

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE)\_**

**FECHA:**

**Junio 2022**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	En los últimos años, a fin de optimizar sus procesos, el Instituto se ha abocado a la búsqueda sin pausa de la excelencia institucional, a través de un proceso de reingeniería organizacional. Como parte de los esfuerzos, encaminados a apoyar el fortalecimiento institucional, se formuló un nuevo horizonte estratégico, el cual está alineado con los procesos de mejora continua de IDEICE y la formulación de la nueva planificación estratégica institucional, estableciendo vinculación, por supuesto, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y la planeación Plurianual del Sector Público, además de las directrices establecidas por el Ministerio de Educación de República Dominicana (MINERD). IDEICE emprendió la tarea de formular su Plan Estratégico (PEI) 2022-2025; y para esta formulación se agotaron jornadas de trabajo en equipos con los diferentes departamentos. En la formulación del Plan Estratégico 2022-2025 fue revisada la misión, visión y valores del IDEICE para su adecuación a cambios registrados en el sistema educativo dominicano y el fortalecimiento institucional.	

	<p>La misión, visión y valores institucionales fueron socializados con todo el personal y colgado en la página WEB, INTRANET, Mural y Redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanza 03-2008</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025</li> <li>• INTRANET IDEICE</li> <li>• Página WEB IDEICE</li> <li>• Mural Institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El IDEICE es un “órgano público descentralizado, adscrito al Ministerio de Educación, que tiene a su cargo la gestión de la evaluación y la investigación de la calidad educativa con un sentido de pertinencia, relevancia, eficacia, eficiencia y equidad, como base para la toma de decisiones y la mejora continua del Sistema Educativo” (Ordenanza 03-2008). El marco de valores institucionales se creó tomando en cuenta lo que dice la ordenanza. Los valores fueron actualizados y definidos en el marco de la elaboración del PEI 2022-2025, realizando encuentro con todas las áreas en la que se realizaron lluvias de ideas llegando consenso para definir los valores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanza 03-2008</li> <li>• PEI 2022-2025</li> <li>• INTRANET IDEICE</li> <li>• Página WEB IDEICE</li> <li>• Mural Institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Estos están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y la planeación Plurianual del Sector Público, además de las directrices establecidas por el Ministerio de Educación de República Dominicana (MINERD).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li> <li>• La Estrategia Nacional de Desarrollo (END)</li> <li>• Planeación Plurianual del Sector Público, Políticas Ministerio de Educación de República Dominicana (MINERD)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2022-2025</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos se socializaron en el lanzamiento del PEI 2022-2025 en abril 2022, y están disponibles todo el año en la INTRANET IDEICE y la página WEB IDEICE.</p> <p>En la inducción se le presenta a cada empleado la misión, visión y valores de igual forma están contenidos en el código de ética y en el carné institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Manual de inducción</li> <li>• Constancia de inducción</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2022-2025</li> <li>• Página web Institucional</li> <li>• Misión, visión y valores publicados en el mural</li> <li>• Fotos actividad socialización misión, visión y valores.</li> <li>• INTRANET</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	<p>No hemos colocado la misión, visión y valores en la recepción, tampoco en los pasillos de cada piso, comedor y otras áreas estratégicas.</p>

<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>• Carnés</p> <p>Para la elaboración del Plan Estratégico IDEICE 2022-2025 se identificaron los factores políticos, sociales, económicos, culturales y ecológicos que representan oportunidades y retos para el cumplimiento de su mandato, y le demandaban esfuerzos de adaptación. Se realizó un análisis FODA, fueron identificados los riesgos y realizado un plan de mitigación para cada uno de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico IDEICE 2022-2025</li> <li>• Registro de participantes</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El IDEICE orienta a los colaboradores sobre el código de ética y de conducta al momento de ingresar formalmente a la institución, a través de la inducción, este documento plantea las directrices a seguir sobre cómo enfrentarse a potenciales conflictos de interés, acto de corrupción, se le entrega un código de ética a cada colaborador al momento de ingresar a la institución.</p> <p>También, de manera programada la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) realiza capacitaciones en materia de ética y temas relacionados.</p> <p>Los colaboradores pueden realizar denuncias por diferentes medios: Buzones interno, correo electrónico y portal ética institucional.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de inducción sobre el código de ética</li> <li>• Comunicación de designación de la comisión de ética</li> <li>• Código de Ética Institucional</li> <li>• Manual de inducción al personal</li> <li>• Políticas y procedimiento código de ética Institucional</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Buzón de Denuncias</li> <li>• Página WEB</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El IDEICE ha concentrado sus esfuerzos para que sus colaboradores y 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 y encargados, en un taller: Liderazgo estratégico, liderazgo táctico y planificación institucional, Cultura Organizacional y de integración, este taller fue de tres días en marzo del 2019, impartido por el Psicólogo. Salvador Espinal. La dirección ejecutiva es un espacio donde todos los colaboradores tienen acceso.</p> <p>En el 2022 a principio de año, el instituto realizó la evaluación del Clima Laboral dentro de la institución, esta encuesta es coordinada por el MAP, con esta se busca analizar cómo se sienten los colaboradores en el ámbito laboral que ofrece el IDEICE y proveer, por igual, una sección donde se</p>	



	<p>pueda evaluar cómo estos consideran la relación entre los directivos y sus empleados subordinados.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Taller: Liderazgo estratégico, liderazgo táctico y planificación institucional, Cultura Organizacional y de integración</li> <li>• Informe de clima laboral</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El 11/08/2020, se realizó la socialización de la nueva Estructura del IDEICE aprobada por el MAP por medio a la resolución 07-2020. Para esta socialización se convocó por Microsoft Teams a todo el personal, la dirección ejecutiva, recursos humanos y planificación explicaron la importancia de la estructura y como estaba concebida.</p> <p>El IDEICE tiene definido un Manual de Cargos aprobado por el MAP a través de resolución 01-2021.</p> <p>En fecha 13/05/2021 el IDEICE remite comunicación solicitando al MAP la aprobación de propuesta de escala salarial la cual fue aprobada.</p> <p>El IDEICE desde septiembre 2021 ha elaborado 10 manuales y procedimientos internos para estandarizar los procesos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 01-2020, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del IDEICE</li> <li>• Resolución 01/2021 que aprueba el Manual de Cargos del IDEICE</li> <li>• Comunicación enviada al MAP, para aprobación de la escala salarial</li> <li>• Escala salarial aprobada</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2022-2025</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022</li> <li>• Manuales de procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de seguridad y salud en el trabajo, políticas y procedimientos administración y custodia de expediente laboral, Políticas y procedimiento Capacitación del personal, política y procedimiento control de vacaciones, políticas y procedimientos desvinculación del personal, Políticas y procedimientos elaboración y evaluación acuerdos de desempeño, Políticas y procedimientos encuesta de clima y cultura organizacional, política y procedimiento inducción del personal, Política y protección del medio ambiente, Política y procedimiento reclutamiento y selección de personal, Política y procedimiento código de ética, Política y procedimiento valoración y administración de riesgos (VAR), Manual de identidad corporativa.</li> </ul> </li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El IDEICE a través de un proceso de reingeniería organizacional, como parte de los esfuerzos, encaminados a apoyar el fortalecimiento institucional, se formuló un nuevo horizonte</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

estratégico, el cual está alineado con los procesos de mejora continua del instituto y la formulación de la nueva planificación estratégica institucional, estableciendo vinculación, por supuesto, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y la planeación Plurianual del Sector Público, además de las directrices establecidas por el Ministerio de Educación de República Dominicana (MINERD). El IDEICE emprendió la tarea de formular su Plan Estratégico (PEI) 2022-2025; el mismo está organizado de la siguiente forma: 2 ejes estratégico, 2 objetivos estratégicos, 8 estrategias, 9 resultados de efecto, 21 indicadores de resultados. A partir de junio 2021 inició un plan piloto para la Evaluación del Desempeño de los servidores del instituto, a través de los cuales se elaboraron acuerdos del desempeño en base al cumplimiento de metas institucionales.

