



**INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL 2021
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Santo
Domingo
Agosto de
2021**

Contenido

Resumen Ejecutivo	3
1. Aspectos Generales.....	4
1.1. Misión.....	4
1.2 Visión.....	4
1.3 Valores.....	4
1.4 Base Legal.....	4
1.5 Estructura Organizativa.....	5
1.6 Servicios.....	6
2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	10
2.1. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL ITSC	10
3. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	18
3.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	18
3.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	18
3.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	18
3.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	21
3.2.3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	24
ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021.....	24

Resumen Ejecutivo

En el marco de cumplimiento al decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, el Instituto Técnico Superior Comunitario ha realizado el autodiagnóstico como ejercicio para la mejora continua de sus procesos.

Se distribuyó entre los miembros del comité de Calidad y a sus equipos de trabajo las asignaciones correspondientes, con el fin de recopilar las informaciones y evidencias para el análisis en conjunto, tomando como base los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación. Se identificaron puntos fuertes y áreas de mejora de la institución, así como también buenas prácticas implementadas.

Dentro de los puntos fuertes hemos identificado, que contamos con una Planificación Estratégica Institucional realizada en colaboración con los involucrados, donde se formuló y desarrolló la misión y la visión de la organización y un marco de valores respetando el marco general de valores del sector público.

Se tomaron en cuenta todas las debilidades identificadas para realizar un Plan de mejora, con los responsables del cumplimiento de las acciones establecidas.

1. Aspectos Generales

1.1. Misión

Formar profesionales competentes y éticos a nivel técnico superior, capaces de innovar y emprender para dar respuestas a las exigencias globales desde un modelo educativo inclusivo.

1.2 Visión

Ser referente del nivel técnico superior de República Dominicana, acreditada nacional e internacionalmente, sustentada en avances tecnológicos, con un modelo educativo inclusivo comprometido con la excelencia académica.

