MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2010
PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACIÓN DOCENTE SALOMÉ UREÑA

FECHA

30 DE JUNIO 2020

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 auto evaluación con el Modelo CAF en instituciones públicas del sector de la educación y la formación, destinada a todas las instituciones de enseñanza y formación, con independencia de su nivel, desde preescolar a la educación superior y la educación permanente.

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.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas educativas, 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 2010 del Modelo CAF Educación, elaborado por un grupo de expertos europeos en el sector educación. La versión en español estuvo bajo la responsabilidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Política Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), Departamento de Calidad y fue publicada en el año 2012.

Santo Domingo, junio de 2012.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF Educación 2010 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.

    a. **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.

5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.

    a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar las evidencias de lo que hacen los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. 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 las personas afectadas.	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 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, Magíster 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. **Evidencias** ● 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 como forma de contrarrestar una situación de conflictos de intereses y cómo él 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. Fortalecer el respeto mutuo y la confianza entre los líderes y las personas (por ejemplo, garantizando la continuidad de las misiones, visiones y los valores).	Existe un plan de comunicación de Cultura Organizacional, que se empezó a ejecutar a mediados del año **2019**. Se comunican la misión, visión, valores, metas institucionales, también se realizan concurso para ver quienes se conocen la misión o visión de la institución. Este plan piloto de cultura solo se realizó con los empleados y ahora se planea llegar a todos los grupos de interés. **Evidencias** ● Comunicaciones de cultura ● Fotos de concursos para el conocimiento de la misión, visión y valores.	
d. Comunicar la misión, visión, los valores y objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados de la institución, así como a los grupos de interés.	La institución cuenta con un plan de cultura que por el momento solo se enfoca en los colaboradores, que su objetivo es familiarizar a los mismos con las metas, objetivos, misión, visión y valores de la institución. **Evidencia** ● Correos de comunicación.	

	● Fotos de evidencia de concursos de misión, visión y valores.	
e. Revisar periódicamente la misión, la visión y los valores de la institución para reflejar los cambios externos sociales, técnicos, económicos, políticos y ambientales.		No se ha actualizado el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2025.
f. Gestionar los "conflictos de intereses" identificando áreas potenciales donde puedan darse y proporcionando directrices a las personas de la institución.	Se ha iniciado la identificación de los riesgos de la Institución para luego plantear planes de acción que los ataquen. Desde el departamento de calidad se tiene una matriz de riesgos desde el sistema de gestión documental ISOTools. **Evidencias** ● Contratación consultores de riesgo. ● Lista de asistencia capacitación de riesgos. ● Matriz de riesgos desde ISOTools.	
g. Crear las condiciones para una comunicación efectiva.	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, a principio de año, el instituto realizó 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. Evidencia ● 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 ● Evidencia de la evaluación de clima laboral ejecutada.	

SUBCRITERIO 1.2. Desarrollar e implantar un sistema para gestionar la institución educativa, el rendimiento y el cambio

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Desarrollar sistemas para gestionar los procesos y estructuras organizativas adaptadas a la estrategia y la planificación de la institución, y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, utilizando la tecnología disponible.	Mediante el **Departamento de Calidad de Gestión**, el ISFODOSU realiza el levantamiento y la 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, el Departamento utiliza el sistema de gestión de la documentación **ISOTools** como herramienta de control y se encuentra en proceso de implementar un sistema de medición para los procesos administrativos por medio del mismo sistema, 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, el Departamento de Calidad en la 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 **ISOTools**, 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 donde 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. Evidencia ● 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. ● Instructivo de uso de ISOTools.	
b. 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 elaboró el Manual de Organización y Funciones y se encuentra aprobado. Se elaboró el manual de cargos y se encuentra en revisión para aprobación de parte del MAP. **Evidencia** ● Resolución Núm 01.19 - Estructura ISFODOSU 2019 ● Manual de Organización y Funciones. ● Borrador Manual de Cargos.	
c. Establecer de forma consensuada objetivos y metas mensurables para todos los niveles de la organización, alineados con las diferentes misiones que ha de cumplir.	Se formularon indicadores por procesos, por áreas y de resultas basados en los requerimientos de Órganos reguladores y organismos de acreditación. Se miden y monitorean estadísticas académicas	No se han implementado ni medido la mayoría de los indicadores formulados.

	pertinentes para el desarrollo de los procesos sustantivos del Instituto. **Evidencias** ● Matriz de Indicadores.	
d. Establecer objetivos en términos de productos (por ejemplo: número de estudiantes que se gradúan) y de efectos (es decir, su integración socio-profesional) teniendo en cuenta el equilibrio que debe haber entre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.	Se formularon indicadores académicos basados en los requerimientos de Órganos reguladores y organismos de acreditación. Se miden y monitorean estadísticas académicas pertinentes para el desarrollo de los procesos sustantivos del Instituto. **Evidencias** ● Matriz de Indicadores. ● Site de Google "Sistema de Información".	No se han implementado ni medido la mayoría de los indicadores formulados.
e. Definir la estrategia de administración electrónica y alinearse con los objetivos estratégicos y operativos 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, 2020, el ISFODOSU se encuentra trabajando en la capacitación de los colaboradores que	

	trabajarán directamente con esta herramienta. **Evidencia** ● Uso del SIGEF para el proceso de compras. ● Plan de diseño e Implementación de Intranet institucional.	
f. Establecer un sistema de información para la gestión que incluya el seguimiento y las auditorías internas (medición de los objetivos alcanzados).	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. Se desarrolló el primer programa de auditoría de procesos par el 2020. **Evidencias** ● Manual de Calidad versión 2019. ● Lista de asistencia capacitación CAF 2019. ● Autodiagnóstico CAF 2019 ● Programa de auditoría 2020.	
g. Establecer un marco adecuado para 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 donde 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. **Evidencia** ● Memos de conformación de los Comités de Compras, Ética, de Calidad	
h. Aplicar permanentemente sistemas de gestión de calidad total tales como el Modelo CAF.	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. Se desarrolló el primer programa de auditoría de procesos par el 2020. Evidencias ● Manual de Calidad versión 2019. ● Lista de asistencia capacitación CAF 2019.	

	● Autodiagnóstico CAF 2019.	
i. Desarrollar un sistema de objetivos estratégicos y operativos mensurables en toda la institución (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral).	Actualmente la institución se encuentra implementando un sistema donde se proyecta la medición de los indicadores en base a las ejecuciones del presupuesto anual. Donde se proyecta el desempeño institucional por departamentos o unidades operativas. **Evidencias** ● Sistema de Planificación Institucional. ● Correos de comunicación a las áreas.	
j. Establecer sistemas de gestión de calidad, por ejemplo, un sistema de acreditación, o de certificación, tales como la norma ISO 9001:2008 o similar, o un sistema específico para las instituciones de enseñanza y formación.	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. Se desarrolló el primer programa de auditoría de procesos par el 2020. Evidencias ● Manual de Calidad versión 2019. ● Lista de asistencia capacitación CAF 2019. ● Autodiagnóstico CAF 2019.	

k. Formalizar los compromisos y la cooperación interdepartamental, por ejemplo, acuerdos de nivel de servicio entre servicios administrativos y financieros.	Se han desarrollado los borradores de acuerdos de nivel de servicio interdepartamentales. Actualmente, cada proceso desarrolla sus SLA y los comunica a los demás líderes después de aprobados. La prueba piloto se ha realizado con unidades tales como: **Dirección de Investigación**, **Dirección de Planificación y Desarrollo**, **División de activos fijos**, etc. **Evidencia** ● Site de Planificación y Desarrollo - SLA de la Dirección ● Borrador SLA Dirección de Investigación	No se encuentran implementados los acuerdos formales como el SLA entre unidades administrativas y recintos del ISFODOSU.
l. Identificar y establecer las prioridades para introducir los cambios necesarios relativos a los métodos de gestión de la institución y a sus actividades.	Existe un documento de **Revisión por la dirección** como resultado de las **auditorías internas de procesos** donde la alta gerencia (Directores, Vicerrectores, Rector, Junta de Directores) toman decisiones en base a los resultados obtenidos en la gestión de los procesos. También la **Rendición de cuentas** sirve para analizar cómo se está avanzando y cuáles cambios deben realizarse para lograr las metas establecidas. **Evidencias** ● Procedimiento de Revisión por la Dirección ● Procedimiento de Rendición de cuentas	

m. 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. **Evidencia** ● Plan de Comunicación Funcionograma y Organigrama ● Comunicaciones Internas sobre rotación de personal.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la institución 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 procede a realizar acciones correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. **Evidencia** ● Minutas de Reuniones de Vicerrectores y Rector. ● Socialización Plan Estratégico ● Presencia de la Alta Dirección en eventos del ISFODOSU.	
b. 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	
c. Mantener regularmente informado al personal de la institución educativa sobre los temas clave que le conciernen.	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. **Evidencia** ● Ediciones revista de investigación RECIE. ● Charlas sobre temas financieros y de Ética. ● Correos de Boletines del ISFODOSU.	
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 organización.	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 recibieron 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.** También la institución hace evaluaciones de desempeño de sus empleados desde el **2018**, y premia a esos colaboradores con bono de desempeño. **Evidencia** ● Evaluaciones de desempeño ● Capacitaciones	
e. Estimular, fomentar y crear las condiciones necesarias para la delegación de competencias, responsabilidades y habilidades, ("empowerment"[3] global e individual), incluyendo la rendición de cuentas.	El ISFODOSU es una institución que se preocupa por el cumplimiento de sus 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, donde 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". **Evidencia** ● Seminario sobre Buenas Prácticas en la formación Docente. ● Informes de seguimiento mensual y trimestral. ● Minutas de Reunión de Seguimiento Semanal.	
f. 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 donde todo interesado	No se tienen vías o métodos formales y más directos por los cuales los empleados puedan proponer ideas y que estas sean escuchada.

	puede comunicar sus 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. **Evidencia** ● Formulario virtual Buzón Quejas, Comentarios y Sugerencias. ● Buzón físico de quejas, comentarios y sugerencias.	
g. 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. **Evidencia** ● Bonos de desempeño. ● Regalos y celebraciones de días festivos. ● Bonos de compra. ● Planes de jubilación.	
h. Respetar y atender las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se dispone de un formulario de Acción de Personal, donde todo colaborador puede tener acceso al mismo y su nivel de acción	

	se encuentra establecido en la Política de Recursos Humanos. **Evidencia** ● 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.	
i. Debatir con las personas sobre el rendimiento individual.	Desde el año 2019 se realizan las evaluaciones de desempeño con adición de un formulario de **Plan de mejora y desarrollo profesional** donde los supervisores lo desarrollan junto con los colaboradores. **Evidencia** ● Formulario Plan de mejora y desarrollo profesional.	

[3] tener el poder de decidir y actuar por delegación de alguien, asumiendo la responsabilidad de nuestros actos.

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar las relaciones con los políticos y con otros grupos de interés para garantizar que se comparte la responsabilidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar 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 Institución y Funciones** de la Institución, el **Estatuto Orgánico** , entre otros. En términos del trabajo que se realiza desde el Departamento de Calidad en la Gestión para el levantamiento de los procesos es utilizada una **plantilla 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 del **Departamento de Compras y Contrataciones** y los **Memos del Rector**. **Evidencia** ● Manual de Institución y Funcione. ● Estatuto Orgánico ISFODOSU. ● Plantilla de Procedimientos ● Políticas Financieras ● Políticas Públicas en Proceso de Compras y Contrataciones	

b. Asegurar que los objetivos y las metas de la organización están alineados con las políticas públicas.	● Comunicaciones y Memos cambios en Políticas Públicas. 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).** **Evidencia** ● Donaciones de organismos multilaterales. ● Plan Estratégico 2015 -2019. ● Informes de Seguimiento Metas Presidenciales.	
c. 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. **Evidencia** ● Cartas Invitación MINERD ● Fotografía Participación del Rector. ● Expediente de compra de vuelos. ● Agenda del despacho. ● Participación de Vicerrectores en eventos de carácter público.	
d. 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,	El ISFODOSU desarrolla y mantiene Alianzas y Convenios con diferentes instituciones nacionales e internacionales en el ámbito educativo, público y privado.	

contactos en el campo socio-económico, médico y cultural, ONG´s, grupos de interés así como otros órganos privados, públicos y oficiales).	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. ● 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). **Evidencia** ● 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).	
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. **Evidencia** ● 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. 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. **Evidencia** ● Resultado de Participación Concurso Docente.	

g. Desarrollar una estrategia de márketing y comunicación de los productos y servicios dirigida a los grupos de interés.	● Participación en Programas televisivos y radiales. ● Participación de la alta dirección en Foros nacionales e internacionales. 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.** **Evidencia** ● Campaña Publicitaria "La Pedagógica Dominicana''. ● Anuncio Publicitarios en las calles, Spotify, Youtube, Facebook, Instagram.	