**Evidencias:**

- Plan estratégico institucional 2022-2025
- Plan Operativo Anual (POA) 2022
- Informes de logros trimestrales
- Formulario de acuerdo- evaluación de desempeño
- Cuadro global de acuerdo de desempeño
- Plantilla de los resultados de la evaluación de desempeño
- Informe de los resultados de la evaluación

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El IDEICE ha introducido mejoras identificando y priorizando los cambios estructurales acorde a las demandas institucionales. El Plan Estratégico 2022-2025 del instituto se construyó, precisamente, con la participación de todo el personal de la institución y de los principales actores externos, colaboradores y beneficiarios de los servicios del IDEICE. Es producto, también, de una exhaustiva revisión documental y una serena lectura del contexto socioeducativo.</p> <p>Actualmente el personal del IDEICE está compuesto por un 35.05% de hombres y 64.95% mujeres, siendo las mujeres las que ocupan en mayor frecuencia posiciones directivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura institucional 2020</li> <li>• Incorporación de personal externo y promoción interna de personal</li> <li>• Encuesta Bienal</li> <li>• Plan Estratégico 2022-2025</li> <li>• Nóminas</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El IDEICE cuenta con un Manual de Valoración y Administración de Riesgo (VAR), Matriz de identificación de riesgos, Evaluación y valoración de riesgos y plan de mitigación de riesgos.</p> <p>El monitoreo de los proyectos se realiza a través de un formulario de Google que generan un documento Excel, también se tiene la ejecución de los proyectos. Con estas dos informaciones se generan los informes de logros trimestrales que son enviados a los diferentes sistemas que componen el SMMGP.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>También, la Institución se encuentra en un arduo proceso documentación, actualización y recolección de evidencias en lo que concierne a implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), lo cual ha contribuido a la mejora de los procesos, así como al cumplimiento de lo requerido por la Contraloría General de la República.</p> <p>La institución elabora trimestralmente informes sobre el seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 2022</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Valoración y Administración de Riesgos</li> <li>• Informes de logros trimestrales</li> <li>• Ejecuciones trimestrales</li> <li>• Informes del PEI y POA Anuales</li> <li>• Matriz de resumen implementación NOBACI</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El IDEICE desde el 2021 aplica el autodiagnóstico CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad Institucional</li> <li>• Guía CAF</li> <li>• Informe CAF</li> <li>• Plan de Mejora</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El IDEICE asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna en todos los niveles de la institución donde se informa a los/as servidores/as sobre temas de interés institucional y aspectos sociales a través de los medios de comunicación social y las redes, creación de nuevos canales electrónicos de comunicación</p>	

	<p>como la intranet, la nube, portal web, otros. El Instituto actualmente cuenta con 5 redes sociales que son: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr, en cumplimiento con el Plan Estratégico Institucional 2022-2025 y a la norma Nortic E 2018, para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• Intranet</li> <li>• Política de Comunicación Institucional</li> <li>• Circulares informativas</li> <li>• Murales informativos</li> <li>• Asignación de flotas de celulares</li> <li>• Informe de logros trimestral</li> <li>• Informe del PEI Anual</li> <li>• Página web institucional</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el IDEICE se proveen condiciones adecuadas para el buen desempeño de los procesos, fomentando el trabajo en equipo a través de la capacitación e integración del personal en las actividades y procesos de las distintas áreas misionales, además la realización y gestión de proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Comités de trabajo, según las necesidades requeridas</li> <li>• Informes de avances y logros</li> <li>• Informe de Indicadores</li> <li>• Registro e imagen de reuniones de gerencia</li> <li>• Registro e imagen de Reuniones de equipos</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de asistencia de capacitación de trabajo en equipo.</li> </ul>	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>En el IDEICE, se crean las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, a través de canales que apoyan el éxito de la organización. Actualmente cuenta con 5 redes sociales que son: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr. De forma interna tenemos los siguientes canales:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Interna del IDEICE</li> <li>• Política de comunicación externa</li> <li>• TV en la recepción</li> <li>• Correo Institucional</li> <li>• Intranet IDEICE</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>• Mural informativo</li> <li>• Boletines</li> <li>• Síntesis de Noticias</li> <li>• Grupos de WhatsApp</li> <li>• INTRANET</li> <li>• Teléfonos fijos y móviles</li> <li>• Cartas</li> <li>• Circulares memorándum</li> <li>• Informes</li> <li>• Mesas de trabajo</li> <li>• Monitores internos para proyección de videos</li> <li>• Videos Conferencias</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Evaluaciones y encuestas</li> <li>• Revistas</li> </ul>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y	El IDEICE demuestra el compromiso hacia la innovación y mejora continua a través del desarrollo de la herramienta INTRANET institucional que	

<p>fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>procura la mejora de los servicios internos, disminuyendo las brechas digitales y ampliando el alcance de los insumos internos procurando eficiencia y eficacia en todo momento.</p> <p>Se fomenta la retroalimentación de los servidores/as, socializando los resultados de las mediciones (encuesta clima y cultura organizacional) y las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Política de comunicación institucional</li> <li>• Encuesta de clima y cultura organizacional</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El IDEICE comunica las iniciativas de los cambios y sus efectos esperados a sus servidores/as y grupos de interés, a través de convocatorias a reuniones de encargados, directivos y con todo personal, para la socialización de informaciones relevantes y de interés general como socialización de documentos, planeación estratégica institucional, otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de asistencia de reuniones</li> <li>• Correos de convocatorias</li> <li>• Página Web <a href="http://www.ideice.gob.do">www.ideice.gob.do</a></li> <li>• Plataformas virtuales, redes sociales</li> </ul>	

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la</p>	<p>Los/as servidores/as del IDEICE que ocupan puestos de directivos, encargados, predicando con el ejemplo, cumpliendo con sus labores en</p>	



<p>creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>consonancia con el plan estratégico, la filosofía institucional, dando participación en los procesos de propuestas de mejoras, en actividades de integración, innovación, a los/as servidores/as que le reportan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Fotos mesas de trabajo</li> <li>• Registro de participantes en reuniones</li> <li>• Fotos y Minutas de reuniones</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El IDEICE cuenta con un Manual de Inducción y un Código de Ética, donde promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre todos/as los/as servidores/as de la institución; contienen medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Informaciones socializadas en el mural y otros espacios por la Comisión de Ética</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El IDEICE utiliza diferentes vías de comunicación para informar y solicitar de forma periódica a los/las servidores/as asuntos claves relacionados con la institución.</p> <p>También, desde el año 2020 en la Institución se aplica la Encuesta de Clima Organizacional, la cual nos ha permitido obtener retroalimentación por parte de los colaboradores respecto a la percepción que los mismos tienen sobre los procesos, el ambiente laboral, el nivel de liderazgo por parte de</p>	