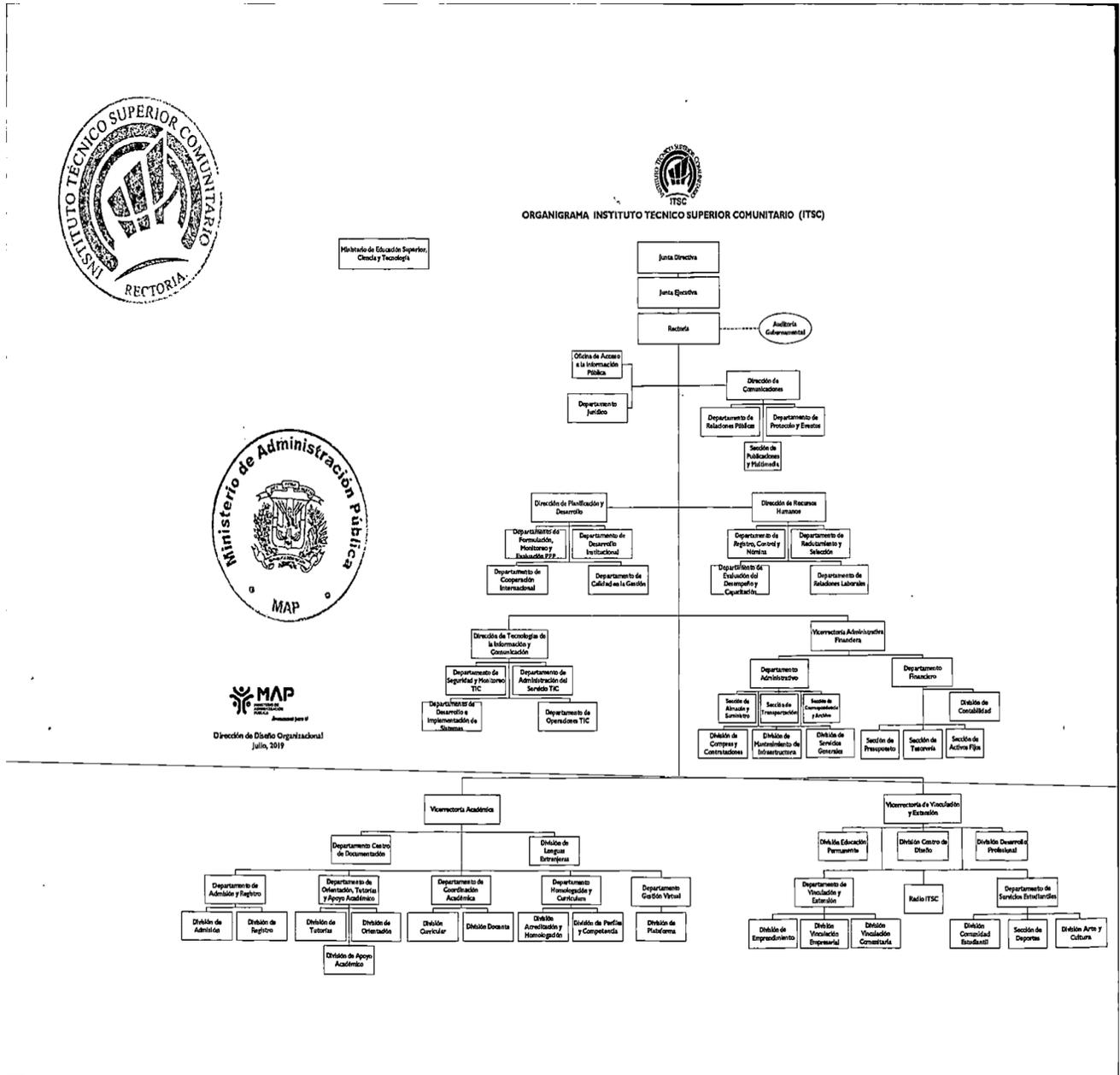
1.3 Valores

- Integridad
- Equidad
- Transparencia
- Trabajo en Equipo
- Cultura de Inclusión
- Excelencia
- Compromiso Social
- Cultura de Emprendimiento

1.4 Base Legal

- Constitución de la República Dominicana (2010).
- El Consejo Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología (**CONESCyT**) aprobó como Instituto Técnico de Estudio Superior mediante Resolución 30-2012, para responder a las normativas vigentes para dar cumplimiento a la Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, (MESCYT)
- Decreto No. 440-12 de fecha 14 de agosto de 2012, que Instituye La Junta Directiva Del Instituto Técnico Superior Comunitario, (ITSC) y designa su primer rector.
- Reglamento de las Instituciones de Educación Superior (IES) y otras normativas del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, (MESCYT)
- Reglamento de organización interna apegado a los órganos rectores del Estado.

1.5 Estructura Organizativa



1.6 Servicios

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
<p style="text-align: center;">Docencia Educación Superior</p>	<p>El servicio de Docencia Educación Superior comprende los elementos siguientes:</p> <p>Matrícula estudiantil: comprende la realización de registros o inscripción de los estudiantes al realizar sus estudios en la institución.</p> <p>El estudiante podrá solicitar los correspondientes conceptos dentro de la Matrícula Estudiantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción a los Estudiantes Nacionales que ingresarán por primera vez en la Institución. • Inscripción a los Estudiantes no Nacionales que ingresarán por primera vez en la Institución. 	<p>Todo ciudadano que cumpla con todos los requisitos de admisión de la institución.</p> <p>Requisitos para Nacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de nacimiento legalizada original (no mancha, no rayada, en buen estado y legible) • Certificado de bachiller original • Récord de notas original firmado y sellado por el Distrito Escolar (incluir resolución si aplica) • Copia de cédula de identidad • Dos (2) fotos 2×2 (fondo blanco, reciente) • Formulario de admisión debidamente lleno • Dos pruebas de admisión (se ofrecen en el ITSC) • Profesionales traer copia del Título y Record de Notas (legalizados por el MESCYT) antes de matricularse. <p>Requisitos para no Nacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de nacimiento original, legalizada en cancillería, traducida al español y sellada por la procuraduría (no más de 5 años de vigencia) • Certificación de bachiller. Si el bachillerato fue realizado fuera del país, las certificaciones deben ser certificadas por el Ministerio de Educación (MINERD) • Récord de notas original con apostille y traducción al español. • Los documentos de países que están dentro del acuerdo de la <i>HAYA</i>, deben tener el apostille de su país • Copia de pasaporte • Dos (2) fotos 2×2 (fondo blanco, reciente) • Formulario de admisión • Depositar documentación • Dos pruebas de admisión (se ofrecen en el ITSC)

