por medio de la implementación de sistemas de tecnología como: Universitas XXI para la gestión académica, el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) implementado en conjunto con el Ministerio de Hacienda, y el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) implementado con el apoyo del Ministerio de Administración Pública. El Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) ha permitido que el número de proveedores para las diversas licitaciones y/o requerimientos del Instituto, se haya incrementado de forma sustancial. Esta mejora es de suma importancia, debido a que un incremento en la oferta permite que los precios sean menores para los demandantes, debido al factor competencia. Asimismo, el uso de este sistema, ha generado una mayor transparencia de las actividades realizadas, puesto que se tienen disponibles en un sistema integrado. Dado que la puesta en marcha de dichos sistemas inició el durante los primeros meses del año 2015, aun no se cuenta con todas las	
---	---	--

	mediciones del impacto que las mismas han tenido en el incremento de la eficiencia. Por medio de su Dirección de Planificación y Desarrollo, la Institución tiene previsto la medición y cuantificación de las mejoras alcanzadas de modo que se pueda valorar el impacto de estos proyectos en los procesos institucionales. Evidencias - Instructivo de Trámite de Compras SIGEF - Universitas XXI – Sistema	
g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias sobre funcionamiento de la organización (por ejemplo: controles anuales de formación, comisión interna de la calidad, etc.)	Para asegurar el cumplimiento de diversas estipulaciones, la alta dirección ha conformado diversos equipos multidisciplinarios para dar seguimiento a estos proyectos de mejora. Ejemplo de estas comisiones son el Comité de Calidad de la Institución, así como el Equipo para la Implementación de las Normas de Control Interno. En el caso del equipo NOBACI; el mismo está compuesto por tres directivos y son los responsables de establecer los mecanismos necesarios para la aplicación de las medidas de los componentes de las Normas de Control Interno, y de la entrega de los reportes establecidos en dichas normativas.	

	Evidencias: - Actas de Conformación de Comité de Calidad - Memo Equipo NOBACI	
h) Resultados de la participación en concursos, premios de calidad y certificación de calidad del sistema de gestión (premios de excelencia, ISO, etc.)	En su camino a convertirse en el referente de la formación de docentes de la República Dominicana, el ISFODOSU ha marcado la diferencia en los concursos de oposición de docentes. Este concurso es un procedimiento selectivo para ingresar a los docentes que superen las pruebas al nivel inicial y básico del sistema educativo público. Asimismo, el ISFODOSU fue galardonado con medalla de bronce en el Premio Nacional a la Calidad 2015; siendo su primera postulación a dicho Premio. En el 2016 fue galardonado con una medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad. Evidencias: - Presentación Concursos de Oposición - Medallas de bronce y de plata en Premio Nacional a la Calidad	
i) Resultados de las inspecciones y auditoria en el manejo financiero, en los presupuestos	En el 2013 el ISFODOSU creó dentro de su estructura organizativa la División de Compras y Contrataciones con el objetivo de gestionar	

y el alcance de los objetivos financieros	y coordinar las adquisiciones a nivel institucional dentro del marco de la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones. Asimismo, el departamento de Planificación y Desarrollo, ha llevado a cabo un proceso denominado “Monitoreo a la Gestión del POA” en el cual se registran todas las actividades y/o ejecuciones financieras realizadas en el Instituto, a fin de tener conocimiento en cada momento de la ejecución realizada por unidades organizativas, por recintos, y a nivel de Instituto. <u>Evidencias:</u> - Ver en etapa de visita la División de Compras y Contrataciones en Funcionamiento. - Ver en etapa de visita la Plantilla del Monitoreo a la Gestión del POA.	
j) Eficiencia de los costos: los resultados externos para alcanzar los costos más bajos posibles.	En el aspecto financiero, el ISFODOSU ha realizado avances para desarrollar métodos austeros y de mejora para la administración, promoviendo la calidad del gasto de los recursos estatales. En el 2014 se realizó una primera medición del costo en el cual incurre cada uno de los Recintos para formar un estudiante de grado. Dicha medición busca establecer una línea base	

	que permita más adelante valorar la naturaleza de la relación (directa o inversamente proporcional) entre el incremento en la inversión y calidad en la formación de los estudiantes. En el 2019 se tiene previsto en la planificación anual el cálculo del costo de los estudiantes en una institución educativa, con el objetivo de capacitar a los empleados y generar cálculos más eficientes de dicho indicador. <u>Evidencias:</u> - Cálculo Costo por Estudiante - Modelo para el Cálculo del Costo Educativo - Taller cálculo costo de estudiante	
--	---	--