	<p>las personas que los dirigen, su grado de identificación con la institución, entre otros aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Institucional</li> <li>• Mural institucional, INTRANET</li> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Plan de mejora de la encuesta de clima y sus informes de avances.</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Anualmente las distintas áreas de la institución con el apoyo del departamento de Planificación y Desarrollo realizan su Plan Operativo Anual (POA), lo cual permite a cada encargado (a) en conjunto con su personal identificar los objetivos, metas, actividades y tareas que le asignará a cada colaborador en su acuerdo de desempeño.</p> <p>Adicionalmente, como una forma de empoderar y apoyar al personal en el desarrollo de sus tareas, a través del departamento de Recursos Humanos el IDEICE organiza, evalúa y desarrolla un Plan de Capacitación Anual para los/as servidores/as de la institución.</p> <p>El IDEICE ofrece flexibilidad de horario para estudios académicos al personal aportando a su desarrollo profesional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Formulario de Detención de Necesidades de Capacitación</li> <li>• Acuerdos de desempeño</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos especiales por estudios</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Los encargados y directivos del IDEICE fomentan y potencializan al personal bajo su cargo para la delegación de responsabilidades como son: la representación en reuniones, en talleres, eventos y conferencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencias a actividades</li> <li>• Imágenes de participación</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>El IDEICE a través del Departamento de Recursos Humanos promueve la cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias de los/as servidores/as mediante el plan de capacitación anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones, talleres y congresos</li> <li>• Registro de Participantes</li> <li>• Correos de convocatorias</li> <li>• Informe trimestral de capacitación</li> <li>• Plan de Capacitación Institucional</li> </ul>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En diciembre 2021 el IDEICE realizó una actividad para reconocer el esfuerzo de los equipos, en el que fue otorgado un certificado de reconocimiento y se realizó un almuerzo con todo el personal, los reconocimientos fueron entregados por la directora ejecutiva y el Encargado de Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados</li> <li>• Fotos</li> <li>• Correos de convocatoria</li> </ul>	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En el IDEICE se realizan mesas de diálogo y debate con direcciones del Ministerio de Educación (MINERD), con el objetivo de desarrollar líneas de investigación y evaluación, dar a conocer resultados de estudios y presentar un panorama de la realidad educativa del país.</p> <p>Se han desarrollado alrededor de 26 mesas de diálogo sobre los siguientes temas: Participación de la familia en la escuela, el rol de los orientadores y psicólogos, resultados de PISA 2018, Primera Infancia, Educación Secundaria, y Alfabetización en los primeros grados.</p> <p>El pasado 16 de marzo a las 10:00 a.m. de forma virtual, se realizó la mesa de diálogo Hacia PISA 2022 donde se analizaron las acciones y datos novedosos de la prueba del Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes, que se aplicará este año, esta mesa se llevó a cabo con la participación de los grupos de interés tanto externo como interno.</p>	

Otras actividades que se desarrollan en este tenor son los encuentros desde los Departamentos de Investigación y de Evaluación del IDEICE para identificar necesidades de las diferentes áreas y direcciones del MINERD, como las siguientes:

La Dirección Ejecutiva, Departamento de Evaluación y Departamento de Investigación sostuvieron reunión con la Dirección General de Currículo con el objetivo de identificar las necesidades de evaluación e investigación del MINERD.

El IDEICE sostuvo una reunión con autoridades del INAPI en la que se pautaron acuerdos para realizar un convenio para investigaciones y proyectos en conjunto.

En reunión con CECC-SICA se abordó sobre procesos de apoyo y fortalecimiento de los equipos de investigación educativa de los Ministerios de Educación de los países de América Central.

El Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Educativo del MINERD solicita con frecuencia la aplicación de encuestas de satisfacción sobre políticas y programas que desarrolla el MINERD.

Sostuvimos encuentros con la Dirección de Evaluación de la Calidad del MINERD para analizar resultados de estudio sobre resultados de ERCE 2019.

	<p>El en el mes de octubre del 2021, la institución sostuvo un encuentro con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) con el objetivo de asumir trabajos en conjunto. Se firmaron seis (6) convenios, orientados a fortalecer la educación preuniversitaria. Se indicaron las expectativas y resultados esperados al término del convenio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos de encuestas de satisfacción</li> <li>• Enlace de encuestas de satisfacción</li> <li>• Minutas de Reuniones</li> <li>• Registro de Participantes</li> <li>• Correos Electrónicos</li> <li>• Informes</li> <li>• Fotos</li> <li>• Correos de participación en reuniones virtuales</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>En IDEICE se mantienen estas relaciones, a través de acuerdos interinstitucionales, con el SIUBEN, INPOSDOM, OEI, PNUD y PISA-OCDE- MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2020</li> <li>• Memoria Institucional 2021</li> <li>• Convenio INPOSDOM</li> <li>• Convenio SIUBEN</li> <li>• Convenios OEI</li> <li>• PNUD</li> <li>• Convenio PISA- OCDE MINERD</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El IDEICE desarrolla un Observatorio de Políticas Educativas para seguimiento de políticas educativas. Además, se toman en cuenta los compromisos sobre las diferentes políticas establecidas en el</p>	

	<p>Pacto Nacional para la Reforma Educativa, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan Estratégico Institucional del MINERD 2021-2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador de proyecto: conoce tu Regional</li> <li>• Posteo en RR.SS., del proyecto Conoce tu Regional</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2022-2025</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Tanto el Plan Estratégico Institucional 2022-255, presupuesto físico financiero y el POA de cada año se enmarcan en los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, las políticas del Pacto Nacional para la Reforma Educativa, Plan de Gobierno 2020-2024 y el Plan Estratégicos del MINERD, guiando el accionar y establecimiento de metas del IDEICE entorno a dichas directrices.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2022-2025</li> <li>• Presupuesto físico financiero 2021 y 2022</li> <li>• POA 2021 y 2022</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>El IDEICE ha firmado acuerdos de colaboración con diferentes instituciones, tanto públicas como privadas, para desarrollar investigaciones, presentación de resultados y otras colaboraciones con OEI, UCATEBA, UCATECI, ISA</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio OEI</li> <li>• Convenio UCATEBA</li> <li>• Convenio UCATECI</li> <li>• Convenio ISA</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posteo en RR. SS., de mesa de diálogo sobre Matemática en PISA</li> <li>• Nota de prensa sobre mesa de diálogo sobre matemática en PISA</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El IDEICE realiza encuentros con la Dirección de Evaluación de la Calidad del MINERD para analizar resultados de estudio sobre resultados de ERCE 2019.</p> <p>El equipo editorial de la Revista de Investigación y Evaluación educativa del IDEICE participó en la 13.a Conferencia de Revistas Científicas (CRECS2022) en modalidad virtual, con sede en la Universidad de León en España.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota de prensa sobre CRECS 2022</li> </ul>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>Se desarrollaron actividades con el público en general como la participación en stand de la XXIV Feria Internacional del Libro Santo Domingo 2022 donde se dio a conocer la institución y se presentaron estudios realizados por evaluadores e investigadores.</p> <p>El IDEICE cuenta con cinco redes sociales para fomentar el interés por la investigación educativa y el posicionamiento de la institución, a través de estos medios. Además, se ha participado en programas de radio y televisión, se comparten reseñas en distintos periódicos y se tienen artículos promocionales de la institución como folletos, afiches, entre otros.</p> <p>Mesa de Trabajo sobre Proceso de Evaluación Post Pandemia. (Egipto, Ucrania, Portugal, Uruguay, Perú y Rep. Dominicana).</p>	



Mesa de Trabajo Con Área de Matemáticas (Desarrollo del Pensamiento Lógico matemático y la Competencia de resolución de Problemas Currículo-MINERD Y UNIBE).