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
	<p>Técnico Superior: Programas en diferentes áreas de conocimiento, actualizados con las competencias requeridas por los sectores productivos y los avances de la industria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el proceso de Matriculación
<p>Educación Permanente</p>	<p>Programa Co-Curriculares (Talleres, Conversatorios, foros, festivales, Arte, Cultura y Deportes)</p> <p>Talleres, reuniones y agrupaciones que permiten desarrollar el talento personal y profesional como complemento de la formación académica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Admisión • Depositar documentación, si aplica • Pago, en caso de ser estudiante o egresado, si aplica • Solicitud de Admisión
<p>Gestión de Registro</p>	<p>Récord de Notas: Emisión de Récord de Calificaciones; documento disponible para todo estudiante activo o inactivo de la institución que desee un récord oficial de las calificaciones que ha obtenido en las asignaturas cursadas.</p> <p>Certificados profesionales y Técnicos de Educación Permanente</p> <p>Documento oficial que acredita los estudios que una persona ha cursado con éxito.</p> <p>Certificaciones de Documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes de Récord de Calificaciones serán entregadas a estudiantes activos o inactivos de la institución con más de un Cuatrimestre cursado. Se entrega en 10 Días laborables. • Matriculado en el ITSC <p>Las solicitudes de Certificaciones de Estudios y la Legalización de Título están disponibles para los</p>

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
	<p>Carta de egresado interna: Constancia de conclusión de estudios, de acuerdo con lo establecido por el ITSC. Se entrega en 5 días laborables.</p> <p>Carta de egresado Externa: Constancia de conclusión de estudios, de acuerdo con lo establecido por el ITSC. Se entrega en 15 días laborables.</p> <p>Copia de título Certificada: Acreditación de los valores numéricos de registros de los títulos emitidos por el ITSC. Se entrega en 15 días laborables.</p> <p>Legalización de Título: Disponible permanentemente para los egresados del ITSC que deseen legalizar su título a través del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) y han completado satisfactoriamente los requisitos de su plan de estudio y han pasado el proceso de investidura. Se entrega en 15 días laborables.</p>	<p>estudiantes que han cumplido con todos los requisitos de su plan de estudio.</p> <p>Para documentos oficiales deben de realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigirse a la unidad de atención al usuario, llenar formulario de solicitud de servicios, especificando el servicio a requerir. • Pagar el servicio en la caja • Depositar el formulario y el recibo de pago en la unidad de atención al usuario del ITSC. • 15 días laborables después llamar para recibir número de oficio con el retirara los documentos que sean legalizados por el MESCYT.

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
<p>Vinculación con la Comunidad y las empresas</p>	<p>Asesoría, consultoría y actualización de la comunidad.</p> <p>Programa de pasantía</p> <p>Son las actividades de vinculación y capacitación que fortalece el modelo integral y emprendedor con el apoyo de los sectores productivos.</p> <p>Colocación Laboral:</p> <p>Programa de Intermediación para la colocación laboral de los estudiantes y egresados en los sectores productivos.</p> <p>Otros Servicios: Son actividades extracurriculares y de apoyo al bienestar estudiantil, la cultura, el deporte y el arte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de detección de necesidad y Acuerdo de servicio para apoyo a la comunidad y Empresa /Talleres, Asesoría y Consultoría. • Ser Estudiante activo (Pasantía) • Ser Estudiante activo o Egresado. • Que cumpla con los requisitos de la posición a ocupar. • Ser Estudiantes activo • Llenar formulario de solicitud

2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) presenta su Plan Estratégico 2021-2024. Este documento contiene los lineamientos estratégicos y programáticos del trabajo institucional durante ese periodo, asegurando que los objetivos contribuyan a generar los cambios e innovaciones que fortalezcan la calidad de la formación técnico superior que requiere el país, supliendo de profesionales formados a nivel técnico superior, competentes y éticos, que den respuesta a las demandas de los sectores productivos de la Republica Dominicana.