h. Participar en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés.	● Afiche & Brochure Promocional de Servicios ISFODOSU. El Instituto procura la relación y asociación con instituciones de importancia para el Sector Educativo, tanto nacional como internacionalmente. Estas relaciones son manejadas por el **Departamento de Relaciones Interinstitucionales**. 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**). **Evidencia** ● Matriz de Acuerdos y Convenios. ● Relación de Convenios y Contratos. ● 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.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Tomar en consideración las evidencias de lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 2.1. Recoger información relativa a las necesidades presentes y futuras de los grupos de intereses.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar a todos los grupos de interés.	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 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 es 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. **Evidencia** ● Plan Estratégico 2015-2019. ● Carta Compromiso al Ciudadano 2017-2019.	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.
b. Recoger y analizar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés y 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. 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 abarca 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 Departamento de Calidad en la 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. **Evidencia** ● Sistema de Información estadístico. ● Google Site del Sistema de Información. ● Matriz de Indicadores. ● ISFODOSU en Cifras.	
c. Recabar periódicamente información y analizar su origen, exactitud y calidad. Debe incluirse la información sobre variables importantes como las referidas a las tendencias y desarrollo social, ecológico, económico, legal y 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).	En la actualidad el ISFODOSU por medio de su Vicerrectoría de Investigación y Postgrado están desarrollando una herramienta para el estudia del impacto de egresados e inserción laboral en conjunto con unos consultores, con el objetivo de realizar la encuesta y captar la mayor información posible. **Evidencia** ● Herramienta de Encuesta a egresados.	No se ha iniciado ningún estudio de impacto de egresados e inserción laboral, ni un análisis del contexto actual de la institución.
d. Analizar sistemáticamente las fortalezas y las debilidades de la institución (por ejemplo con un análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas	Como parte de su planificación estratégica, la institución realizó un diagnóstico estratégico utilizando diversos métodos	

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 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 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. **Evidencia** ● Iniciativa de implementación de Gestión de Riesgos. ● Matriz de riesgos.	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar, revisar y actualizar la estrategia y la planificación teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés y los recursos disponibles.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Establecer objetivos estratégicos a medio y largo plazo y objetivos operativos (concretos, a corto plazo) basados en la misión, visión y valores de la institución	Para asegurar el cumplimiento de la estrategia y el alcance de la visión institucional 2019, dentro del Plan	

e incorporarlos a los procesos operativos y a la planificación.	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 anualmente se da seguimiento al 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. **Evidencias** ● Plan Estratégico 2014-2019	

b. Involucrar a los grupos de interés en el proceso de desarrollo de la estrategia y la planificación, y la revisión y actualización. Priorizar sus expectativas y necesidades. c. Desarrollar y aplicar métodos para medir, evaluar y hacer un seguimiento del rendimiento en todos los niveles de la institución (servicios, asignación de tareas, organigrama) para garantizar el control de la implantación de la estrategia.	No existen fortalezas. El ISFODOSU mide los rendimientos institucionales por distintas vías. Algunas de esas vías son: En relación a servicios por medio de encuestas de satisfacción, buzón de quejas y sugerencias y las mediciones establecidas para la Carta Compromiso al Ciudadano. Para la asignación de tareas, se utilizan las evaluaciones de desempeño con seguimientos trimestrales o cuatrimestrales para la recopilación de evidencias. Para seguimientos del organigrama se realiza la evaluación de clima institucional y también sirven los mismos resultados de desempeño. La rendición de cuentas al finalizar cada año determina el rendimiento alcanzado. **Evidencia** ● Rendición de cuentas ● Relación de evaluaciones de desempeño ● Informes de resultados Encuestas de Satisfacción ● Matriz de quejas y sugerencias	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.
d. Evaluar las tareas existentes en términos de productos/servicios y resultados así como la calidad de los planes estratégicos y operativos. Determinar el	El impacto de las actividades y tareas realizadas anualmente en alineación con la estrategia institucional, las cuales se	

grado en que los objetivos se alcanzan en todos los niveles y adaptar la estrategia y la planificación, en consecuencia.	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 Dirección 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.	

f. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones y demandas de los grupos de interés a corto y largo plazo.	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. 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. **Evidencia** ● Modificaciones presupuestarias del 2019 y 2020.	

g. Evaluar las necesidades de reorganizar y mejorar las estrategias y los métodos de planificación.	Por medio de la Dirección de Planificación y Desarrollo al momento de la elaboración del Plan Operativo Anual, la dirección en conjunto con los altos directivos de la institución para realizar una relación de los objetivos en base a las estrategias establecidas en buca de las metas a lograr el proximo año y las que aun necesitan atención de años anteriores. **Evidencia** ● Elaboración del POA anual ● Procedimiento de Elaboración del Plan Operativo Anual.	
h. Definir una política respecto a la relación entre educación y empleo, enseñanza e investigación, y su impacto en la sociedad.	El ISFODOSU por medio de su Dirección de Investigación ha desarrollado las pautas para la realización de Investigaciones Educativas y publicaciones en revistas de esas investigaciones. **Evidencia** ● Reglamento académico ISFODOSU. ● Políticas de Investigación. ● Normativa Formación Docente de Calidad en RD - Perfil Docente RD.	
i. Desarrollar una política sobre el impacto en la sociedad que vaya más allá de la misión principal educativa y de formación.	No existen fortalezas.	La institución de encuentra en el desarrollo de las políticas de extensión social donde se ve planteado como toca la institución a cada grupo de la sociedad destacados como grupos de interés..

SUBCRITERIO 2.3. Implantar la estrategia y la planificación en toda la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la institución educativa en planes y actividades e interrelacionarnos con los procesos clave.	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 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. **Evidencia** ● Documentación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. ● Organigrama ISFODOSU. ● Manual de Funciones. ● Borrador Manual de Cargos. ● Plan Maestro Institucional	

	● Diccionario de Competencias.	
b. Implicar a los grupos de interés en la implantación de la estrategia y planificación.	No existen fortalezas	La institución se encuentra en proceso de creación del nuevo plan estratégico institucional donde involucra a todo tipo de interesados para determinar hasta dónde se quiere llegar.
c. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización en planes de acción y tareas en todas las unidades y para todos los individuos de la institución.	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 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 **Evidencia** ● Acuerdos de Desempeño. ● Programación Académica Cuatrimestral. ● Manual de Funciones	
d. Desarrollar canales internos 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.	

e. Desarrollar y aplicar métodos para medir el rendimiento de la institución en todos los niveles, es decir, establecer la relación entre recursos y productos (eficiencia) y entre productos y efectos (eficacia/efectividad).	**Evidencia** ● Memos del Rector – Comunicación de Cambios. ● Comunicación Interna – ISFODOSU. ● Comunicación Externa – ISFODOSU. 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 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	

f. Asegurar el control y seguimiento por parte de los órganos de gestión (Consejos, Juntas, órganos consultivos locales, etc.).	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. **Evidencia** ● Informes de Seguimiento Mensual y Trimestral de las unidades organizativas. ● Memoria Institucional Anual. Por medio de la Rendición de cuentas y Revisión por la Dirección que son ambos procedimientos que se llevan a cabo en la institución, la alta gerencia verifica los resultados logrados y los hallazgos encontrados en las auditorías. **Evidencia** ● Procedimiento de Rendición de Cuentas. ● Procedimiento de Revisión por la Dirección. ● Informe Rendición de cuentas 2019.	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la modernización y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Crear e inculcar una nueva cultura para la innovación mediante la formación, el *benchlearning* y el establecimiento de condiciones para el aprendizaje, por ejemplo	El ISFODOSU buscando integrar la innovación a su gestión es una institución que está siempre en búsqueda de oportunidades de mejoras. Por esta razón,	No se han definido políticas estándar para el benchmarking y benchlearning.

mediante laboratorios de aprendizaje, centrándose en el pensamiento estratégico y la planificación.	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 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. **Evidencia** ● 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 modernización e innovación. Los indicadores internos pueden, por ejemplo, incluir la tasa de absentismo de los alumnos o personal docente y administrativo, las tasas de abandono, las reclamaciones por parte de padres y alumnos. Las quejas de los asociados pueden servir de indicador externo.	No existen fortalezas.	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. Planificar los cambios para promover la modernización e innovación (por ejemplo, introducción de servicios en red) a partir del debate con los grupos de interés.	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 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. **Evidencia** ● Difusión de la revista RECIE. ● Campaña de difusión del cambio.	
d. Asegurar el despliegue de un sistema eficiente de gestión del cambio que permita el control del progreso en innovación.	No existen fortalezas.	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. ● Restructuración 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. o Sistemas de Acreditación Internacional. Evidencia ● Plan Operativo Anual. ● Evaluaciones Presupuestarias.	
f. Consultar a todos los asociados, incluyendo las asociaciones representativas, sobre los cambios previstos y su implantación.	No existen fortalezas.	No se evidencia cómo se involucran a los grupos externos en la difusión e implementación de los cambios.
g. Equilibrar los enfoques descendentes y ascendentes a la hora de abordar los cambios dentro de la institución.	No existen fortalezas.	No se evidencia cómo se involucran a los grupos externos en la difusión e implementación de los cambios.
h. Dirigir el proceso de cambio con eficacia por medio de, por ejemplo, proyectos de *benchmarking*, comparaciones del rendimiento, grupos de dirección, informes de seguimiento, etc.	No existen fortalezas.	No se cuenta con un Sistema que facilite y garantice la implementación de novedades en el instituto.
i. Actualizar los programas de formación/curricular, manteniéndose al día sobre las innovaciones profesionales, sociales, científicas, académicas u 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. **Evidencia** ● Reforma Curricular bajo las nuevas normas académicas dominicanas. ● Nuevas Políticas de Investigación.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar las evidencias de lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar con transparencia los Recursos Humanos de acuerdo con la estrategia y la planificación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de 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 quejas, sugerencias y reclamos** dispuestos en las áreas de acceso directo de los ciudadanos.	No se ha realizado el Análisis de Brechas / No se dispone de una metodología para el Análisis de Brechas de Docentes.

	Evidencia ● Fotografías de Buzones de Sugerencias. ● Formatos Buzones de Sugerencias.	
b. Desarrollar y comunicar la política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación de la institución, por ejemplo, teniendo en cuenta las competencias futuras.	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. Por otro lado, como resultado de las Evaluaciones de desempeño, surgen las necesidades de mejora en los colaboradores, con las que se desarrolla un plan de capacitación para incrementar los resultados. **Evidencia** ● Permisos laborales por asuntos académicos y de paternidad. ● Ley de Administración Pública. ● Registro de Acciones de Personal. ● Relación capacitaciones 2019-2020.	
c. Asegurar las capacidades de los recursos humanos (mediante su selección, distribución, desarrollo) para desarrollar las tareas y para equilibrar éstas con las responsabilidades.	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 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. Por otro lado, como resultado de las Evaluaciones de desempeño, surgen las necesidades de mejora en los colaboradores, con las que se desarrolla un plan de capacitación para incrementar los resultados. **Evidencia** ● Plan de Capacitaciones 2019-2020. ● Convocatoria de Becas para Administrativos y Docentes.	
d. Apoyar a las personas involucradas en el desarrollo y el uso de nuevas tecnologías y en la aplicación de la administración electrónica (por ejemplo, ofreciendo a los empleados oportunidades para recibir la capacitación necesaria, diálogo, apoyo, etc.)	No existen fortalezas.	No se evidencia.
e. Utilizar descripciones de los puestos de trabajo relativas a los planes de selección y desarrollo.	La institución cuenta con los manuales de Funciones y de Cargos que se utilizan para definir las responsabilidades de cada colaborador y para dar a conocer cuales serian las tareas de los colaboradores de nuevo ingreso a la Institución. **Evidencia** ● Manual de Funciones.	

f. Desarrollar y consensuar una política clara que contenga criterios objetivos en materia de selección, promoción, remuneración, recompensa y asignación de las funciones directivas.	● Borrador Manual de Cargos. 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 cuenta con el **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 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. **Evidencia**	

	● Implementación de la Ley de Función Pública 41 -08. ● Pago del sueldo 13. ● Pago de beneficios laborales.	
g. Garantizar la claridad y la comprensión con respecto a la selección de personal, así como a la distribución de tareas y responsabilidades, por ejemplo por medio de las descripciones de puestos de trabajo.	Existe evidencia que el ISFODOSU con apoyo de su Manual de Funciones y Manual de Cargos, cumple con este punto. **Evidencia** ● Borrador Manual de Cargo. ● Manual de Funciones. ● Borrador de contrato.	
h. Definir las habilidades de gestión y liderazgo necesarias para establecer los perfiles de los puestos de trabajo para la selección de personal.	El ISFODOSU por medio de su manual de competencias desarrollado por Multiplicity, define el nivel de liderazgo necesario para alcanzar cada puesto de trabajo. **Evidencia** ● Manual de competencias.	
i. Gestionar la selección y el desarrollo de las carreras profesionales en lo relativo a la equidad, la igualdad de 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.	El ISFODOSU desde el año pasado 2019, se encuentra en un proceso de Concursos para cubrir las vacantes o plazas existentes en las diferentes áreas, lo cual está regido por la Ley 41-08. **Evidencia** ● Llamado a concurso. ● Bases de los concursos. ● Ley de Función Pública 41-08.	

j. Garantizar que las condiciones de trabajo conducen hacia el logro de una conciliación razonable entre la vida laboral y personal.	No existen fortalezas.	No se evidencia.
k. Garantizar unas buenas condiciones de trabajo en toda la institución, incluyendo la atención a los requisitos de salud y seguridad.	No existen fortalezas.	Actualmente el ISFODOSU se encuentra en la creación del comité de seguridad y salud para poner en marcha el plan de garantizar buenas condiciones de trabajo.
l. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos y a las personas o con discapacidad.	No existen fortalezas.	No se evidencia.