Reunión con el Representante de la Escuela de Liderazgo de la Universidad de Purdue de Indian, para crear proyectos colaborativos de evaluación e investigación.

Mesa de Diálogo sobre Mentalidad de Crecimiento y resiliencia desde las escuelas.

Reunión con Banco Mundial e INAPI para la elaboración del Informe final del estudio Internacional TEACH

Mesa de Diálogo sobre Primera Infancia y Procesos de Evaluación con directores regionales, distritales Currículo y el Nivel Inicial.

Reunión con Dirección del Nivel Inicial y Banco Mundial para la creación de propuesta de programa de desarrollo de la Lectoescritura desde el nivel inicial y motivación a la lectura.

**Evidencias:**

- Informe RRSS
- Reseñas de periódicos
- Programas de Radio y Televisión
- Folletos
- Fotografías de eventos
- Publicaciones
- Notas de Prensa en la página web institucional

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta</li> <li>• Informe</li> <li>• Videos</li> <li>• Reseña</li> <li>• Blog Educativo sobre Primera Infancia y TEACH</li> <li>• Minutas</li> <li>• Borrador Propuesta de programa de desarrollo de la Lectoescritura desde el nivel inicial y motivación a la lectura.</li> <li>• Mesa de Trabajo para el diseño del programa de desarrollo de la Lectoescritura desde el nivel inicial y motivación a la lectura.</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Para la elaboración del PEI 2022-2025 frente al contexto socioeducativo actual, el IDEICE emprendió la tarea de identificar los factores políticos, sociales, económicos, culturales y ecológicos que representan oportunidades y retos para el cumplimiento de su mandato, y le demandan esfuerzos de adaptación. Las principales fuerzas externas impulsoras, que representan oportunidades para el IDEICE, fueron identificadas principalmente en términos del posicionamiento del tema educativo en la agenda	

	<p>pública y en la agenda del gobierno, como de la importancia de la investigación y evaluación educativa para la generación de políticas educativas basadas en evidencias. Tal entorno ha generado una gran demanda de investigaciones de calidad de parte de las instancias del Sistema Educativo. El sector no gubernamental ha aportado organizaciones que realizan investigación educativa y las organizaciones internacionales se han alineado a las políticas estatales, las mismas se muestran disponibles para apoyar la investigación en el sector educativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2022-2025</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El IDEICE tiene identificado los socios estratégicos y realiza encuentros e intercambios con distintos grupos de interés desde Dirección de Evaluación e investigación. También se involucra con instituciones internacionales en evaluación por medio de estudios PISA, ERCE, ICCS, entre otros. Además, se levantan necesidades y expectativas por medio de mesas de diálogo e intercambios con diferentes instancias del MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes PISA, ICCS, ERCE,</li> <li>• Registros y Minutas de Mesas de diálogo,</li> <li>• Registros y Minutas de Reuniones y encuentros con instancias MINERD</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El IDEICE se adhiere al cumplimiento de sus funciones de acuerdo con las leyes: De igual forma el IDEICE participa en evaluación y seguimiento de implementación de estrategias como el Plan Decenal 2008-2018.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 66-97: General de Educación y sus modificaciones Ley No. 451-08.</li> <li>• Ley No. 340-06: Compras y Contrataciones</li> <li>• Ley No. 126-01: Dirección General de Contabilidad Gubernamental y su reglamento No. 526-09</li> <li>• Ley No. 41-08: Función Pública.</li> <li>• Ley No. 10-07: Sistema Nacional de Control Interno.</li> </ul> <p>Evaluación del Plan Decenal 2008-2018</p>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Para la elaboración del PEI 2017-2021 el IDEICE se realizó un análisis de fuerzas, de cara a la elaboración del nuevo PEI 2022-2025, se realizó nuevamente. Además, se realizan evaluaciones de riesgos para cada programa y proyecto en los informes trimestrales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2022-2025</li> <li>• Análisis de riesgos en los informes trimestrales de cada programa y proyecto</li> </ul>	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La programación estratégica del IDEICE, se ha realizado basado en la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12), que definió la visión de nación que quieren los dominicanos al año 2030 y las políticas públicas para su logro, se evidencia que la institución transcribió la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos, en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025 y en los Planes Operativos Anuales (POA) 2022.</p> <p>Se identificaron los riesgos para el logro de los objetivos y se ha definido un plan de acción a fin de asegurar en logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2022-2025</li> <li>• POA 2020</li> <li>• Matriz de Riesgos</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>EL IDEICE mantiene comunicación constante con los grupos de interés tanto internos como externos, se han realizado levantamiento de información para la toma de decisiones que benefician la ciudadanía en materia de educación, por medio de las investigaciones y evaluaciones. La Planificación estrategia se elabora tomando en cuenta las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2022-2025</li> <li>• Registro de participantes</li> </ul>	<p>No se evidencia medición para obtener retroalimentación por parte de nuestro grupo de interés por medio de encuestas de expectativas y necesidades. Tampoco se hace lo propio mediante los buzones.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónico</li> <li>• Minutas</li> </ul>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>El IDEICE habilitó en el INTRANET la solicitud de servicios internos con el objetivo de reducción de papel y tiempo, con esta medida se reduce en manera significativa el uso de papel.</p> <p>Fue creada, aprobada y socializada una política para el cuidado y protección del medio ambiente y un plan a ejecutar durante el año 2022.</p> <p>Se está trabajando en la contratación de una consultoría sobre perspectiva de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTRANET</li> <li>• Política de Protección y cuidado al medio ambiente</li> <li>• Correos de socialización</li> <li>• TDR género</li> </ul>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>IDEICE dispone de los recursos mediante la planificación anual, suministrado por el Ministerio de Educación, lo cual asegura la disponibilidad de los recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Estos recursos son asignados priorizando el área técnica para realizar las actividades misionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2022-2025</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan Anual de compras</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> </ul>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>A través del Plan Estratégico Institucional, el IDEICE establece las prioridades y estrategia a mediano y largo plazo. Estableciendo vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y la planeación plurianual del sector público, además de las directrices establecidas por el Ministerio de Educación. En dicho plan se detallan las responsabilidades e indicadores de impacto de la estructura organizativa procurando una herramienta que sirva para el fortalecimiento institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2022-2025</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>A través del Plan Operativo Anual (POA), la institución establece las metas a corto plazo, estableciendo vinculación con intervenciones estrategias del MINERD. El POA está organizado para que cada departamento responda basado en evidencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• Informe semestral del POA</li> <li>• Formulario POA</li> </ul>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>El Dpto. de Planificación y Desarrollo realiza trimestral y semestralmente informes de avances del Plan Operativo Anual, y, anualmente hace una medición de los avances del Plan Estratégico Institucional.</p>	

	<p>Estas mediciones son comunicadas al personal directivo y estos a su vez lo comunican a lo interno al personal bajo su cargo, mediante reuniones, correos electrónicos y el INTRANET.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales</li> <li>• Informe semestral de POA</li> <li>• Informe anual de PEI</li> <li>• INTRANET</li> <li>• Correos electrónico</li> <li>• Minutas y registros de participantes</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo a través de un Google Form recoge los avances y logros de todos los departamentos al finalizar cada trimestre. Este informe trimestral nos permite supervisar en línea los avances y logros que ha realizado cada dirección, departamento, división y sección de la institución por medio a los planes de acción según los establecido en los Planes Operativos Anuales (POA) y los Planes Estratégicos Institucionales (PEI), permite medir el cumplimiento de los indicadores de la gestión, los ejes y objetivos estratégicos e identificar los riesgos, evaluar los riesgos y a dar respuesta al riesgo para mitigarlo. Este formulario debe ser emitido por los responsables de cada proceso a los fines de tomar acciones correctivas de forma oportuna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Google.</li> <li>• Informes Trimestrales de Avances y logros</li> </ul>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP



<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>En la INTRANET del IDEICE se han incorporado dos servicios: solicitud de permiso y solicitud de día personal</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTRANET</li> </ul>	No se evidencia una política de innovación en la cual se considere este aspecto. Tampoco se evidencia la conformación de un comité o comisión para estos fines.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>En octubre de 2021 se desarrolló el Seminario de Investigación Educativa: Inclusión y Tecnología en coordinación con UCATECI. Además, se está desarrollando un segundo seminario con la Universidad Católica de Barahona.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador de acta de seminario de investigación</li> <li>Video de seminario en YouTube</li> <li>Convocatoria con UCATEBA</li> </ul>	No se evidencia una política de innovación en la cual se considere este aspecto.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Desde el 2010, el Instituto ha celebrado con éxito doce congresos internacionales. Es una respuesta a su compromiso de fomentar una cultura de evaluación e investigación a favor de la calidad educativa. Su organización es un espacio para que docentes e investigadores presenten y socialicen los hallazgos de sus estudios, y reflexionen e intercambien ideas en procura de la mejora de la educación. En este espacio el IDEICE socializa los logros de las investigaciones desarrolladas por el instituto en el año.</p> <p>El IDEICE elabora su memoria institucional, año tras año para que sea publicada en la página web, de esta forma se comunican los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	No se evidencia una política de innovación en la cual se considere este aspecto.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucionales</li> <li>• Informes de logros del departamento de divulgación científica</li> <li>• Página WEB, Redes sociales</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El IDEICE incorpora innovaciones que surgen de ideas y aportes del personal, este ha sido el caso con la INTRANET.</p> <p>Además, para la elaboración del Plan Estratégico, cada servidor desde su área de acción propone los indicadores y metas que se establecen en los planes.</p> <p>(Nota: Nuestro equipo sostiene que esto hay que borrarlo porque esto no se produce de esa manera)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTRANET</li> <li>• Registros de reuniones elaboración Plan Estratégico</li> </ul>	<p>No se evidencia una política de innovación en la cual se consideren estos aspectos.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>A partir del año 2015 el IDEICE inició un proceso de descentralización económica que ha conllevado importantes retos en materia administrativa y operacional para la institución. Como unidad ejecutora mantenemos la responsabilidad de conducir la ejecución de operaciones orientadas a la gestión de los fondos conforme a las normas nacionales. Esto se logra mediante la elaboración de la Planificación Operativa Anual, (POA) y la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo  
SGC-MAP

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>El Departamento de Recursos Humanos a través de la planificación que realiza cada año, analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras del personal por área, de acuerdo con la estrategia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos</li> <li>• POA RR.HH.</li> </ul>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>El Departamento de Recursos Humanos del IDEICE desarrolla e implementa políticas y procedimientos alineados a la Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación.</p> <p>Planifica anualmente las necesidades de dotación de personal para la institución, incluye en el POA una partida financiera para cubrir los nuevos ingresos programados, de acuerdo con lo requerido por las diferentes áreas, de manera tal de poder cumplir con los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Recursos Humanos</li> <li>• Políticas y procedimientos de RR.HH.</li> <li>• Detección de necesidades</li> <li>• Formulario de Requisición de personal</li> <li>• Resultados evaluaciones del desempeño</li> </ul>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	El IDEICE implementa una política de Recursos Humanos basada en los principios de la Ley 41-08 de Función Pública, considerando los principios de	No se evidencian las políticas y procedimiento de reconocimiento al mérito, así la concerniente al control de asistencia.

<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>equidad sin discriminación contenido en el Manual de Inducción y código de ética institucional          Nos acogemos a los procedimientos de reglamento de función pública, que fomentan la flexibilidad de horarios y permisos, que se otorgan de acuerdo con cada caso.          Al personal se le otorga anualmente un día por cumpleaños y un día personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética Institucional</li> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Políticas y procedimientos de RR.HH.</li> <li>• Formularios para permiso, día de cumpleaños y día personal.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>A través del Plan de Capacitación Anual, se gestiona el desarrollo de la carrera profesional, se les da oportunidad a los servidores de ser promovidos, ascendidos y crecer profesionalmente, basados en criterios de justicia, merito, igualdad de oportunidades y sin discriminación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Plan de Capacitación Institucional</li> <li>• Formulario de Detección de necesidades</li> <li>• Requisición de personal</li> <li>• Acción de personal</li> <li>• Nomina institucional</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Con la aplicación de los acuerdos de desempeño el IDEICE logra una cultura de metas y objetivos a través de monitoreo sistemático a las diferentes áreas, creando mejoras en cumplimiento de estas. Desde el año 2021 la institución ha realizado acuerdos y evaluación del desempeño al 98% del personal.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y evaluaciones del Desempeño</li> <li>• SISMAP</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El IDEICE, aunque en estos momentos no tiene una unidad de género, si contempla en sus estudios y programas lineamientos contentivos relacionados al tema género. De igual manera, tenemos una composición de plantilla de personal actual de 64.95% mujeres y un 35.05% hombres.</p> <p>Desde el Instituto se han realizado estudios como el de Asistencia escolar de adolescentes embarazadas y/o unidas: un análisis a partir del Módulo de Adolescentes de ENHOGAR y Participación delegada, fue un estudio con enfoque de género, visibilizando la importancia del involucramiento del padre en la escuela.</p> <p>En el año 2021 se inició un proceso de capacitación sobre la Sensibilización a personal sobre los principales conceptos vinculados a la inequidad y desigualdad basada en el sexo de las personas., roles y estereotipos de género.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla del personal</li> <li>• Estudio de Asistencia escolar de adolescentes embarazadas y/o unidas</li> <li>• Estudio Participación delegada</li> <li>• Listado asistencia personal a charla y talleres sobre sensibilización género</li> <li>• Listado asistencia personal a conversatorio sobre día internacional no violencia contra la mujer</li> <li>• TDR Género</li> </ul>	<p>No hemos designado un enlace ante el Ministerio de la Mujer para coordinar actividades relacionadas a género.</p>

--	--	--

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El IDEICE implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos a los/as servidores/as a través de la detección de necesidades de capacitación para fortalecer competencias y oportunidades de crecimiento personal y formación profesional.</p> <p>A finales del año 2021 se realizó un levantamiento de las profesiones de los servidores para conocer las necesidades de capacitación por áreas profesional. Además, contamos un manual de políticas y procedimientos de capacitaciones aprobado y socializado con todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación</li> <li>• Plan anual y trimestral de capacitación</li> <li>• Listado de participantes en capacitaciones</li> <li>• Informe de levantamiento de profesiones</li> </ul>	<p>No hemos realizado capacitación a los directivos, encargados y supervisores de áreas sobre la detección de necesidades de capacitación.</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución puede evidenciar su documentación sobre políticas y procedimientos concerniente al proceso de Reclutamiento y Selección, en el cual se establece de manera estandarizada los mecanismos y criterios que contempla la institución a la hora de captar talentos.</p>	