Este documento es el resultado de la construcción colectiva de directivos, mandos medios y técnicos especializados tanto de las áreas misionales/sustantivas, así como de los colaboradores pertenecientes a las áreas de apoyo que dan soporte a la prestación de servicios de formación técnico superior y Educación Permanente.

2.1. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL ITSC

El Instituto Técnico Superior Comunitario plantea cinco (5) grandes ejes estratégicos para el período 2021-2024, dentro de estos ejes se concretan dieciséis (16) objetivos estratégicos y estos en treinta y uno (31) diferentes estrategias. Estas estrategias constituyen la base para la planificación operativa, pues de cada una de ellas articulan resultados esperados y productos orientados a la consecución de logros que permitan avanzar hacia los distintos objetivos que se han fijado.

Eje Estratégico 1: Gestión de la Formación Técnico Superior			
Objetivos Estratégicos	Estrategias derivadas	Resultados Esperados	Productos y Servicios
1.1. Formar profesionales (egresados) del nivel técnico superior competentes y éticos.	1.1.1. Incrementar cobertura de la Formación Técnico Superior	R1. Estudiantes y egresados con alto desempeño académico, con las competencias requeridas para su exitosa inserción en la sociedad y el mercado laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar programas de tutorías, apoyo y seguimiento personalizado 2. Fortalecer los programas de formación humana e integral para los estudiantes y docentes. 3. Creación, revisión y actualización de programas académicos acorde a la demanda de la sociedad y los sectores productivos, de servicios y las nuevas normativas nacionales 4. Gestionar la acreditación de laboratorios y talleres 5. Fortalecer la formación virtual

1.2. Elevar los niveles de calidad en la Gestión de la Docencia.	1.2.1 Revisión y actualización de la oferta académica de acuerdo con las normas legales vigentes, atendiendo con las demandas de los sectores productivos y de servicios del país.	R2. Docentes certificados y acreditados en su área de aprendizaje.	1. Fortalecimiento de los programas de inducción, formación continua y acreditación del docente.
	1.2.2 Crear el Sistema de aseguramiento de la calidad Académica	R3. Sistema de aseguramiento de la calidad académica implementadas (Desarrollo curricular y docente, acreditación, homologación, Evaluación).	1. Crear el Sistema de Gestión de Calidad Académica 2. Gestionar la acreditación de laboratorios y talleres
1.3. Ampliación y mejoramiento de los Servicios Institucionales Académicos.	1.3.1. Mejorar la Gestión de la Admisiones	R4. Establecer un sistema de gestión de admisión eficiente y rápido con miras de captar, seleccionar y admitir estudiantes que amplíe el público-meta.	1. Establecer un sistema de gestión de admisión eficiente y rápido con miras de captar, seleccionar y admitir estudiantes que amplíe el público-meta
	1.3.2. Ampliar la cobertura de servicios y productos que se ofrecen con descuento y de forma gratuita al estudiantado.	R5. Aumenta el número de servicios y productos que se ofrecen de forma gratuita al estudiantado.	1. Mejorar la cobertura de los programas del servicio estudiantiles del ITSC
1.4. Fortalecer el acervo bibliográfico y los servicios del Centro de Información y Documentación	1.4.1. Garantizar el acceso a recursos bibliográficos acordes a la oferta curricular	R6. Disponibilidad de recursos bibliográficos que satisfacen las necesidades de las diferentes áreas de conocimiento.	1. Mejorar el acceso a recursos bibliográficos acordes a la oferta curricular 2. Mejorar el acceso a bases de datos especializada en las diferentes áreas/carreras

Eje Estratégico 2: Vinculación con el medio y extensión comunitaria

Objetivos Estratégicos	Estrategias derivadas	Resultados Esperados	Productos y Servicios
2.1. Desarrollar un sistema de relaciones y vinculación con IES-empresa y sociedad a partir del modelo educativo del ITSC	2.1.1. Desarrollar un sistema de relaciones vinculación con IES-Empresa y Sociedad	R7. Fortalecido el sistema de relaciones y vinculación a través de la firma de nuevos acuerdos y el seguimiento a los existente	1. Programa de relaciones y vinculación con IES-empresa y sociedad
2.2. Fortalecer el programa de relaciones con los egresados	2.2.1. Desarrollar de Programa Vinculación con egresados	R8. Los egresados del ITSC participan de las actividades diseñadas para los egresados	1. Programa de relaciones con los egresados
	2.2.2. Propiciar la inserción laboral de los egresados	R9. La bolsa de empleos del ITSC mejora el nivel de empleabilidad de los egresados	1. Bolsa de empleos
	2.2.3. Integrar las experiencias de los egresados en el modelo educativo del ITSC	R.10 Los resultados de los estudios de seguimiento a los egresados del ITSC se utilizan para mejorar los programas de formación y educación permanente	1. Programa de mejora de formación y educación permanente