SUBCRITERIO 3.2. ***Identificar, desarrollar y aprovechar las competencias de los empleados alineando los objetivos individuales con los de la institución.***

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar las competencias actuales de las personas, tanto en el plano individual como 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. **Evidencia** ● Plan Estratégico 2014-2019. ● Manual de competencias. ● Evaluaciones de desempeño. ● Ofertas académicas – correos electrónicos, otros documentos del expediente de los empleados.	

b. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar las competencias. Esto incluye un plan general de formación consensuado y 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 atienden a los planes de carrera individuales a elaborar junto con éstos. **Evidencia** ● Modelo para Análisis de Brechas. ● Plan Estratégico 2014-2019. ● Propuesta para el Desarrollo y Fortalecimiento de la Gestión Humana del ISFODOSU Ofertas académicas. ● Evaluaciones del desempeño.	
c. Desarrollar y consensuar planes de formación y desarrollo personal para todos los empleados.	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. **Evidencia** ● Plan de capacitación 2019-2020.	

d. 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 .** **Evidencia** ● 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.	

e. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], enseñanza combinada[4], investigación,…).	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 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. **Evidencia** ● 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 adulto. ● Capacitación de las herramientas tecnológicas a los estudiantes	

f. 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. **Evidencia** ● Memos - Movilidad Interna, Contratación y Cambios. ● Correos sobre avisos de concursos abiertos. ● Registros por medio de correspondencia de personal en traslado.	

g. Planificar actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, de conflictos de interés y de códigos de conducta.	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. **Evidencia** ● Plan de Capacitación. ● Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades. ● Listado - Jornada de Prevención Salud. ● Comunicación y fotos de los talleres de ética y de Normas Básicas de Control Interno.	

h. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en relación con el costo de las actividades mediante el seguimiento y el análisis costo-beneficio, la comunicación eficaz 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 sugiere que se puede mejorar o eliminar para las próximas capacitaciones a realizarse por el Instituto. **Evidencia** ● 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.	

[4] "Blended learning": modo de aprender que combina la enseñanza presencial con la tecnología no presencial ("which combines face-to-face and virtual teaching" (COATEN, 2003; MARSH, 2003).

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo y la responsabilización (Empowerment).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. 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. **Evidencia** ● Informe de Metas - Método de definición de metas y socialización de resultados. ● Cartas de Compromiso entre áreas administrativas.	

b. Promover una cultura de comunicación y diálogo abiertos y de 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. **Evidencia** ● 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.	

c. Crear de forma proactiva un entorno propicio y desarrollar mecanismos adecuados para recoger ideas y sugerencias de los empleados (por ejemplo, sistemas de sugerencias, grupos de trabajo, técnica del *brainstorming*, 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. **Evidencia** ● 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.	

d. Involucrar a los empleados y a sus representantes 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). **Evidencia** ● 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.	

e. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes e interpretaciones.	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 última el colaborador, de manera anónima, respondió a unas series de preguntas en un formulario digital donde 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. **Evidencia** ● Encuestas realizadas a colaboradores. ● Evaluación Satisfacción de cliente interno.	
f. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre sus directivos.	**Evidencias** ● Correos internos. ● Política de Comunicación Institucional.	Actualmente en el ISFODOSU no existe un medio por el cual los empleados o colaboradores puedan dar opinión de sus directivos más que la encuesta de clima.
g. Consultar con los representantes de los empleados (por ejemplo, con los sindicatos).	No se encuentran fortalezas.	No existe evidencia.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar las evidencias de lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar e implantar relaciones con asociados clave.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar potenciales asociados estratégicos y la naturaleza de la relación con la institución, por ejemplo, comprador-proveedor, coproducción (alianzas entre instituciones y empresas, entre instituciones y administraciones públicas, entre instituciones, hermanamiento entre instituciones europeas u otras instituciones, programas de movilidad, intercambios regionales, nacionales y europeos, etc.).	Se encuentra evidencia de las alianzas del ISFODOSU alineadas a los objetivos: Se encuentra evidencia de las alianzas del ISFODOSU alineadas al objetivo de mantener la vinculación con instituciones nacionales y extranjeras a los fines de establecer redes de trabajo en proyectos de cooperación internacional. **Evidencias:** - Matriz de Alianzas - Carta Compromiso	
b. Establecer acuerdos apropiados de asociación teniendo en cuenta la naturaleza de la cooperación y su contenido.	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. **Evidencias:** - Matriz de Alianzas - Carta Compromiso	
c. Definir las responsabilidades y tareas mutuas en la gestión de las alianzas, incluidas las funciones de control y evaluación.	La institución cuenta con procedimientos que distribuyen y definen las responsabilidades de los involucrados en la gestión de alianzas estratégicas. **Evidencias:** - Procedimiento de Gestión de Alianzas	

d. Supervisar y evaluar periódicamente los procesos, los resultados y la participación de los asociados en general.	El ISFODOSU por medio del Depto. de Relaciones Interinstitucionales se asegura de mensualmente revisar las alianzas que tiene y las fechas de vencimiento para tomar acción de cuáles serán las siguientes acciones a tomar. **Evidencias:** - Matriz de alianzas - Procedimiento de Gestión de Alianzas Estratégicas	
e. Promover y organizar alianzas para llevar a cabo tareas específicas y desarrollar proyectos conjuntos con otras instituciones y organizaciones del sector público.	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. **Evidencias:** - Matriz de alianzas	
f. Crear las condiciones para los intercambios de personal con los asociados.	La institución cuenta un proceso 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. - A-FIN-POL-005 Generales sobre Viáticos	

g. Promover actividades en el área de responsabilidad social corporativa.	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, inauguración de sala de lactancia, entre otras. A partir del mes de marzo el ISFODOSU implementó la modalidad virtual de sus asignaturas debido a la pandemia. Mediante una Encuesta de Satisfacción de la Modalidad Virtual aplicada a los estudiantes, se detectaron necesidades de equipos tecnológicos para un porcentaje de los encuestados y mediante República Digital del MINERD se gestionó la **donación de 1,145 laptops** a aquellos estudiantes detectados. **Evidencias:** - Fotos de Sala de Lactancia - Fotos de rampas de acceso - Fotos de ascensores - Fotos del acto de donación de laptops	

h. Implantar y estimular la creación de alianzas entre facultades / secciones / departamentos / niveles / ciclos / categorías / clases.	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. **Evidencias:** - Matriz de Alianzas - Formulario de Solicitud y aprobación de convenios	
i. 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 los colaboradores y alumnos. **Evidencias:** - Charla de Protocolo de Terremotos - Fotografías de instalaciones en los recintos	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los estudiantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Garantizar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre cómo se gestiona la institución, poderes y competencias de las distintas autoridades públicas internas y externas, organización general de la institución,	La institución ya dispone de Procedimientos y políticas de 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	

los procesos –procedimientos y deliberaciones, recursos administrativos, reuniones de delegados de clase, etc.)	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. 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:** - Matriz de solicitudes de Acceso a la Información - Formulario Solicitud de Acceso a la Información - Procedimiento Solicitud de Acceso a la Información - Procedimiento de Entrega de 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. **Evidencias:** - Reglamento Estudiantil - Criterios de Selección de Representante Estudiantil	
c. Fomentar la participación de los alumnos o sus representantes legales en los planes de acción relacionados con la gestión de la institución y en la toma de decisiones.	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 de Quejas, Sugerencias y Reclamos,** además de disponerse el mismo en los Buzones de Comentario, Sugerencia o Queja en los Recintos y Rectoría. **Evidencias:** - Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamos	

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. Asegurar la transparencia de la institución, así como de sus decisiones y su desarrollo (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y difundiendo información en Internet).	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. De igual manera, en la página web del ISFODOSU se encuentra el **Formulario de Denuncias Ante Falta Ética .** 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. **<u>Evidencias:</u>** - Formulario Buzón Quejas, Comentarios o Sugerencias. - Fotografías de Buzones de Sugerencias. - Formulario de Denuncias Ante Falta Ética. - ISFODOSU en Cifras 2018 - Página Web del Instituto	

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. b. Asegurar la transparencia financiera y presupuestaria.	Anualmente la institución realiza su **Planificación Operativa Anual (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. De igual manera, la Dirección de Planificación y Desarrollo se encarga de dar un seguimiento trimestral al porcentaje de ejecución de estos recursos mediante recopilación de informaciones de las unidades de organizativas a través de formularios de seguimiento. **Evidencias:** - POA 2020 - Procedimiento de Elaboración y Seguimiento del Plan Operativo Anual. - Formulario de Informe de Seguimiento - Formulario de Informe de Seguimiento Ejecutivo 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.	

c. Garantizar una gestión eficiente de los recursos financieros y de inversión y basar las decisiones de control financiero en el análisis costo-beneficio.	El Instituto cuenta con un **Portal de Transparencia** en la Página Web institucional 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. - Entre otras informaciones. **Evidencias:** - Portal de Transparencia de la página Web del Instituto - Utilización SIGEF 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. Se ha logrado una 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. **Evidencias:** - Utilización SIGEF	

d. Introducir sistemas innovadores de planificación presupuestaria (por ejemplo, presupuestos plurianuales, presupuestos por programas, presupuestos incorporando la dimensión de género y de igualdad hombre/mujer).	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, 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	
e. Analizar los riesgos y los posibles efectos de las decisiones financieras.	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	
f. Controlar periódicamente el costo de los cursos de formación y los servicios prestados por la institución, incluyendo los gastos de personal, con la participación de los responsables de la prestación de los servicios.	La Dirección de Planificación y Desarrollo da un seguimiento trimestral a las actividades ejecutadas de Rectoría y de los Recintos. A partir de este seguimiento, se establecen las iniciativas y/o prioridades para los demás meses, acorde a los resultados y a los recursos gastados hasta el momento y los recursos disponibles en el Presupuesto del ISFODOSU. **Evidencias:** - POA 2020	No existen evidencias sobre la forma de determinar el costo por cada estudiante a la Institución.
g. 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:** - Procedimientos del proceso Gestión Logística	
h. Desarrollar e introducir sistemas de control financiero modernos (por ejemplo, mediante auditorías internas, etc.) y promover la transparencia en la contabilidad y la rendición de cuentas entre todo el personal.	La institución emplea el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), a través de la cual se facilita el desarrollo de los procesos de la gestión financiera pública del Presupuesto General, con el fin de obtener de manera ágil y oportuna la información relevante y útil para la toma de decisiones, optimizando el tiempo y recursos a las	

	instituciones y transparentando la gestión pública. **Evidencias:** - Utilización SIGEF - Portal de Transparencia del ISFODOSU	
i. Utilizar la información estratégicamente partiendo de un sistema de contabilidad analítica, financiera y de costes; procurar la transparencia en la gestión financiera.	El Portal de Transparencia del ISFODOSU cuenta con una sección de Presupuesto en el que se suben los reportes de la Ejecución Presupuestaria por mes y año y el presupuesto aprobado por años. Estas informaciones son obtenidas del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). **Evidencias:** - Utilización SIGEF - Portal de Transparencia del ISFODOSU - Ejecución Presupuestaria 2020	
j. Desglosar la asignación de costes.	Desde la Div. de Activos Fijos se trabaja la asignación de los costos de la Institución, para ofrecer información para el control administrativo de las operaciones y actividades de la institución. Además, proporcionar información para fundamentar la planeación y la toma de decisiones. **Evidencias:** - Asignación de costos	
k. Introducir análisis comparativos (por ejemplo, "*benchmarking* ") de los costos en relación con otras instituciones u organizaciones.		No hay evidencias de introducir análisis comparativos de costos de otras instituciones.