	<p>También, el IDEICE desarrolla y promueve la capacitación de los/as servidores/as basadas en las necesidades de la filosofía Institucional.</p> <p>A fin de innovar las formas para cubrir las vacantes internas, desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos institucionales, a finales del 2021 se realizó un levantamiento de las profesiones de los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan anual de Capacitación</li> <li>• Ofertas Académicas</li> <li>• Detección de Necesidades de Capacitación</li> <li>• Política y procedimiento Reclutamiento y Selección</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El IDEICE a través del Departamento de Recursos Humanos implementa nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de las competencias de los/as servidores/as con la realización de diversas actividades de integración social, además se ha impartido capacitaciones de manera virtual.</p> <p>Se están implementando participación en congresos, conferencias nacionales e internacionales, a fin de innovar las formas de aprendizajes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones de Office 365</li> <li>• Plataforma virtual Teams</li> <li>• Encuentros de integración de equipos en jornadas fuera de los ambientes laborales</li> <li>• Listado de asistencia a actividades formativas</li> </ul>	<p>No hemos incluido en el plan de capacitación lo concerniente al manejo de herramientas digitales y manejo de video conferencia</p>

4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>El IDEICE establece planes de desarrollo de competencias de los/as servidores/as para el desarrollo del liderazgo y habilidades gerenciales en el Plan de Capacitación Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación 2022</li> <li>• Lista de participantes capacitación liderazgo 2022</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>IDEICE guía y acompaña a los nuevos empleados, de forma presencial y online, en cumplimiento con el programa de inducción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de inducción</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Política y procedimiento de inducción</li> <li>• WhatsApp</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El IDEICE promueve la movilidad interna y externa de los/as servidores/as, a través de la promoción, transferencias de personal interno y publicación de vacantes a nivel externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo sobre sobre promociones, traslados</li> <li>• Comunicación de promociones aprobadas por el MAP</li> <li>• Publicación de Términos de Referencia (TDR) en la Web <a href="http://www.ideice.gob.do">www.ideice.gob.do</a> y Redes Sociales.</li> </ul>	
7) Desarrolla y promueve 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).	<p>El IDEICE desarrolla y promueve métodos modernos de formación en el Plan de capacitación Anual a través de Capacitaciones: Virtuales, Office 365 y Microsoft, Videos Conferencias, Capacitaciones Asincrónicas en las plataformas del INAP, INFOTEP y CAPGEFI.</p>	



	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual</li> <li>• Listado de Asistencia</li> <li>• Convocatorias a través de correos electrónicos</li> </ul>	
<p>8) Planifica 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.</p>	<p>El IDEICE a través de la Comisión de ética, realiza actividades formativas relacionadas a la ética, conflicto de interés y gestión a la diversidad a los/as servidores/as.</p> <p>También, establecimos recientemente en la política y el procedimiento de Inducción del Personal la responsabilidad que tiene la Comisión de Valoración y Administración de Riesgos de proveer conocimiento general y entrenamiento periódico a los colaboradores de nuevo ingreso respecto a este tema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de capacitaciones</li> <li>• Correo convocatorio</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Política y procedimiento Inducción del Personal</li> </ul>	
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El IDEICE Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo a través del Formulario efectividad de capacitación y Evaluación proveedor capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de efectividad de las capacitaciones</li> <li>• Formulario Evaluación proveedor de capacitación</li> </ul>	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El IDEICE realiza reuniones con los diferentes equipos de trabajo. Contamos con una política de comunicación institucional interna. Los directivos y encargados delegan responsabilidades al personal a su cargo propiciando el trabajo en equipo.</p> <p>El Instituto promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta a través de los diferentes medios de comunicación interna y desarrollo actividades con el personal. Las actividades que se llevan a cabo son realizadas mediante comité de diferentes áreas, las cuales se ejecutan mediante trabajo en equipo, como: Comité de Calidad, Salud y Seguridad laboral, Ética, de Compras, Comité gestor de sostenibilidad 3RS.</p> <p>También, obtenemos retroalimentación por parte de los colaboradores a través de la encuesta de Clima Organizacional, lo cual contribuye a la mejora del ambiente laboral y, por ende, de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Acta de constitutiva de comités</li> <li>• Minutas, fotos y listados de asistencia de las reuniones.</li> <li>• Grupos de WhatsApp</li> <li>• Correos electrónicos, otros medios de comunicación interna</li> <li>• Encuesta y resultados encuesta Clima Organizacional</li> </ul>	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El IDEICE crea forma proactiva para propiciar un entorno interactivo y participativo en lluvia de ideas y sugerencias, a través de las reuniones de quipos, buzón de sugerencias, correos, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Registros de participantes</li> <li>• Correos</li> <li>• Imágenes</li> <li>• Encuesta y resultados encuesta Clima Organizacional</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El IDEICE involucra a los servidores/as del instituto, en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, del diseño de procesos y en la identificación implementación de actividades de mejora e innovación, a través de la realización del PEI, POA, Elaboración y revisión de políticas y procedimientos y CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Políticas y procedimientos Institucionales</li> <li>• PEI</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Modelo CAF</li> </ul>	<p>No tenemos conformada la Asociación de Servidores Públicos (ASP)</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Las diferentes áreas del Instituto entre los directivos y demás servidores/as procuran ponerse de acuerdo para consensuar y medir los objetivos institucionales a través del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo anual y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan Operativo anual</li> <li>• Comité NOBACI</li> <li>• Correos convocatorias para reuniones NOBACI</li> <li>• Minutas reuniones NOBACI</li> </ul>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>El Instituto realizó la encuesta de clima laboral a todos/as los/as servidores/as en el 2022 en coordinación con el MAP, instruyendo al personal en las fases del proceso. Se socializo el informe de los resultados con los directivos, encargados y supervisores de áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Laboral</li> <li>• Socialización de resultado de encuesta (correo video e imagen)</li> </ul>	No hemos elaborado e implementado el plan de acción sobre los resultados de la Encuesta de clima laboral 2022
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El Instituto cuenta con un Sistema Ósmosis de purificación de agua potable que se le provee a los/as servidores/as para el uso diario durante la realización de sus labores. Se ha realizado una auditoría interna sobre las instalaciones y condiciones ambientales a través del programa de sostenibilidad 3RS y la inspección de los bomberos para los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>El IDEICE tiene constituido un comité mixto de Seguridad y Salud en el trabajo y Comité Gestor de Sostenibilidad 3RS. En el 2022 se realizó un levantamiento de inspección a la nueva infraestructura en relación con sus condiciones de riegos, cuenta con botiquín de primeros auxilios a disposición de todos/as los/las servidores/as, se ha impartido charla y capacitaciones de Seguridad y</p>	No contamos con punto de reunión por situaciones de emergencias

salud en el trabajo, Primeros auxilios y medidas de emergencias, sobre el reciclaje para implementarla en la institución, Cuidado íntimo de la mujer, charla sensibilización sobre cáncer de mama, se han realizado jornadas de pruebas para detectar COVID19, de Salud visual, otros.

El instituto cuenta con una Sección de Servicios Generales quienes velan por mantener en óptimas y adecuadas las condiciones ambientales de trabajo e infraestructuras para la realización de las labores diarias y una mejor organización del personal y ambiente laboral, facilitar el desarrollo y mejor funcionamiento de todas las actividades que tiene como misión el instituto.

El IDEICE ha dado el seguimiento continuo a las mejoras de las nuevas instalaciones con relación al mantenimiento preventivo, acondicionamiento de las áreas eléctricas y tecnológicas. Estas instalaciones han permitido organizar a todo su personal a una sólo edificación lo que ayuda además a eficientizar el flujo de actividades internas como mensajerías, contacto con el personal y más seguridad.

Contamos con señalizaciones en toda la institución, extintores, escalera de emergencia, luz de emergencia, alarma contra incendio, cintas antideslizantes en las escaleras, baños en todos los pisos. Rampas y parqueos para personal discapacitados y embarazadas.