Eje Estratégico 3: Educación Permanente y Provisión de Servicios			
3.1. Fortalecer la oferta de educación permanente que responda a las necesidades de los sectores productivos y la comunidad	3.1.1 Fortalecer la oferta de educación permanente	R11. Las acciones formativas de educación permanente se ajustan a las demandas de los sectores productivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de educación permanente a sectores productivos 2. Programa de educación permanente a estudiantes.
3.2. Proveer servicios de consultoría y asistencia técnica que sirvan para mejorar el entorno productivo y la sociedad	3.2.1 Gestionar los servicios de consultoría y asesoría técnica por medio de una ASFL-ONG	R12. Mejorada las competencias del capital humano de los sectores productivo a través de la prestación de servicios del ITSC	1. Gestionar los servicios de consultoría y asesoría técnica por medio de una ASFL- ONG
	3.2.2 Crear un centro de negocios e innovación	R13. Fortalecidas las capacidades de emprendimiento e innovación del ITSC	1. Desarrollar un centro de negocios e innovación

Eje Estratégico 4: Desarrollo tecnológico e innovación			
4.1. Contribuir a través de la implementación de nuevas tecnologías a elevar los niveles de calidad de la oferta académica	4.1.1. Incorporar tecnología en el proceso de enseñanza/aprendizaje	R14. Docentes y estudiantes utilizan tecnologías como apoyo al proceso de enseñanza / aprendizaje	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar los softwares y equipos tecnológicos de las Áreas académicas de enseñanza 2. Aumento de recursos de infraestructura de TI en la nube para Educación Virtual
		R15. Disponibilidad de la plataforma de educación virtual	1. Aumento de Recursos de Infraestructura de TI en la Nube para Educación Virtual
4.2. Mejorar y actualizar la plataforma tecnológica que alberga los servicios de la institución	4.2.1. Plan de gestión para la adecuación de la Plataforma tecnológica necesaria para cubrir las necesidades de la institución	R16. Plataforma tecnológica adecuada para suplir las necesidades de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporar tecnologías de la Industria 4.0 en Laboratorios 2. Ampliar cobertura de redes de área local e inalámbrica 3. Mejorar la infraestructura tecnológica 4. Mejorar los servicios de aplicaciones

	4.2.2. Plan de diseño e implantación de sistemas automatizados de información y de gestión por áreas	R17. Automatización de los procesos internos de las distintas áreas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño e Implementación del Plan de automatización procesos y softwares de gestión por áreas 2. Transformación Digital de los procesos
4.3. Mejorar la gestión de la Dirección de Tecnología	4.3.1. Cambio Estructura Organizativa de la Dirección	R18. Implantación Modelo de Estructura Organizativa Aprobado por el MAP y OPTIC para las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de políticas y procedimientos de la Dirección de Tecnología Elaborados 2. Marco de control COBIT 5.0 Implementado 3. Cambio de Nombre a la Dirección de Informática 4. Creación Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC 5. Creación Departamento de Administración del Servicio TIC 6. Creación Departamento de Operaciones TIC
			<ol style="list-style-type: none"> 7. Creación Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas 8. Programa de capacitación del personal