l. Incluir datos de resultados no financieros (eficiencia y eficacia) en los documentos presupuestarios.	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. **Evidencias:** - POA 2020	
m. Analizar en qué medida la gestión financiera trata de adaptar los ciclos presupuestarios al año natural / año académico.	Con los reportes trimestrales de la utilización del Plan Operativo Anual (POA) en la institución la Dirección de Planificación realiza un consolidado para que sea presentado los avances presupuestarios hasta la fecha por el Rector de la institución a la Junta de Directores. En esta presentación, se analizan los avances y se definen las iniciativas del año entrante tomando en cuenta el presupuesto del año aprobado por el MINERD. **Evidencias:** - Memoria Institucional - POA 2020	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento de la	Para el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), es una prioridad la gestión oportuna y adecuada de	

institución de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	la información que se genera por su quehacer educativo y su impacto en la sociedad como institución estatal. 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 relevante disponible externamente, sea recogida, procesada y utilizada eficazmente.	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. **Evidencias:** - Carpetas de Relaciones Públicas y Comunicación con publicaciones sobre el ISFODOSU.	
c. Asegurar, en la medida de lo posible, la conservación y consolidación del capital de la información y el conocimiento del personal que abandona la institución.	Desde el Depto. de Calidad en la Gestión se está desarrollando la Plataforma de Gestión Documental **ISOTools Excellence** que consta de varios módulos y en esta se encuentran los procedimientos, políticas,	

	formatos, manuales, entre otras informaciones propias de la Institución. **Evidencias:** - Plataforma ISOTools Excellence	
d. 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 actuales y futuras de los grupos de interés.	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. **Evidencias:** - Plan de Comunicación ISFODOSU - Fotografía de Murales	
e. 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, ha dispuesto un 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 - Fotografía de Murales	
f. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma accesible para los usuarios.	Para garantizar una comunicación fluida entre el ISFODOSU y sus grupos de interés, el mismo presenta las siguientes vías de comunicación: - **Correo Institucional:** Para los Colaboradores y Docentes. - **Boletines Institucionales:** Para los Colaboradores, Docentes, · Estudiantes y todo Ciudadano - **Moodle Estudiantil:** Con toda la información referente a los procesos de los estudiantes. - **Murales Físicos y Digitales**: Para Estudiantes, Docentes, Colaboradores y todo Ciudadano. - **Comunicaciones Externas:** (Publicaciones en la Página Web, Afiches, Redes Sociales, Medios de comunicación escrita, Radio, Televisión, entre otros) para todo Ciudadano. **Evidencias:** - Plan de Comunicación ISFODOSU	

	- Moodle de Estudiantes	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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. **Evidencias:** - Plan Estratégico 2015-2019 - Políticas TICs	
b. Aplicar de forma eficiente la tecnología para: a. la gestión de tareas	Desde el Depto. de Tecnología de la Información y Comunicación se han desarrollado plataformas de gestión de actividades para la Dirección de Investigación y el Depto. de Alianzas Estratégicas. De igual manera, con la implementación de la Plataforma ISOTools se facilitará al colaborador las actividades como: dar seguimiento a sus indicadores, completar plantillas en la misma plataforma, consultar informaciones, entre otras.	

b. la gestión del conocimiento c. las actividades formativas y de mejora	Desde el Depto. de Calidad en la Gestión se está trabajando con la implementación de la Plataforma ISOTools la cual posee un Módulo de Gestor Documental, en la que se encuentran todos los procedimientos, formatos, fichas de procesos y políticas de cada uno de los procesos de la Institución. 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. Esta unidad organizativa 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.	

d. la interacción con los grupos de interés y asociados	Con el desarrollo de encuestas de satisfacción virtuales en SurveyMonkey desde el Depto. de Calidad de la Gestión se interactúa con los grupos de interés. De igual manera, para interactuar con los estudiantes se utiliza el Moodle estudiantil y el correo institucional.	
e. el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas	El ISFODOSU dispone de un área denominada **Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación** que brinda mantenimiento de las redes e infraestructura de la Rectoría y los 6 Recintos.	
f. la gestión financiera	La institución emplea la herramienta informática con el nombre de Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), a través de la cual se facilita el desarrollo de los procesos de la gestión financiera pública del Presupuesto General, con el fin de obtener de manera ágil y oportuna la información relevante y útil para la toma de decisiones, optimizando el tiempo y recursos a las instituciones y transparentando la gestión pública.	

g. Prestar atención a los avances tecnológicos e implantar innovaciones relevantes.	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. **Evidencias:** - Plataforma de ISOTools Excellence - Página web del ISFODOSU - Plataforma de Relaciones Interinstitucionales - Plataforma de Investigación - Usuario en Office 365 - Moodle Estudiantil - Utilización SIGEF	

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	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	

	edificios, asignación de los locales, reorganización de cursos, accesibilidad con transporte público, etc.).	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. De igual manera, el ISFODOSU realiza la **Encuesta de Satisfacción Estudiantil** en la que se evalúa la satisfacción del alumno respecto a las instalaciones, calidad de los alimentos que se les ofrecen, actividades extracurriculares, entre otros. En cuanto a las instalaciones, se evalúa la percepción del estudiante respecto a las condiciones de las residencias estudiantiles, del comedor, cafetería, biblioteca, espacios deportivos, aulas, entre otros. **Evidencias:** - A-INF-FOR-001 Inspección visual de Estructura y Mantenimiento - A-INF-FOR-002 Evaluación Ambiente Laboral - Informe de Encuesta de Satisfacción Estudiantil	
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. por departamento), teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, las necesidades	Se han realizado mejoras a la infraestructura contempladas como parte del crecimiento del patrimonio institucional. De igual manera, desde la Sección de Activos Fijos del ISFODOSU se verifica que cada empleado de los 6 Recintos y Rectoría	

individuales del personal, la cultura local, las limitaciones físicas, etc.	tenga los equipos tecnológicos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente. Cada empleado firma un formulario en el que se compromete a darle el cuidado necesario a los equipos entregados **Evidencias:** - Construcción de Nuevo Edificio CEREMA - Inauguración del comedor empleados. - Formulario de Asignación de Activos Fijos	
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. **Evidencia:** - Formulario Viático al Exterior - Formulario 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 usuarios (por ejemplo, aseos, aparcamiento o transporte público para discapacitados)	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 acceso**, **parqueos especializados para embarazadas y**	

	discapacitados y ascensores para facilitar el acceso de las personas que lo necesiten. **<u>Evidencias:</u>** - Fotografías de Rampas en Recintos - Fotografías de Ascensor en Recinto - Fotografías de Parqueos especiales - ·Construcción de Edificio Cerema recinto EMH - Comedor recinto EMH - Edificio Cerema recinto LNNM - Construcción de Edificio Cerema JVM	
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. **<u>Evidencias:</u>** - Plan de Mantenimiento ISFODOSU - Planos de Construcciones Aprobadas	
g. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un	La **Sección de Activos Fijos** en la Rectoría da continuidad al proceso de desarrollo de la	

reciclado/eliminación seguros, por ejemplo, mediante gestión directa o subcontratación.	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 los procedimientos y políticas pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad y los formularios establecidos para la gestión de los activos. **Evidencias:** - Formulario de Adquisición de Activos Fijos - Formulario de Asignación de Activos Fijos - Formulario de Reparación de Activos Fijos - Formulario de Descargo de Activos Fijos - Formulario de Solicitud de Donación de Activos Fijos - Formulario de Traslado de Activos Fijos - Procedimiento de Recepción, Identificación y Registro de activos fijos - Procedimiento de Reparación de Activos Fijos	

	- Procedimiento de Traslado de Activos Fijos - Procedimiento de Donación de Activos Fijos - Procedimiento de Descargo de Activos Fijos - Política de Activos Fijos	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar, describir y documentar los procesos clave de forma continua, asegurándose que sirven de apoyo a los objetivos estratégicos.	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña ha definido, documentado e instaurado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). 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. 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 De igual manera, se está trabajando con la Implementación de la plataforma de Gestión Documental **ISOTools Excellence**. Con la utilización de esta plataforma, los colaboradores podrán tener acceso a todos los documentos institucionales correspondientes al proceso que desempeña. Esta plataforma posee un Workflow que permite al Líder del Proceso solicitar cambios en la documentación, aprobar documentos, y otras funciones que aseguran un control documental. **Evidencias:** - Manual de Cargos - Manual de Funciones - Mapa de Procesos - Proceso de Investigación Educativa - Proceso de Matriculación - Proceso de Gestión de Egresados - Proceso de Docencia - Proceso de Extensión Social - Proceso de Captación de Estudiantes - Proceso 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 - Módulo de Gestión Documental de ISOTools.	
b. Identificar y asignar 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. **Evidencias:** - Formato Fichas de Procesos	
c. Involucrar a los empleados y otros grupos de interés externos en el diseño y desarrollo de los procesos clave.	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. Después de que los procesos son definidos con los principales actores, la documentación pasa por un proceso de aprobación del Líder del Proceso, la Vicerrectoría correspondiente y el Rector de la institución, quien es la máxima autoridad, con el fin de asegurar el cumplimiento con todos los requerimientos de las partes internas y externas y los requerimientos legales y reglamentarios. **Evidencias:** - E-SGC-FOR-001 Acta de Aprobación, modificación o eliminación de documentos y registros - Minutas de Reunión	

d. Asignar 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 (POA) en base a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación, así como los objetivos de la Planeación Estratégica. 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. **Evidencias:** - POA 2020	
e. Recoger, registrar y aplicar los requisitos legales y otras regulaciones relacionadas con los procesos de la institución, analizándolos y haciendo propuestas a las autoridades administrativas para simplificarlos.	El Depto. de Fiscalización del ISFODOSU se encarga de realizar auditorías internas para validar si la institución está cumpliendo con los requisitos legales. De igual manera, 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, el Depto. de Calidad en la Gestión ha llevado a cabo una revisión de los procesos actuales con miras a la simplificación de los mismos a nivel interno. **Evidencias:** - Procedimientos - Programa de Auditorías - Revisión del Reglamento de Coordinadores Observaciones y Recomendaciones - Minutas de Reunión NOBACI	

f. Definir indicadores de proceso y establecer objetivos de resultados orientados a los alumnos.	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, 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. Los indicadores para medir la eficiencia de los procesos son colocados en la ficha de procesos de cada uno. De igual manera, el Instituto cuenta con una Matriz de Indicadores en la que se encuentran todos los indicadores con informaciones como: fórmula de medición, responsable de resultados, meta, tendencia, frecuencia, entre otras. **Evidencias:** - E-SGC-MAT-003 Indicadores de calidad educativa y procesos - Ficha de Procesos	
g. Coordinar y gestionar la interacción entre los procesos.	Los procesos del ISFODOSU se clasifican en: procesos de apoyo, misionales y estratégicos. Los procesos son interdependientes y están interrelacionados. **Evidencias:** - Mapa de Procesos - Procedimientos	

h. Controlar y evaluar el impacto de los servicios en red y de la administración electrónica en los procesos de la institución (por ejemplo, en la eficiencia, calidad y eficacia).	Desde el Depto. de Tecnología de la Información y Comunicación se realiza un monitoreo de la red utilizada por los colaboradores en Rectoría y en los recintos para velar que pueden desempeñar las tareas sin inconvenientes. De igual manera, debido a la pandemia, se realizó una encuesta de satisfacción a los estudiantes respecto al Moodle Virtual, la cual sirve como insumo para la mejora de esta plataforma. **Evidencias:** - Informe de resultados de Encuesta de Satisfacción	
i. Mejorar continuamente y adaptar los procesos, de manera conjunta con los grupos de interés sobre la base de las mediciones de eficiencia, eficacia y resultados.	Anualmente, a partir de las evaluaciones que realiza el ISFODOSU desde el Depto. de Calidad en la Gestión a la institución se identifican las áreas de mejora y se realiza un plan de mejora para atacar las debilidades detectadas. **Evidencias:** - Plan de Mejora Institucional - Plan de Mejora CAF	
j. Analizar y evaluar los procesos clave, los riesgos y los factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la institución y los cambios en el entorno.	Desde la Plataforma de ISOTools Excellence se manejan los riesgos de cada uno de los procesos desde el módulo de gestión de riesgos. **Evidencias:** - Matriz de riesgos - Módulo de riesgos ISOTools	

k. Identificar, diseñar e implantar procesos de mejora de los servicios a los alumnos, favoreciendo por ejemplo: servicios basados en el principio de punto único de prestación (persona de contacto, interlocutor único o contactos en "ventanilla única") y comunicarlos a los grupos de interés.	A partir de los resultados de la Encuesta de Satisfacción que se aplica a los estudiantes cada cuatrimestre se identifican las áreas de mejora para incrementar la satisfacción estudiantil respecto a los servicios que ofrece el ISFODOSU. Desde la División de Ingeniería y Planta Física se ha trabajado en la remodelación y mejora de las instalaciones. Estas abarcan: remodelaciones de las bibliotecas, residencias y comedores de los recintos. De igual manera, se ha identificado la necesidad de aplicar los pagos en línea de los servicios estudiantiles como: inscripción, certificaciones, admisión, convalidación de asignaturas, entre otros que son trabajados desde la Div. de Registro de los recintos. Por tal motivo, está en los planes de finales de este año trabajar con la OPTIC para desarrollar la plataforma de servicios desde Republica Digital y aplicar el botón de pagos de SIRITE. **Evidencias:** - Fotos de Remodelaciones de Residencias, bibliotecas y comedores - Informe de Encuesta de Satisfacción	
l. Medir y evaluar la eficacia de los cambios introducidos en los procesos y desarrollar actividades de *benchlearning* para conseguir su optimización.	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. **Evidencias:** - Visitas a Universidades Colombianas para Identificación de Buenas Prácticas (Agendas de Trabajo, etc.) - Fotos visitas 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. Involucrar 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. ● Por otra parte, desde el 2015 se realiza una evaluación de los servicios estudiantiles en los Recintos mediante una encuesta. **Evidencias:** - Formatos Buzones de Sugerencias - Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes - Fotografías de Buzones de Sugerencias	