En noviembre 2021 fue elaborada, aprobada y socializada la política y procedimiento de seguridad y salud en el trabajo, la misma fue remitida al MAP, el indicador de implementación de sistema de

	<p>seguridad y salud en el trabajo de la administración pública (SISMAP) se mantiene actualizado con una puntuación favorable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de purificación de agua</li> <li>• Reporte análisis agua de laboratorio ABT</li> <li>• Fotos acondicionamiento de las áreas eléctricas y tecnológicas de las nuevas instalaciones del IDEICE</li> <li>• Acta constitutiva comité mixto seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Botiquín de primeros auxilios</li> <li>• Informe diagnóstico de situación infraestructura</li> <li>• Resultados de pruebas PCR COVID19</li> <li>• Listados de asistencias a charlas y capacitaciones</li> <li>• política y procedimiento de Seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• SISMAP (Indicador 09.3)</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>El IDEICE se acoge a las instrucciones del MAP, decretos y resoluciones estatales en relación con el cuidado y salud del personal y asegura las condiciones para propiciar el equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los/as servidores/as, por ejemplo, en tiempo de pandemia se flexibilizó y ajustó el horario laboral tomando en consideración el personal con condiciones de salud, embarazadas, y la edad para el teletrabajo y el trabajo presencial o semipresencial con el resto del personal, tomando en cuenta las condiciones de espacio y tipo de actividad que realiza.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoluciones y decretos MAP</li> <li>• Programas de trabajo internos</li> </ul>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No contamos con un fondo solidario (Luego de la conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), se creará un fondo solidario para asistencia social a los servidores).
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>El IDEICE recompensa a los servidores otorgándole anualmente un incentivo por rendimiento individual y un incentivo por cumplimiento de indicadores (SISMAP).</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación pagos incentivos del MAP</li> </ul>	No se evidencia apoyo en las actividades culturales, deportivas y sociales en bienestar de la salud del personal

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

##### **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones	La Institución a través de los diferentes departamentos mantiene identificados aquellos socios claves e implementadores de diversos programas y proyectos, como los que colaboran y participan en el Congreso Internacional IDEICE. El IDEICE establece el diálogo con los proveedores a partir de la adjudicación del proceso de compras.	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>En general, se eligen proveedores para servicios básicos como alquiler de local, teléfono, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios</li> <li>• Programas Congresos</li> <li>• Plan Compras (PAC)</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El IDEICE ha desarrollado y gestionado cuerdos de colaboración con:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><b>Convenios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INSPODOM</li> <li>• SIUBEN</li> <li>• PNUD</li> <li>• OEI</li> <li>• UCATEBA</li> <li>• UCATECI</li> <li>• ISA</li> <li>• PISA-OCDE-MINERD</li> </ul>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En cada acuerdo de colaboración se identifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Responsabilidades de cada institución.</li> <li>-Vigencia del acuerdo.</li> <li>-Se designa un responsable de la comunicación</li> <li>-Resultados e impactos esperados.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos</li> </ul>	



<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>A través de una comunicación fortalecida, el IDEICE mantiene estrecha relación con las instituciones privadas que aportan a una mejora de la calidad educativa. En ocasiones se han aunado esfuerzos para proyectos que mejoren los procesos de enseñanza – aprendizaje en estudiantes preuniversitarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de Reuniones</li> <li>• Registros de participantes</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• PEI y POA</li> <li>• Ejecución presupuestaria</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>El IDEICE realiza los procesos de compras públicas adhiriéndose a la ley 340-06 y además se les suministra el Código de Ética a los proveedores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Compras y Contrataciones</li> </ul>	

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Instituto cuenta con un Portal de Transparencia estandarizado, según la Resolución No. 01-2018 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), debidamente documentado sobre las acciones propias de la naturaleza de la organización y los asuntos financieros y administrativos. Además, es actualizado periódicamente, de acuerdo con las disposiciones emanadas de la referida resolución.</p>	

	<p>La información del Portal es publicada de manera proactiva, según las reglamentaciones vigentes. Los formatos de los datos existentes en dicho portal permiten la usabilidad a todo el que tenga acceso a los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web con el Portal de Transparencia, Estadísticas de gestión de la OAI</li> <li>• Estadísticas Programa Joven Investigador</li> <li>• Nómina de Empleados</li> <li>• compras y contrataciones en sus diferentes modalidades</li> <li>• Informes financieros, inventarios, etc.</li> </ul>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>El IDEICE promueve la inclusión y participación de los ciudadanos/clientes a través de los proyectos y programas de investigación que realiza, alianzas y acuerdos, mesas de dialogo, encuesta, sondeo. También se involucra con los ciudadanos a través de su herramienta INERED, la cual se alimenta con los trabajos de estudios de postgrado relacionados con educación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de dialogo HACIA PISA 2022</li> <li>• Minutas</li> <li>• Informe de encuesta.</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>		<p>No se evidencia la medición y procesamiento de los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios</p>
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de</p>	<p>La institución tiene publicado en su página web y en el Portal de Transparencia el catálogo de servicios. Cada servicio con su definición y alcance,</p>	

<p>calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>identificando usuarios, horarios y costos. Además, en las redes sociales también se socializan los servicios.</p> <p>Los servicios que ofrece el Instituto son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colección de Investigaciones: servicio que pone a disposición de los ciudadanos todos los informes de las investigaciones que se producen en la Institución.</li> <li>2. Elaboración de Bibliografías: asesoría personalizada enfocada en la búsqueda, acceso, uso y creación de listados de recursos bibliográficos disponibles en el Centro de Gestión de la Información y Documentación de la Institución.</li> <li>3. Recursos Bibliográficos: colecciones bibliográficas y documentales disponibles en el Centro de Gestión de la Información y Documentación de la Institución: libros, folletos, investigaciones, leyes, ordenanzas, etc.</li> </ol> <p>Los ciudadanos tienen la oportunidad de acceder a dichos recursos en la sala de consulta del centro o a través de la modalidad de préstamo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Formación de Usuarios: impartición de charlas, talleres y conferencias en los distintos ámbitos educativos, durante todo el año, con la finalidad de instruir e informar a los usuarios acerca de la utilización de los recursos de información y documentación con los cuales cuenta la Institución en su Centro de Documentación.</li> <li>5. Catálogo REVIE: todos los números publicados de la Revista de Investigación Educativa (REVIE).</li> <li>6. INERED: Resúmenes de los informes de investigación sobre temas educativos realizados por estudiantes de Postgrado, Maestría y Doctorado en</li> </ol>	
--	--	--

	<p>las universidades e instituciones de la Educación Superior del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Las redes sociales</li> <li>• Centro de Documentación de la institución.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La institución ejecuta su Plan Operativo Anual (POA) cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación. garantizando así, la asignación de los recursos para disponer de los mismos y soportar las metas establecidas en la planeación estratégica y las actividades enmarcadas dentro de la misma.</p> <p>En el mismo orden, el departamento de Planificación y Desarrollo se encarga de velar y dar un seguimiento trimestral al porcentaje de ejecución de estos recursos ya presupuestado mediante la recopilación de informaciones de las unidades organizativas a través del formulario de seguimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El proceso de gestión financiera es fundamental para el IDEICE la supervivencia y el crecimiento de la institución, las decisiones efectuadas conseguirán maximizar el valor institucional, obtener beneficios y alcanzar los objetivos institucionales propuestos, se monitorea constantemente los riesgos y oportunidades de la institución, a través de un Análisis Financiero realizado por el departamento Administrativo y Financiero.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte trimestral de calificaciones (SMMGP)</li> <li>• Análisis Financiero</li> </ul>	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>El IDEICE cuenta con un Portal de Transparencia en la Página Web institucional para acceso público. El cual cuenta con la información real y actualizada de los siguientes aspectos:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional</li> <li>• Informe de ejecución Presupuestaria</li> <li>• Portal de Transparencia de la página Web del Instituto: presupuesto aprobado y ejecución del presupuesto, nómina mensual, estadísticas institucionales, sistema de la información de la gestión financiera SIGEF, otros reportes disponibles en la página web.</li> <li>• Estados financieros</li> </ul>	