Eje Estratégico 5: Fortalecimiento Institucional			
5.1. Implementar un modelo de gestión institucional eficaz y eficiente que dé respuesta a los clientes internos y externos del ITSC.	5.1.1. Cumplimiento de los procesos de elaboración, monitoreo y evaluación del PEI y POA	R19. Fortalecimiento del Sistema de Planificación y Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el cumplimiento del PEI ITSC 2021- 2024 y POA 2021 2. Establecer un modelo de gestión de calidad bajo las normativas del sector público y certificable bajo normas internacionales
		R20. Sistema de Planificación Institucional Instaurado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Monitoreo diseñado y en proceso de implementación
	5.1.2. Cumplimiento de los indicadores de calidad relacionadas con Calidad del SISMAP. Certificación bajo la Norma ISO 9001:2015	R21. Establecer un modelo de gestión de calidad bajo las normativas del sector público y certificable bajo normas internacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de los indicadores de calidad relacionados con Calidad del SISMAP
	5.1.3. Plan de desarrollo organizacional y calidad de la gestión	R22. Desarrollo organizacional fortalecido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Organizacional y Escala Salarial implementada 2. Gobernanzas y alianzas estratégica
5.1. Implementar un modelo de gestión institucional eficaz y eficiente que dé respuesta a los clientes internos y externos del ITSC.	5.1.4. Optimizar costos operativos	R23. Gestionar y optimizar fuentes de ingresos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimización de costos operativos 2. Presupuesto acorde al POA institucional 3. Gestión y control de los procesos Administrativos y Financieros 3. Gestión de compras
		R24. Usuarios satisfechos de las instalaciones del ITSC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar la adecuación de la infraestructura física (Proyecto 2. Gestionar la adecuación de la infraestructura tecnológica
	5.1.5. Fortalecimiento de los Subsistemas de Recursos	R25. Fortalecimiento institucional a través del cumplimiento de los indicadores de los	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública II

	Humanos de cara al fortalecimiento institucional	Subsistemas de Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 2. Personal calificado y con las competencias requeridas por el puesto 3. Gestión del Clima Laboral
5.2. Mejorar el posicionamiento institucional del ITSC a nivel nacional e internacional	5.2.1. Implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones (interno y externo)	R26. Mejorar el flujo de información institucional y de comunicación interno y externo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del Plan Estratégico de Comunicaciones 2. Gestión de Crisis 3. Gestión de las Relaciones Públicas 4. Gestión y Coordinación de Eventos/actividades del ITSC 5. Gestionar las estrategias para contenidos generales de Redes Sociales y Página Web.
		R27. Aumento de la satisfacción del personal del ITSC	<ol style="list-style-type: none"> 3. Gestionar actividades internas que contribuyan a mejorar el clima organizacional
5.3. Transparentar las operaciones	5.3.1. Disponer de los recursos físicos y tecnológicos como como manda la Ley 200-04 para el adecuado funcionamiento <u>del</u> la Oficina de Acceso a Información del ITSC	R28. Garantizar la transparencia de la gestión institucional proporcionando acceso a informaciones a los ciudadanos de manera oportuna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilitación de la Oficina de Acceso a la Información 2. Gestión del Portal de Transparencia 3. Gestión CEP-ITSC 4. Gestión certificaciones del portal con las normativas NORTIC A2, A3, A5, E1.
5.4. Desarrollar una estrategia de coordinación interinstitucional e internacional	5.4.1. Maximizar la captación de recursos proveniente del exterior para alinearlos de manera efectiva a las prioridades del ITSC.	R29. Reforzar la capacidad de apropiación, y captación de recursos de cooperación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar fondos de cooperación Internacional
	5.4.2. Plan de vinculación con entidades técnicas, académicas y	R30. Consolidada la vinculación del ITSC con entidades técnicas, académicas y	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer vinculaciones con entidades técnicas, académicas y financieras, nacionales e internacionales

	financieras, nacionales e internacionales	financieras, nacionales e internacionales	<ol style="list-style-type: none"> 2. Charla de sensibilización de los procesos de Contratación del Estado y socialización del PACC y su vinculación con otros planes. 3. Simplificar y racionalizar los procedimientos de gestión de la cooperación internacional para su mayor operatividad y agilidad. 4. Capacitar en la implementación de las Normas de Gestión de la Cooperación Internacional
	5.4.3. Implementar mecanismos para la regulación y participación permanente de los sectores productivos y las organizaciones de la sociedad civil.	R31. Articulación ITSC-sociedad civil para elevar la sinergia público-privada"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un Plan de articulación ITSC-Sociedad Civil 2. Implementar el Plan de articulación ITSC-Sociedad Civil
5.5. Proveer servicios de consultoría y asistencia técnica que sirvan para mejorar el entorno productivo y la sociedad	5.5.1. Crear una fundación para gestionar los servicios de consultoría y asistencia técnica	R32. Mejorada las competencias del capital humano de los sectores productivo a través de la prestación de servicios del ITSC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro ASFL 2. Gestión de la ASFL
	5.5.2. Crear un centro de negocios e innovación	R33. Fortalecidas las capacidades de emprendimiento e innovación del ITSC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestación de servicios y empresas auxiliares. 2. Rendición de cuentas a las entidades cooperantes

3. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

3.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- En el ITSC Se han formulado los fundamentos filosóficos de la institución, mediante un Taller de Planificación Estratégica Institucional 2021 2024 efectuado en colaboración con los involucrados en Sept. 2020.
- El ITSC cuenta con un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.
- El ITSC ha comunicado la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés, mediante Página Web, Correos Electrónicos y Murales.
- Contamos con una estructura organizativa y un manual de organización y función, aprobado por el MAP, con miras a garantizar el buen desempeño institucional.
- El ITSC motiva y apoya a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.
- El ITSC Mantiene relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

3.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

3.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

I- LIDERAZGO

- El ITSC si aplica los principios de GCT, pero a pesar de que tenemos una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, necesita ser evaluada y aprobada y no contamos con certificación Norma ISO 9001.
- Se debe realizar una matriz de sucesión para delegar autoridad, responsabilidad y competencia.

II- PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- La Institución debe recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.
- Se debe asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.
- Se debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los

cambios planificados.

III- PERSONAS

- Se debe realizar un levantamiento para Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.
- Se tiene que debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.
- Se debe de realizar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad.
- Se debe desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.
- Se debe de Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).
- Se debe crear un procedimiento de la movilidad interna y externa de los empleados.
- Se debe desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).
- Se debe planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
- Se debe evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
- Se debe revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

IV- ALIANZAS Y RECURSOS.

- Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.
- Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).
- Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.
- Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
- Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.
- Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.
- Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.
- Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.
- Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).
- Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.

V. PROCESOS

- Se debe comentar y estandarizar los procesos.
- Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.
- Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.

- Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,
- Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).

3.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

VI. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

- La Institución en estos momentos está aplicando una encuesta de satisfacción, para conocer las opiniones de los usuarios sobre la calidad de los servicios que se ofrece.
- Se debe realizar de forma periódica estudios que ofrezcan información actualizada sobre la percepción social o de valoración de la imagen global de la institución y reputación.
- Se debe medir Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
- Medir la percepción en cuanto a la accesibilidad.
- Identificar número de actuaciones del Defensor Público.
- Medir el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.
- Identificar número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.
- Medir el cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).

VII. Resultados en las personas.

Se debe de culminar la aplicación de la encuesta del clima laboral, para poder medir los resultados que ha alcanzado la Institución, para satisfacer las necesidades y expectativas del personal.

VIII. Resultados de responsabilidad social.

Se deben de realizar estudios que midan los siguientes aspectos:

- Impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.

- Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).
- Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).
- Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).
- Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
- Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).
- Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).
- Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).
- Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.

IX. Resultados clave de rendimiento.

- Se debe medir el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
- Se debe medir el nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. (Culminar la aplicación de la encuesta de atributos de calidad de servicios ofrecidos).
- Se debe realizar las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.
- Se debe de hacer benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.

- Se debe de analizar la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.
- Se debe analizar la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.
- Se debe medir la Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).
- Se debe evaluar la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
- Se debe medir el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.
- Se debe medir el Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).
- Se debe realizar inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.
- Se debe medir el Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros 2021.
- Se debe realizar auditorías e inspecciones de la gestión financiera, 2020 y 2021.

3.2.3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Para la institución es muy importante fomentar la cultura de autoevaluación, que todos los colaboradores sientan el compromiso de unirse, para elevar los niveles de excelencia el desempeño de sus funciones y brindar un servicio de calidad.

Consideramos que la institución tiene la necesidad de implementar la carta Compromiso al ciudadano para cumplir con los atributos de calidad de los servicios ofrecidos y dar un seguimiento constante a la percepción de los clientes/usuarios mediante encuestas.

Concluimos en realizar el Plan de Mejora CAF 2022 para mejorar las debilidades identificadas.

ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021.