	- Informe de Encuesta de Satisfacción Estudiantil	
b. Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el desarrollo de estándares de calidad de servicios, productos e información.	El Instituto se encuentra en proceso de aprobación de la segunda versión de la 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. **Evidencias:** - Informe Encuesta de Satisfacción Estudiantil - Remodelación en instalaciones de Recintos - Borrador 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano	
c. Desarrollar directrices y normativa claras para informar a los alumnos y otros grupos de interés	Para garantizar una comunicación fluida entre el ISFODOSU y sus grupos de interés,	

	utilizando un lenguaje sencillo y fácilmente comprensible.	se desarrolla un Plan de Comunicación en el que se establecen las estrategias para compartir la información a los diferentes grupos de interés, el mismo presenta las siguientes vías de comunicación: ● Correo Institucional: Para los Colaboradores y Docentes. ● Boletines Institucionales: Para los Colaboradores, Docentes, · Estudiantes y todo Ciudadano ● Moodle Estudiantil: Con toda la información referente a los procesos de los estudiantes. ● Murales Físicos y Digitales: Para Estudiantes, Docentes, Colaboradores y todo Ciudadano. ● Comunicaciones Externas: (Publicaciones en la Página Web, Afiches, Redes Sociales, Medios de comunicación escrita, Radio, Televisión, entre otros) para todo Ciudadano. **Evidencias:** - Plan de Comunicación ISFODOSU - Moodle de Estudiantes	
d.	Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño y desarrollo de las fuentes y canales de información.	El ISFODOSU se preocupa por integrar a la voz de los estudiantes en la toma de decisiones. Por tal razón, existe un Representante Estudiantil en el Consejo de Gestión de cada recinto y en el Consejo Académico de la Institución.	No existe evidencias de otros grupos de interés en el diseño y desarrollo de las fuentes y canales de información

	De igual manera, se incluye su participación en la mejora de los servicios estudiantiles como fue en la Elaboración del Manual y Reglamento de Residencias. Por otra parte, en el Recinto LNNM con la Presidenta del comité estudiantil del recinto expresó la necesidad de un canal comunicativo rápido y creíble entre las autoridades del recinto y los estudiantes, por lo que surge Telegram LNNM. A través de los gestores de aulas se invita a registrarse y hoy se cuenta con un medio rápido, seguro y eficaz con 535 suscriptores. **Evidencias:** - Fotografías del Taller de Elaboración del Manual y Reglamento de Residencias. - Telegram LNNM	
e. 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. **Evidencias:** - Página Web del Instituto - Publicación en periódicos - Página de Instagram - Fotografías de Murales Rectoría	
f. Promover la accesibilidad a la institución (por ejemplo, con horarios flexibles y con documentos en diversos soportes, lenguaje apropiado, Internet, carteles, folletos, Braille).	El ISFODOSU está trabajando con un primer proyecto el cual consiste en acondicionar las aceras del recinto para discapacitados y personas con ceguera, esto será mediante el uso de rampas y piso táctil. La idea es agregar piso táctil en otras áreas como inicio de ascensores, escaleras, desniveles. 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. **Evidencias:** - Fotografías de Murales - Página de Instagram - Página Web del Instituto - Planos de Proyecto	

g. Promover la comunicación por medios electrónicos y la interacción con los estudiantes y otros grupos de interés.	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. **Evidencias:** - Fotografías de Murales - Página de Instagram - Página Web 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 en la página web del ISFODOSU se encuentra disponible el Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamos. **Evidencias:** - Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Página Web del Instituto - Fotografías de Buzones de Sugerencias - Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos	
i. Proporcionar a los estudiantes orientación profesional y de aprendizaje permanente y discutir juntos las diferentes opciones.	El ISFODOSU cuenta con una Oficina de Orientación Estudiantil en cada recinto.Una de las funciones de esta División es diseñar	

	e implementar estrategias de orientación vocacional y consejería que contribuyan con la consecución de los objetivos profesionales de los estudiantes. **Evidencias:** - Procedimiento de Orientación - Trabajo de orientación estudiantil y asistencia	
j. Ser proactivo en la integración y mejora de todas las habilidades y competencias adquiridas (personales y profesionales).	Desde la Dirección de Recursos Humanos se trabaja el Plan de Capacitación Anual de los empleados, en la que se vela porque el colaborador crezca profesionalmente en competencias adecuadas a su perfil tanto personales como profesionales. Una de estas capacitaciones ha sido el Diplomado con Barna Business School en Desarrollo de Competencias de Liderazgo. **Evidencias:** - Plan de Capacitación	
k. Evaluar y mejorar, mediante estudios sistemáticos, la adecuación de los servicios a los alumnos y otros grupos de interés.	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: ● Para tratar con las quejas de los estudiantes, los recintos disponen de buzones de sugerencias y en la página web del ISFODOSU dispone de un formato denominado Formulario de Quejas, Sugerencias	

	y Reclamos con el cual se reciben metodológicamente las opiniones de los alumnos, se evalúan los comentarios y se realizan mejoras puntuales. ● 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. **Evidencias:** - Fotografías de Buzones de Sugerencias en los recintos - Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamos	

SUBCRITERIO 5.3. Innovar los procesos con la participación de los ciudadanos/ clientes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Observar prácticas y métodos de otras instituciones locales, nacionales e internacionales que sirvan de inspiración para introducir cambios innovadores.	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. **Evidencias:** - Visitas a Universidades Colombianas para Identificación de Buenas Prácticas (Agendas de Trabajo, etc.) - Fotos visitas benchlearning	
b. Involucrar a los grupos de interés en la innovación, (por ejemplo con pruebas piloto de nuevos servicios y soluciones de administración electrónica tales como educación virtual, campus electrónico, formación on-line, etc.)	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, Restructuración de la Evaluación de Desempeño de los colaboradores, desarrollo de nueva modalidad para compra masiva de alimentos por más de un trimestre y sistemas de Acreditación Internacional.	No existen evidencias de involucrar a los grupos de interés en pruebas pilotos de servicios o soluciones de administración electrónica

	Evidencias: - Plan Operativo Anual - Fotografías de estudiantes en el Taller del marco de elaboración del Manual y Reglamento de Residencias	
c. Proporcionar los recursos necesarios para la innovación.	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. De igual manera, se han promovido diversas iniciativas y proyectos los cuales promuevan la gestión del cambio. Los recursos para estos proyectos son plasmados en el Plan Operativo Anual de la Institución. **Evidencias:** - Plan Operativo Anual - Evaluaciones Presupuestarias	
d. Identificar, analizar y vencer los obstáculos para la modernización y la renovación.	Al actualizar el Plan Estratégico del ISFODOSU se realiza un análisis de las tendencias y de los factores externos a partir de la tecnología, las normativas y condiciones socioculturales y socioeconómicas, el sector, entorno macroeconómico y las fuerzas del mercado	

	para determinar las oportunidades y amenazas de la institución. **Evidencias:** - Plan Estratégico 2015-2019 - Procedimiento de Planeación Estratégica	

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

Considerar qué resultados ha alcanzado la institución en para satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros grupos de interés, mediante:

SUBCRITERIO 6.1. Resultados de las mediciones de la satisfacción de los ciudadanos /clientes.

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.).	Con relación al nivel de exigencia, el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña establece en su proceso de admisión 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 los siguientes pasos. 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.

A nivel de reputación el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña realizó en noviembre del 2017 el estudio cualitativo sobre la percepción e imagen de la carrera de educación y del instituto con la ayuda de la empresa consultora IMSA, donde se pudo apreciar que las autoridades de escuelas y colegios, así como los docentes en ejercicio, tienen una positiva percepción de la imagen del ISFODOSU. De igual manera encabezamos como la principal institución según la percepción como la institución con mayor calidad de los docentes egresados.

En términos del servicio de orientación dentro de los recintos, se obtuvo como resultado que el 94% de estudiantes se encuentra satisfecho con el servicio de orientación del ISFODOSU gracias a la Encuesta de Satisfacción Estudiantil realizada en el cuatrimestre 2018-01. Los estudiantes presentan una mayor satisfacción en el trato del personal luego de haber realizado la consulta, presentando un 95% de satisfacción, seguido por la orientación académica con un 94% y finalmente el seguimiento de orientadores con un 91%. 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 estudiantil obtuvo una calificación de 3.5 en base a una puntuación máxima de 4. De igual manera todas las informaciones de la institución se encuentran cargadas en nuestro portal de transparencia del ISFODOSU, accediendo a través de la página WEB del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña. **Evidencias:** ● Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil ● Portal de Transparencia del ISFODOSU ● Análisis del proceso de admisiones del ISFODOSU en el período del 2018. ● Informe Final Estudio Cualitativo sobre la Carrera de Educación y la Imagen del ISFODOSU-octubre 2017	
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 el Estatuto Orgánico del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña, aprobado en octubre del 2016 por la máxima autoridad del país, se establece la participación de un(a) representante de los(as) estudiantes de los recintos elegido(a) cada año entre aquellos(as) con índice académico general de 3.5 o más y un comportamiento ejemplar, debiendo rotarse la representación, sucesivamente,	

	entre los recintos existentes, para formar parte del Consejo Académico del instituto. De igual manera, el instituto cuenta con el Reglamento Académico, donde presenta que los estudiantes tienen el derecho a ser elegidos 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. **Evidencias:** ● Estatuto Orgánico 272-16 ● 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 Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña realizó la Encuesta de Satisfacción Estudiantil en octubre del 2019, donde los estudiantes tuvieron la oportunidad de expresar su satisfacción o insatisfacción de acuerdo con 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 81% de satisfacción en la puntuación más alta y un	

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.)	58% en la más baja. Cada recinto está diseñando y ejecutando planes de acción que permitan mejorar las puntuaciones obtenidas. En esta categoría se evalúan el trato del personal, cantidad de personal disponible, servicios de caja y rapidez de respuesta ante una solicitud. **Evidencias:** ● Informe - Encuesta Satisfacción Estudiantil 2019 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 medios compartidos en los cuales se compila dicha información. En cuanto a la parte externa, el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña ha coloca en su Portal de Transparencia las resoluciones, decretos y ordenanzas que rigen la base legal de la institución y aquellas que emanan de las instancias pertinentes como son Junta de Directores y Consejo Académico. En a inicio del 2020 se realizó la Encuesta de Satisfacción Estudiantil para validar si los estudiantes se sienten satisfechos con el servicio brindado durante las clases	

	virtuales, en la cual se evalúa el nivel de Acompañamiento Docente recibido. Los puntos que se evalúan en esta sección corresponden a: ❑ Acceso a la biografía oficial de las asignaturas cursadas de manera virtual. Obtuvo un 54% de satisfacción. ❑ Referencia hacia bibliografía de estudio. Obtuvo un 66% de satisfacción. Para mejorar la satisfacción se incluyó dentro de esta misma encuesta una sección donde se pregunta de manera abierta cuáles son las acciones que el estudiante considera pertinentes para mejorar su experiencia de aprendizaje virtual, saliendo a relucir las siguientes: ❑ Disminuir la carga académica. ❑ Manejo de horario ❑ Disponer de recursos tecnológicos ❑ Entre otros. **Evidencias:** ● Portal de Transparencia del ISFODOSU ● Informe 2020 Encuesta Satisfacción Estudiantil	

e. Resultados en relación con los niveles de las cualificaciones académicas y los logros obtenidos (competencias adquiridas), con la 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. 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 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 encontramos la implementación el cambio a la modalidad virtual de la mayoría de las materias impartidas en los niveles de grado y postgrado, esto con la finalidad de responder ante la necesidad presentada por las medidas de distanciamiento social y toque de queda impartidas por la máxima autoridad nacional. El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Encuesta de Satisfacción Estudiantil con la finalidad de evaluar los servicios otorgados al estudiante de manera general. En esta encuesta se evalúan aspectos como servicios estudiantiles, servicios administrativos y la infraestructura. Para el año 2020, la modalidad de las clases pasó a virtual por los temas de la pandemia. Ajustando nuestra encuesta a esta nueva necesidad se contemplaron los siguientes aspectos: equipamiento y conectividad, uso de la plataforma, calidad del material, acompañamiento docente y satisfacción general. 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	

g. Resultados respecto a si los estudiantes realmente reciben la información que necesitan.	necesarios y sobre una plataforma de correcto manejo. Se maneja el concepto de comedores, donde se facilita diariamente a los estudiantes y empleados, el desayuno, almuerzo y merienda; y en los Recintos donde se tiene el concepto de Residencia Estudiantil se proporciona, además, la cena. **Evidencias:** ● Encuesta de Satisfacción Estudiantil 2019 ● Encuesta de Satisfacción Estudiantil 2020 Al cierre de cada año, la institución dispone de una publicación denominada el ISFODOSU en Cifras el cual se ha facilitado a los diferentes grupos de interés del ISFODOSU. Este documento contiene el impacto en el sistema educativo, nuestros diferenciadores, bienestar y movilidad estudiantil, egresados y docentes. De igual manera incluye datos sobre los matriculados de los programas de postgrado y los diferentes programas ofrecidos por el instituto. De igual manera, 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.	

h. Capacidad de la institución educativa para innovar y superarse.	Evidencias: • ISFODOSU en Cifras 2019 El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña se mantiene ISFODOSU, a través de los Programas de Cogestión, que busca aumentar la participación social mediante una alianza estratégica entre dos o más instituciones para alcanzar un objetivo común, contó con la participación de 6,844 beneficiarios directos entre estudiantes, docentes y personal administrativo y de apoyo, con lo cual fomentamos el establecimiento de una gestión colaborativa en la que el MINERD, el ISFODOSU y los Centros Educativos asumen una visión común de mejorar los resultados de aprendizaje de los centros que forman parte de este programa. Así mismo, mediante la Escuela de Directores, que se especializa en la formación de la gestión dirigida a directores y directoras de centros educativos dominicanos, adscrita al ISFODOSU, se inició la formación de 877 gestores educativos, mediante el Programa de Formación de Gestores Educativos. De igual manera, ante la situación presentada a inicios de año con la pandemia de COVID 19, la institución dispuso de un plan de respuesta para responder de manera oportuna y eficaz ante los cambios que implicaría en las metodologías pedagógicas tradicionales.	

	Evidencias: • ISFODOSU en Cifras 2019 • Informe de Gestión Modalidad Virtual – Plan de Respuesta ante COVID 19	

6.2. Indicadores utilizados para medir los resultados en los ciudadanos /clientes.

Indicadores en relación con la imagen general de la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Número y tiempos de tramitación de las reclamaciones.	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 correspondiente: ❑ 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 **Evidencias:**	

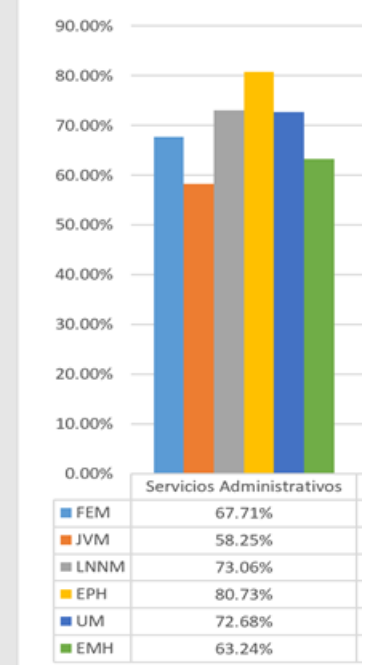
b. Grado de confianza del público hacia la institución (por ejemplo, fidelidad de los estudiantes, crecimiento de la población, número de alumnos contratados para trabajar en empresas, etc.)	● Política de Gestión de la Información Pública. ● Procedimiento de solicitud de acceso a la información. ● Formulario Solicitud de Acceso a la Información. ● Solicitudes de Acceso a la Información. En el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña formamos docentes preparados para asumir el rol que demanda el sistema educativo, gozando de muy buena imagen y valoración entre sus egresados y los empleadores de estos. En varias ocasiones los egresados del instituto han participado en los concursos de oposición de MINERD e INICIA para ocupar plazas docentes y directivas. En el año 2013 y 2014 de los participantes del Instituto en el concurso de oposición en el año 2013 aprobó un 40%, mientras que en el 2014 aprobó un 70%. En el año 2019 nuevamente se realizó un concurso de oposición, donde el ISFODOSU ocupó la tercera posición de mayor cantidad de candidatos aprobados a nivel país, con un 12.4%. En ese mismo sentido, la cantidad de matriculado se visualiza en aumento al pasar de los años, mostrando así que la institución tiene una excelente aceptación para los estudiantes de término del nivel de	

<table>
<tr>
<td>c. Tiempos de espera para gestiones de secretaría y otros departamentos.</td>
<td>secundaria por cursar las carreras que ofrece el instituto.

<table><tr><th colspan="2">Total de matriculados de grado/año de ingreso</th></tr><tr><td>2016</td><td>102</td></tr><tr><td>2017</td><td>831</td></tr><tr><td>2018</td><td>1,069</td></tr><tr><td>2019</td><td>1,392</td></tr></table>
Evidencias:

● Resultados Concurso de Oposición del MINERD 2019
● Cantidad de matriculados por año – BI

En la Encuesta de Satisfacción Estudiantil realizada en el 2019, una de las dimensiones evaluadas corresponde al nivel de satisfacción con los servicios administrativos, donde se detallan los servicios de caja y entrega de recibos, así como la rapidez de respuesta para cada solicitud.</td>
<td></td>
</tr>
</table>

	 Servicios Administrativos FEM 67.71% JVM 58.25% LNNM 73.06% EPH 80.73% UM 72.68% EMH 63.24% Además, en la realización de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil durante el 2020, a nivel general, el 58.16% de los encuestados considera que la comunicación virtual con sus docentes fue fluida y satisfactoria. **Evidencias:** ● Informe 2020 Encuesta Satisfacción Estudiantil ● Informe 2019 Encuesta Satisfacción Estudiantil	
d. Tiempos para la gestión y tramitación de documentos (certificados, archivos y registros, carnés de estudiante, 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 radica 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 récord 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 Récord 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. **Evidencia:** ● Carta Compromiso al Ciudadano ● Resolución Carta Compromiso al Ciudadano	
e. Grado de importancia atribuida a la formación de personal para mejorar las competencias profesionales y la comunicación en la relación con alumnos y otros grupos de interés (número de días/horas de formación, presupuesto, planificación, etc.).	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña realiza cada año la Planificación Operativa Anual (POA) donde se contemplan las formaciones del personal para el desarrollo y mejora de las competencias profesionales. Para la planificación del plan de desarrollo profesoral se estimó un total de RD$250,000.00 para el año 2020, para becas de alta titulación se estimó un total de RD$1,480,000.00, para programas de formación de estudiantes en salud y	

promoción se estimó un total de RD$2,974,030.00.

Evidencia:

- POA 2020 VRDI

f. Indicadores relativos al cumplimiento de aspectos como la diversidad y el género (cursos orientados a hombres y mujeres, diversidad en la movilidad internacional, organización de horarios, participación en comisiones y consejos, etc.) y la diversidad cultural y social tanto de profesorado como de los alumnos.

Cada año el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña recaba las informaciones relacionadas a la cantidad de estudiantes matriculados, de acuerdo con la clasificación de género. Para el cierre del año 2019, el total de estudiantes matriculados en grado por género correspondía a:

Nuevo Ingreso 2019 por Sexo		
Recinto	Femenino	Masculino
EMH	48	112
EPH	107	41
FEM	288	74
JVM	133	28
LNNM	192	157
UM	156	100
Total	924	512

Evidencia:

- ISFODOSU en Cifras 2019

g. Número de intervenciones del Defensor del estudiante en caso de que exista este servicio.

No existen puntos fuertes.

Actualmente la institución no cuenta con intervenciones del Defensor del estudiante.

h. Oportunidades de acceso a niveles educativos superiores para obtener promoción social, e integración del proceso de actualización de las prestaciones.

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 estos. 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	

Indicadores de participación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Grado de participación de los alumnos y otros grupos de interés en el diseño y el contenido de los cursos de formación o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	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:**	

b. Número de sugerencias recibidas e incorporadas.	● Programa de Planificación Estratégica – Talleres ● Programa de Visitas a Recintos - Plan Estratégico ● Participación visita de Planificación Estratégica ● Participación Taller de Planificación Estratégica 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 correspondiente: 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 **Evidencia:** ● Manual Oficina de Libre Acceso a la Información. ● Solicitudes de Acceso a la Información. ● Formulario Solicitud de Acceso a la Información.	

c. Implantación y grado de utilización de nuevas e innovadoras vías para atender a los alumnos 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.	

	Evidencias: - Listado de Solicitantes Admisibles	

Indicadores relativos a la accesibilidad de la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Horarios de apertura y tiempos de espera en los diferentes departamentos, costo de los servicios, cantidad y calidad de la información accesible, página web, importancia dada a la accesibilidad y a las comodidades.	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 cual contempla las siguientes informaciones: ❑ Carta de finalización de estudios: RD$100.00. ❑ Derecho reinscripción: RD$200.00. ❑ Record calificaciones: RD$150.00. ❑ Derecho graduación o investidura: RD$2,000.00. ❑ Certificaciones: RD$100.00. **Evidencias:** ● Relación de Tasas por Semestre	

Indicadores relativos a la transparencia de los procesos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Número de quejas resueltas con éxito.	El ISFODOSU se encuentra instaurando los diversos medios para la recolección de sugerencias, quejas y/o comentarios de los	

b. Número y eficacia de los canales de información.	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 correspondiente: ❑ 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 **Evidencia:** ● Política de Gestión de la Información Pública. ● Procedimiento de solicitud de acceso a la información. ● Formulario Solicitud de Acceso a la Información. ● Solicitudes de Acceso a 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 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.) **Evidencias:** ● Plan Estratégico 2014-2019 ● Fotografía de Murales Rectoría	

Indicadores en relación con los niveles de cualificaciones académicas y los logros obtenidos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Número de estudiantes que alcanzan los niveles educativos superiores.	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:	

Egresados de grado por recinto 2019	
Planes De Estudio	TOTAL
Licenciatura en Educación Básica	508
Licenciatura En Educación Inicial	112
Licenciatura En Educación Física	294
Total Grado	914

Egresados de postgrado por recinto 2019	
Planes De Estudio	TOTAL
Especialidad en Educación, Primer Ciclo Énfasis en Lectoescritura y Matemática	**34**
Especialidad en Educación en el Nivel Inicial	**35**
Especialidad en Educación Para la Diversidad	**34**
Magister en Lingüística Aplicada a la Enseñanza de la Lengua Española	**4**
Magister en Gestión de Centros Educativos	**1**
Total Postgrado	108

Evidencias:

- ISFODOSU en Cifras 2019

b. Tasa de éxito para los periodos de prácticas o la formación en el puesto de trabajo. c. Tasa de empleo tras la formación.	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) goza de muy buena imagen y valoración entre sus egresados y los empleadores de estos, teniendo una ratio de empleabilidad de un 66%. **Evidencia:** ● Sistema de Planificación Institucional - Estadísticas de Egresados Vinculados	
d. Número de alumnos que continúan el aprendizaje a lo largo de la vida.	En el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña se disponen de estadísticas sobre los egresados de los programas de educación continua o permanente ofrecidos por la institución. Dentro de estos programas se puede mencionar el Diplomado Intensivo de inglés para Docentes, donde el 63% se encuentra cursando el programa. De igual manera está el Diplomado en Tecnología Educativa, donde el 50% se encuentra actualmente cursando el programa. **Evidencias:** ● Sistema de Planificación Institucional - Estadísticas de Diplomados de Edu. Permanente	

Indicadores en relación con la enseñanza o actividades de formación y con otros servicios

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Cumplimiento de los estándares de servicios publicados (por ejemplo, proyectos sociales y culturales, proyectos educativos, carta de servicios, carta de uso de TIC, etc.)	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. Es por esto que anualmente se realiza una medición del grado de satisfacción de los ciudadanos con relación a los servicios prestados a través de una encuesta. **Evidencias:** ● Carta Compromiso al Ciudadano ● Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano ISFODOSU 2019. ● Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2017-2019	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de:

SUBCRITERIO 7.1. Resultados en relación con la satisfacción global de las personas con:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. El rendimiento global de la institución.	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña, a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	

b. La imagen de la institución (auto-percepción)	asegura el cumplimiento y avance de sus principales indicadores, con la finalidad de mantener un rendimiento institucional que apoye en el logro de los objetivos estratégicos de esta. **Evidencias:** ● Matriz de seguimiento al SMMGP 2020 De manera interna, el 93% (promedio) de los empleados perciben que esta institución es el mejor lugar para trabajar, mientras que el 95% (promedio) se siente orgulloso por formar parte de esta institución, según los resultados arrojados en la Encuesta de Clima realizada al instituto en febrero 2020. En cuanto a la percepción de los estudiantes, a partir del 2015 se han realizado encuestas de Encuesta 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 con 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. **Evidencia:** ● Tabulación de Datos de la Encuesta de Clima 2020	

c. La imagen de la institución para la sociedad, los estudiantes y otros grupos de interés. d. El nivel de concienciación del personal sobre los posibles conflictos de interés (por ejemplo, la actitud de un miembro del personal docente que	● Informe Encuesta Satisfacción Estudiantil La imagen del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña ha tenido una gran aceptación y avance con relación a años anteriores según el Informe Estudio de Campaña Publicitaria realizado por CID Latinoamérica en diciembre 2019. Hemos logrado posicionarnos en la sociedad debido a la estrategia de accesibilidad y transparencia de nuestra institución. A nivel nacional ocupamos el 5to lugar dentro de las instituciones más reconocidas. Los docentes son los principales conocedores del ISFODOSU donde 6 de cada 10 de estos asocia la institución con atributos de alta importancia, visto como una institución que hace aportes positivos al país y que transmite buenos valores. Los estudiantes de los últimos tres (3) años de bachillerato, es decir, estudiantes preuniversitarios, perciben en mayor medida que los egresados de ISFODOSU tienen mayores oportunidades de empleo cuando se gradúan. **Evidencia:** ● CID - Informe Cuantitativo Estudio campaña Publicitaria-ISFODOSU - diciembre 2019 En el año 2014 se instauró el Comité de Ética según las estipulaciones de la DIGEIG. Dicho	

enseña a un miembro de su propia familia) y las consideraciones éticas (respeto a la propiedad intelectual).	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 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 estos. De manera regular se comparte a nivel general varios comunicados informando sobre el propósito de la comisión, los medios para la realización de las denuncias, quejas y sugerencias éticas, y tutoriales o guías de cómo se debe realizar dicha denuncia. **Evidencia:** ● Correos Internos con informaciones sobre el Comité de Ética ● Tutorial para realizar una denuncia ética ● Actas del Comité de Ética	

e. El nivel de compromiso de los empleados con la institución y su misión.	El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña realizó a inicios del 2020 la Encuesta de Clima Organizacional, en la cual se evaluaron las dimensiones de Mejora y Cambio e Identidad con la Institución y Valores, donde los empleados consideran que en sus áreas se buscan nuevas formas de brindar servicios, se impulsan cambios innovadores para mejorar la forma de trabajo y se les motiva a ser creativos con una representación del 89% (promedio) de los empleados, así como también sienten orgullo por formar parte de la institución y entienden que esta les permite contribuir al bienestar del ciudadano con una representación de un 97% (promedio) de los empleados. De igual manera, la institución cuenta con una herramienta utilizada para la validación de las competencias de los aspirantes que aplican a posiciones internas, donde se evalúa el nivel de presencia que tienen las competencias en los comportamientos del participante. Como parte de estas competencias se encuentra el Compromiso Institucional, el cual permite visualizar el nivel de compromiso con la visión y misión, su alineación y sentido de pertenencia con la institución, a través de la realización del trabajo con orgullo y propósito. El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña de igual manera está en proceso de aprobación por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP) del Manual de Competencias y Comportamientos ISFODOSU, el cual está destinado a orientar a los colaboradores de la institución sobre las	

	conductas críticas requeridas para lograr los resultados de esta, según los diferentes roles y funciones a desempeñar en cada unidad organizativa. Este manual contempla la competencia de Compromiso con los Resultados, la cual consiste en la capacidad para sentir como propios los resultados esperados por la institución y para administrar los recursos disponibles cuidando la relación costo-beneficio y la calidad del gasto para lograr metas retadoras que satisfagan las demandas y expectativas de los ciudadanos. La misma está asignada a cada Grupo Ocupacional con diferentes grados según la necesidad. **Evidencia**: ● Tabulación de Datos de la Encuesta de Clima 2020 ● Diccionario de Competencias Multiplicity ● Ejemplo de evaluación de competencias para aspirante. ● Manual de Competencias y Comportamientos del ISFODOSU	

Resultados relativos a la satisfacción con la dirección y los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. La capacidad de la dirección para dirigir la institución (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, etc.) y para comunicarse.	En el 2020 se aplicó una Encuesta de Clima Organizacional, en la cual una de las dimensiones evaluadas fue el Liderazgo y	

	Participación de los directivos. De acuerdo con los resultados obtenidos, casi el 84% (promedio) entiende que su supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace, el 87% (promedio) entiende que los directivos proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de sus metas, y el 87% (promedio) considera que los directivos son servidores públicos ejemplares. **Evidencias:** ● Tabulación de datos de Resultados de Encuesta de Clima 2020	
b. Reconocimiento de los esfuerzos individuales y de los equipos.	En el 2020 se aplicó una Encuesta de Clima Organizacional, en la cual una de las dimensiones evaluadas fue el Reconocimiento Laboral que reciben los colaboradores de acuerdo con sus esfuerzos. Según los resultados obtenidos, el 95% (promedio) entiende que se celebran las aportaciones laborales de los compañeros de trabajo. **Evidencias:** ● Tabulación de datos de Resultados de Encuesta de Clima 2020	
c. El enfoque adoptado por la institución para innovar.	En el 2020 se aplicó una Encuesta de Clima Organizacional, en la cual una de las dimensiones evaluadas fue la Mejora y Cambio. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 93% (promedio) entiende que en sus áreas se buscan nuevas formas de	

	brindar servicios, el 88% (promedio) considera que se impulsa a cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajo y el 87% (promedio) entiende que sus supervisores les alienta a ser creativos y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, 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:** ● Tabulación de datos de Resultados de Encuesta de Clima 2020	

Resultados en relación a 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 intercambio entre los diversos departamentos, categorías, facultades, etc.)	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. Para los años 2015, 2016 y 2017, el 100% de los conflictos presentados fueron resueltos satisfactoriamente. En el 2020 se aplicó una Encuesta de Clima Organizacional, en la cual una de las dimensiones evaluadas fue la Austeridad y Combate a la Corrupción. De acuerdo con los	

b. El enfoque hacia las cuestiones sociales (por ejemplo, flexibilidad de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral, la salud).	resultados obtenidos, el 94% (promedio) entiende que en sus áreas actúan con transparencia y lealtad y el 86% (promedio) considera que sus líderes son austeros en el manejo de los recursos del área. De igual manera, otra de las dimensiones que evalúa esta encuesta es la de Relación con los empleados, colegas y colaboradores, donde el 92% (promedio) considera que recibe respuesta y cooperación oportuna de los miembros de otros departamentos a los que requiere información o apoyo para realizar su trabajo. **Evidencias:** ● Tabulación de datos de Resultados de Encuesta de Clima 2020 ● Estatus de la colocación de los Buzones de Sugerencias ● Formulario Online - Comentarios, Quejas y Sugerencias (respuestas) En el 2020 se aplicó una Encuesta de Clima Organizacional, en la cual una de las dimensiones evaluadas fue sobre la Cantidad de Trabajo. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 85% (promedio) entiende que puede lograr balance entre su trabajo y su vida privada. Otra de las dimensiones evaluadas en esta encuesta fue Balance Trabajo y Familia, en la cual el 87% (promedio) considera que su trabajo le permite dedicar tiempo a su familia,	

c. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamiento justos en la institución.	el 90% (promedio) considera que la institución le apoya cuando tiene una urgencia familiar y el 94% (promedio) considera que en su área se respeta el horario de trabajo. **Evidencias:** ● Tabulación de datos de Resultados de Encuesta de Clima 2020 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 2014/5-2019 ● Reglamento Académico ISFODOSU	

Resultados en relación con la motivación y la satisfacción con la carrera profesional y el desarrollo de las habilidades:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

a. Capacidad de la dirección para promover una estrategia de recursos humanos y un desarrollo sistemático de habilidades y aptitudes, y procurar que los empleados conozcan y comprendan las metas de la institución.

Cada año la Dirección 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.

Año	Presupuesto Total	Presupuesto de Capacitaciones	% dedicado a Capacitación
´12	RD$500,000,000	RD$9,238,095	1.80%
´13	RD$599,873,220	RD$25,487,284	4.25%
´14	RD$792,979,962	RD$54,875,541	6.92%
´15	RD$1,157,171,624	RD$30,290,806	2.62%
´16	RD$1,400,771,627	RD$59,147,386	4.22%
´17	RD$1,726,347,018	RD$56,766,782	3.29%
´18	RD$1,870,032,583	RD$54,232,944	3%
´19	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

b. Resultados en relación con la voluntad de los empleados para aceptar los cambios. c. Grado de participación de los empleados en actividades extra-curriculares.	● Plan Capacitación INAP 2020 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, proyecto ciencia en la escuela. 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	

SUBCRITERIO 7.2. Indicadores de resultados en las personas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Indicadores en relación con la satisfacción (por ejemplo, niveles de absentismo o baja laboral por enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, tiempo para resolverlas).	Todos los meses la Dirección de Recursos Humanos da seguimiento al índice de absentismo de la institución con la finalidad de determinar el tiempo que los trabajadores	

b. Indicadores en relación con el rendimiento (por ejemplo, resultados de la evaluación de los empleados, evaluación de las actividades de formación)	se han ausentado de sus puestos de trabajo en relación con el tiempo que se espera que estuviesen presentes. Para el año 2019 el índice de absentismo de la institución fue de 43.67. De igual manera, todos los meses la Dirección de Recursos Humanos da seguimiento a la rotación del personal con la finalidad de estimar la relación entre los ingresos y egresos en un determinado periodo. Para el año 2019 el índice de rotación de la institución fue de 5.6. **Evidencias:** ● Índice de Absentismo 2019 ● Rotación de Personal 2019 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. **Evidencias:**	

	● Informe Sistema de Evaluación de Desempeño ● Formulario Acuerdo de Desempeño ● Plan de Trabajo Evaluación de Resultados Acuerdos de Desempeño 2020	
c. Niveles de utilización de las tecnologías de la información y el conocimiento por los empleados.	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). **Evidencias:** ● Listado de Entregas de Equipos Tecnológicos de Activos Fijos	
d. Indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficiencia 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. Cada año la Dirección 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.	

Año	Presupuesto Total	Presupuesto de Capacitaciones	% dedicado a Capacitación
´12	RD$500,000,000	RD$9,238,095	1.80%
´13	RD$599,873,220	RD$25,487,284	4.25%
´14	RD$792,979,962	RD$54,875,541	6.92%
´15	RD$1,157,171,624	RD$30,290,806	2.62%
´16	RD$1,400,771,627	RD$59,147,386	4.22%
´17	RD$1,726,347,018	RD$56,766,782	3.29%
´18	RD$1,870,032,583	RD$54,232,944	3%
´19	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
- Plan Capacitación INAP 2020

e. Evidencia de la capacidad para tratar con los alumnos y otros grupos de interés y para responder a sus necesidades. (Por ejemplo, número de reuniones y sondeos o encuestas de cada año, etc.).

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: 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:** ● Política Gestión de la información pública ● Procedimiento Solicitud Acceso a la información ● Solicitud de Acceso a la Información	

f. Índices de rotación del personal dentro de la institución (movilidad interna).	Todos los meses la Dirección de Recursos Humanos da seguimiento a la rotación del personal con la finalidad de estimar la relación entre los ingresos y egresos en un determinado periodo. Para el año 2019 el índice de rotación de la institución fue de 5.6. **Evidencias:** ● Rotación de Personal 2019	
g. Indicadores en relación con la motivación y el grado de implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de innovación y mejora, participación en grupos de discusión interna).	Los empleados de la institución responden de manera satisfactoria a los llamados para el llenado de las evaluaciones o encuestas realizadas en el instituto, así como en las iniciativas de mejoras realizadas por las diferentes áreas de la institución. **Evidencias:** ● Rotación de Personal 2019	
h. Frecuencia de acciones de reconocimiento a los individuos y a los 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	
i. Número de informes sobre posibles casos de conflicto de interés o comportamiento poco ético.	La institución gestiona a través de diferentes medios los reportes realizados por los empleados sobre comportamiento poco ético y conflicto de intereses. **Evidencias:** ● Reportes de buzones de ética.	
j. Evaluación de la comprensión de la información por parte de los empleados (por ejemplo, la frecuencia de consulta de los expedientes personales, de los tableros de anuncios, del correo electrónico, el	Constantemente los empleados de la institución solicitan a la Dirección de Recursos Humanos informaciones relacionadas a sus puestos de trabajo como son certificaciones	Los expedientes de los empleados están en proceso de levantamiento por parte de la dirección de recursos humanos.

número de acuses de recibo de correos electrónicos, etc., cuando proceda).	del tiempo laborando en la institución, sueldo, entre otros. **Evidencias:** ● Correos de solicitudes de certificaciones laborales. ● Listado consolidado de certificaciones de trabajo entregadas 2019	

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración lo que la institución ha logrado en su impacto en la sociedad, con referencia a:

SUBCRITERIO 8.1. Resultados de las mediciones de la percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Conciencia del público en general sobre el impacto del funcionamiento de la institución sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes: por ejemplo, educación para la salud, apoyo a eventos deportivos y culturales, participación en acciones de ayuda humanitaria, suministro de comidas en comedores sociales y de productos y servicios a sectores sociales vulnerables como personas mayores, actos culturales abiertos al público, etc.) Otros ejemplos del impacto en la calidad de vida incluyen la movilidad, el tráfico, el transporte público y la accesibilidad a ciclistas y peatones.	a. El instituto todos los años participa en los juegos universitarios en diferentes disciplinas deportivas. Evidencia: Fotografías y notas de presa de la participación del ISFODOSU en los juegos universitarios.	
b. Reputación de la institución (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	b. La institución es reconocida como una institución de educación superior que aporta	

	al conocimiento científico para mejorar la educación dominicana a través de sus diferentes investigaciones y la calidad de sus egresados. **Evidencias:** Invetigaciones publicadas en la revista RECIE. "Revista Caribeña de Investigación Educativa" https://revistas.isfodosu.edu.do/	
c. Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, creación de empresas en las inmediaciones, tales como cafeterías, librerías, quioscos y papelerías, etc.).	c. Los seis (6) recintos de la institución, al encontrarse ubicados en diferentes puntos del país, potencian la economía de las comunidades en las cuales se desarrollan. El instituto cumple con la cuota por ley de apartar el 5% de su PACC para comprar a MyPimes. Evidencia: ** PACC 2020*	
d. Enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, la percepción de emisiones de carbono, ahorro energético, protección contra la contaminación acústica y atmosférica, etc.).	d. Se ha desarrollado un plan piloto en uno de los recintos en colaboración con la comunidad para el reciclaje y la educación medio ambiental.	d. No se cuenta con evidencias. Hemos desarrollado un Manual Medio ambiental y tenemos en desarrollo un proyecto para el tratamiento de los residuos para el reciclaje en los recintos, pero aún no se ha implementado
e. Impacto medioambiental en la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional (gestión de basuras y residuos tóxicos, separación selectiva, reciclaje, etc.).	f. Impactamos a nivel regional al comprarle a los productores locales de los alrededores de los recintos. Ayudando a dinamizar la economía de ese municipio, a su vez cumplimos con la cuota reglamentaria de apartar el 5% del presupuesto anual para comprar a las micro empresas.	

f. Impacto en la sociedad en términos de desarrollo sostenible a nivel local, regional, nacional e internacional (compra de productos de comercio justo, productos reciclados o reciclables, utilización o producción de energías renovables, etc.).	Evidencias: ** Reporte trimestrales de compras en transparencia**	f. No existe evidencia.
g. Impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (organización de conferencias abiertas al público sobre cuestiones políticas complejas, etc.).		g. no existe evidencia
h. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.	h. La institución ha obtenido de manera sostenida una puntuación de 99/100 en el indicador de transparencia gubernamental. Evidencia: Comunicaciones de las puntuaciones de los últimos 3 meses obtenidas en el indicador de Transparencia.	
i. Comportamiento ético de la institución (garantizando el acceso a la formación para todos, teniendo en cuenta las diferencias sociales, económicas, étnicas o culturales y las circunstancias individuales).	i. La institución este año realizo la elección mediante votación de la nueva gestión del comité de ética que estará velando y asesorando sobre el comportamiento ético en la gestión del 2020-2022 Evidencia: Informe Q1y Q2 Comité de ética	
j. Participación en la comunidad local de la institución (por ejemplo, apoyo financiero o de otro tipo a eventos y actividades culturales, sociales, etc.).	J. El instituto realiza una gran variedad de eventos culturales a favor de la comunidad aledaña a los seis (6) recintos ubicados a nivel nacional. Evidencia: ** Relación de eventos culturales realizados en 2020**	

k. Tono de las apariciones en los medios de comunicación.	k. El instituto de manera sostenida aparece en los diferentes medios de comunicación como una institución que aporta a la sociedad dominicana. Evidencia: Diferentes apariciones del isfodosu en diferentes periódicos nacionales y entrevistas del rector en canales de televisión.	
l. Nivel de adaptación del centro a los cambios sociales, tecnológicos, económicos y políticos del entorno (por ejemplo: cambios en la recogida de basuras, número creciente de inmigrantes, etc.).	i. El isfodosu debido al estado de emergencia por primera vez impartió la docencia 100% virtual. Evidencia: memo del rector docencia virtual	

SUBCRITERIO 8.2. Indicadores del rendimiento social establecidos por la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	a. El ISFODOSU desarrolla y mantiene alianzas y convenios con diferentes instituciones nacionales e internacionales en el ámbito educativo, público y privado. Evidencia: Matriz de convenios y alianzas estratégicas.	
b. Grado de cobertura recibida por los medios de comunicación (frecuencia, alcance y contenido).	b. Evidencia: informe de cobertura en medios de la institución.	

c. Ayudas a los desfavorecidos sociales (costo estimado de la ayuda, número de beneficiarios).	c. La institución entrega mensualmente un monto para ayuda en el transporte a los estudiantes, monto que varía según su promedio. Evidencia: Estipendio estudiantil marzo 2020	
d. Número y tipo de acciones y campañas para promover la integración y la aceptación de las minorías étnicas (organización de eventos específicos en este ámbito, etc.)		d. No existe evidencia de actividades para incluir minorías
e. Contribución a proyectos internacionales de ayuda al desarrollo.	e. Evidencia: matriz de convenios y alianzas	
f. Apoyo al compromiso cívico de los alumnos, y de otros grupos de interés, así como del personal (número de proyectos voluntarios de beneficencia o conmemorativos, etc.)		f. No existe evidencia de actividades de voluntariado estudiantil.
g. Intercambio productivo de conocimiento e información con terceros (número de conferencias abiertas al público organizadas, número de intervenciones en seminarios nacionales e internacionales, servicios de evaluación o de consultoría a negocios y empresas, participación en tribunales de selección o equipos dentro de las administraciones).	g. Evidencia: Informes Q1 y Q2 de la Vicerrectoría Académica sobre diversas charlas o conferencias.	
h. Programa para la prevención de riesgos para la salud y accidentes de los estudiantes, los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de revisiones médicas y de educación nutricional, así como número de beneficiarios y relación calidad-costo).	h. El ISFODOSU se encuentra en las primeras fases de la implementación del SISTAP. Evidencia: Manual SISTAP, Acta constitutiva del comité mixto de salud y seguridad en el trabajo ISFODOSU.	
i. Acciones de la institución para conservar y mantener los recursos (por ejemplo, grado de cumplimiento de las normas medioambientales,		i. No existe evidencia

uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y reducción del consumo de suministros como gas, agua y electricidad.)		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar las evidencias (mediante el análisis de los indicadores) de las metas alcanzadas por la institución educativa en relación con:

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: Consecución de objetivos en términos de productos y efectos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Eficacia: grado de consecución de los objetivos en términos de productos (prestación de servicios o entrega de productos). En educación y formación sería la relación entre el número de alumnos inicialmente matriculados y el número de estudiantes que finalmente se gradúan. b. Mejora de la calidad de la prestación de servicios o entrega de productos con respecto a los resultados de las mediciones. Por ejemplo: tasa de estudiantes a los que no se les permite realizar el examen final; tasa de admisión o índice de fracaso para la promoción al curso superior; número de actividades de enseñanza personalizada; inclusión de alumnos desfavorecidos; actividades para dar pleno valor a la excelencia; resultados de de comparaciones de ámbito internacional. c. Resultados de las evaluaciones de los niveles de competencia de los alumnos (pruebas nacionales, olimpiadas de matemáticas, ferias científicas, entre otras).	a. Evidencia: Resultados prueba PAA, POMA, Índice egresados vs matriculados 2019 b. El ISFODOSU en su plan maestro de remozamiento ha ampliado y actualizado las bibliotecas, áreas administrativas, comedores y espacios de esparcimiento de los seis recintos. Evidencia: Informes de ejecución de obras del departamento de ingeniería y planta física. c. Los estudiantes del ISFODOSU resultan entre la mayoría de los egresados que aprueban el concurso de oposición.	

	Evidencia: informe MINERD sobre resultados del concurso de oposición docente.	
d. Resultados de las inspecciones y auditorias. e. Resultados de la participación en concursos, premios a la calidad y certificación de los sistemas de gestión de la calidad. (Premios a la excelencia; Normas ISO; en República Dominicana se tendrán en cuenta los galardonados en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias).	d. El isfodosu con el apoyo del PNUD contrato firma de auditores que evaluaran la prestación de los servicios con el fin de construir un ranking de calidad que propiciara la sana competencia de los recintos y a su vez nos permitiera crear estándares de servicios. Evidencia: informe de auditoria de los comedores, limpieza general, áreas de admisión y usuario fantasma de las empresas: SIGIL, GALLUP y SAORGA	
f. Resultados de análisis comparativos *benchmarking*- es decir, la posición de la institución en comparación con otras.		f. No contamos con evidencias de realización de benchmarking en el 2020
g. Resultados de análisis comparativos *benchlearning*- es decir, grado de impacto en los resultados externos de la integración de buenas prácticas.	g. Todos los años el instituto celebra una serie de ponencias y charlas sobre “Buenas prácticas innovadoras en la impartición de docencia”. Evidencia: Fotografias de las diferentes actividades de buenas prácticas realizadas en ellos recintos.	
h. Relación costo eficacia, entendida como los efectos obtenidos al menor costo posible, como por ejemplo la comparación del costo global del número de graduados con empleo en el campo de su especialización con el del número de graduados en busca de empleo o con trabajo en un sector profesional distinto de su especialidad. i. Eficacia de la institución en la promoción de alumnos a cursos superiores o su integración en el ámbito socio-económico.		h. No existe evidencia. Actualmente se encuentra en elaboración el análisis de capacidad donde se establecerán las variables que ayudarán al costeo por estudiante.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos.

Resultados en el campo de la gestión y la innovación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Eficiencia en el logro de los objetivos de la institución con los recursos disponibles (el coste por alumno que se gradúa).		a. No existe evidencia del costeo por estudiante.
b. Evidencias de la implicación en la institución de todos los grupos de interés (nivel de participación en las actividades)	b. La institución es un referente en su nicho. Evidencia: Memorias institucionales con la relación de las actividades realizadas.	
c. Resultados del establecimiento de alianzas y de las actividades llevadas a cabo conjuntamente (número de alianzas con organizaciones externas, número de soluciones innovadoras derivadas de las alianzas, número de actividades de mejora realizadas con los asociados, mejoras respecto al rendimiento de los proveedores; ahorro derivado de las alianzas y de las actividades llevadas a cabo conjuntamente).	c. Evidencia: Matriz de alianzas activas.	
d. Evidencias de la capacidad para satisfacer y equilibrar las necesidades de todos los grupos de interés (armonía social: número de conflictos entre los grupos de interés, número de intervenciones de mediadores).	Nuestros estudiantes sostenidamente en las encuestas de satisfacción han expresado su conformidad con los servicios ofertados. Evidencia: Informes de Encuesta de satisfacción 2019 y 2020	
e. Evidencias del éxito de la mejora e innovación de las estrategias, las estructuras y los procesos de la institución (tendencia favorable del número de recursos, reducción del número de quejas, incremento de la eficiencia).		

f. Evidencias de mejora en el uso de tecnologías de la información y el conocimiento interno, comunicación interna y externa y trabajo en red). g. Proporción entre el número de ordenadores / número de usuarios y el número de horas de uso por PC, tendencia en los niveles de satisfacción según las encuestas y sondeos, etc. h. Resultados de las inspecciones y auditorias (controles intermedios cada año, comisión interna de calidad, evaluaciones de expertos externos, etc.) i. Formación que se proporciona en relación con el rendimiento de los procesos, es decir, grado medio de éxito en cada etapa del currículo.	Evidencia: Informe TIC de aplicación de las políticas TIC, Informes Q1 y Q2 del avance de los proyectos TIC Evidencia: informe de activos fijos. Evidencia: Informe del departamento de fiscalización sobre el programa de auditoría interna a almacenes y cajas	No existe evidencia.

Resultados Económicos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Grado en el que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios. b. Grado en que la institución cuenta con sus propios recursos e ingresos procedentes de tasas, así como de los productos de la venta de servicios (librerías universitarias, productos y servicios derivados de las prácticas en el marco de la actividad docente, cafeterías escolares, venta de material escolar y otros similares). c. Evidencias de la capacidad para satisfacer y equilibrar los intereses económicos de todos los grupos de interés. d. Garantizar una buena gestión de los riesgos financieros (presencia de un asesor jurídico, asegurar la disponibilidad de recursos para las horas de enseñanza/formación requeridas, etc.)	**Evidencia:** Puntuación satisfactoria del indicador de SMMGP sobre eficiencia del uso del presupuesto. Nota: No aplica. Los fondos que ingresan por caja son depositados en la cuenta única del tesoro. **No aplica.** **Evidencia:** Matriz de riesgos.	

e. Resultados de las inspecciones económicas y de las auditorias. f. Resultados de análisis comparativos – "*benchlearning* o *benchmarking* interno. Es decir, impacto en los resultados internos de la integración de buenas prácticas.	**Evidencia:** Informe de auditorias internas del departamento de fiscalización. **Evidencia:** Informes Q1 y Q2 elaborados por Planificación y Desarrollo a la MAE	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF Educación 2010", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autoevaluación y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.