4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>El IDEICE aporta información relevante segmentada sobre circulación interna de la institución para tomar decisiones y permite el conocimiento de los costos unitarios de las investigaciones a realizar, posibilitando el establecimiento de comparaciones y hace posible la presentación de informes minuciosos y evalúa sistemáticamente todos los parámetros determinantes de la calidad de la educación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Ejecución presupuestaria</li> <li>• Informes POA</li> <li>• Informes PACC</li> </ul>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>El POA se organiza con una clasificación del quehacer institucional, se evidencias las partidas para: Evaluaciones, programas y proyectos, remuneraciones, operativas-administrativas, investigaciones, estudios internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto Institucional.</li> </ul>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Nuestra inclinación de la interrelación de los procesos de investigación y administrativos establecidos en el mapa de proceso y desglose de responsabilidades, se evidencia la delegación y descentralización de las asignaciones a través de la estructura organizativa, el manual de funciones y en los procedimientos documentados, lo cual permite</p>	

	<p>un control financiero descentralizado, pero con responsabilidades compartidas. Las áreas planifican, tomando como base el Plan Operativo y los recursos asignados para el cumplimiento de la tarea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Estructura Organizativa.</li> <li>• Manual de Organizaciones y Funciones</li> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• políticas y procedimientos</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El IDEICE proporciona sistema y procesos para administrar, almacenar los datos e informaciones de la institución, así como la información del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Servidores de la data center</li> <li>• Almacenamiento en las nubes</li> <li>• Archivos RR.HH.</li> <li>• INTRANET institucional</li> </ul>	<p>No hemos concluido con el Plan de Seguridad de la Información</p>
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El IDEICE cuenta con las estrategias adecuadas para garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada y almacenada de manera eficaz.</p>	

	<p>Desde las áreas sustantivas realizan diálogos y encuentros con los diversos grupos de interés, recopilando y utilizando las informaciones externas para la realización de investigaciones y estudios que aporten a la calidad de la educación de nuestro país. El departamento TIC salvaguarda las informaciones institucionales realizando copias de seguridad y así garantizar que ante cualquier evento que pueda poner en peligro nuestros servidores, la información relevante de la organización siga siendo preservada</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos Institucionales</li> <li>• Servidores de data center</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>A través del Departamento de Recursos Humanos se trata de aprovechar las oportunidades de transformación digital a través de capacitaciones al personal en Tecnologías para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Encuentros virtuales y presenciales para capacitación</li> <li>• Correos informativos sobre capacitación</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>IDEICE ha establecido redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes, con el objetivo de compartir y adquirir información relevante para la organización en beneficio de todos los grupos de interés</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Política de comunicación externa</li> </ul>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La información y el conocimiento de la institución es revisada por las instancias generadoras de la información, y servida a través de diferentes canales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Informes</li> <li>• Boletines</li> </ul>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>En la institución contamos con canales establecidos para difundir la información en cascada así mismo cuenta con correos electrónicos, circulares, oficios, Intranet.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Circulares</li> <li>• Intranet</li> </ul>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>En el IDEICE garantiza el acceso a la información al Ciudadano, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, redes sociales, cuenta con una la Página WEB donde se coloca toda la información de la institución como servicios ofrecidos, actualidades noticiosas, Marco Legal, el portal de transparencia con la información sobre nómina, Plan Estratégico Institucional, Informes de gastos, entre otros. Las áreas cuentan con una carpeta compartida a la cual tienen accesos los colaboradores para manejar la información relevante para el desempeño de sus tareas. Los colaboradores tienen cuenta de correo electrónico institucional lo cual permite la</p>	

	<p>transferencia de conocimiento, documentos e información de su interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos garantiza el conocimiento compartido por áreas fomentando el trabajo en equipo, dando participación de manera equitativa en los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Capacitación colectivas</li> <li>• Plan anual de capacitación</li> </ul>	<p>No se evidencia la existencia de un procedimiento para asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retenga en la misma.</p>

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Los planes diseñados por el Departamento de Tecnología están alineados a los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Los equipos y herramientas de tecnologías se corresponden con los requerimientos de las diferentes áreas del Instituto, en cantidad y solicitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan Anual de Compras</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Inventario de equipos de Tecnología de la Información y la Comunicación</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se monitorea y evalúa la rentabilidad de las tecnologías a través del departamento de Tecnología, por medio de reuniones en las cuales se</p>	

	<p>evalúan el mercado, costos y uso de los equipos, y cambios sugeridos para los mismos, a fin de determinar su rentabilidad en el desempeño de las funciones de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de comparas</li> <li>• Correos</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El IDEICE realiza análisis de datos para el desarrollo de las evaluaciones e investigaciones de manera regular. El instituto cumple con los lineamientos de la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) sobre datos abiertos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de datos abiertos publicados en el Portal de Transparencia Institucional.</li> <li>• Certificación de cumplimiento de normativa sobre datos abiertos</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El IDEICE implementa herramientas para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación a través de la plataforma tecnológica Microsoft 365, foros de participación, Intranet.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma tecnológica 365</li> <li>• Intranet</li> </ul>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Institución utiliza de manera sistemática Tecnologías de la Información y la Comunicación para optimizar servicios internos, a través de intranet se pueden solicitar los servicios internos, para los servicios externos los usuarios pueden acceder a través de nuestra página WEB.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Institucional, Intranet.</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El Instituto se apoya en las normativas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación sobre medidas de protección de datos; a través de la OAI ofrece informaciones confiables sobre Datos Abiertos a los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia, Normativas OGTIC</li> </ul>	<p>No contamos con un plan estructurado para la protección y seguridad cibernética. (en proceso)</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se ha realizado la evaluación del impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución cuenta con asignaciones específicas de responsabilidad de diferentes procesos a los departamentos correspondientes. Para Evitar incidentes y aumentar la seguridad para el personal, conservar los bienes productivos en condiciones seguras y preestablecidas de operación, contamos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>con sistema de purificación de agua potable y de una planta eléctrica, cabe destacar que nuestro departamento de servicios generales realiza un levantamiento en la edificación para cumplir con los estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de purificación de agua</li> <li>• Sistema de planta eléctrica</li> <li>• Imágenes de las instalaciones</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución se ha enfocado en mantener espacios seguros dentro y fuera de las instalaciones, estableciendo los protocolos de prevención del Covid-19, la edificación cuenta con ventilaciones en diferentes puntos, escaleras con antideslizantes, señalización de salida, rampa para minusválidos, parqueo para visitantes, parqueo para embarazadas y discapacitados, parqueo para los colaboradores mediante un acuerdo con la Universidad UNIBE, contamos con un sistema de seguridad, pase de acceso electrónico para el personal, seguridad militar, prevención contra incendio. También, para los visitantes contamos con las oficinas de libre acceso a la información y el Centro de Documentación, estos se encuentran en el primer nivel de la institución en el entorno del área de recepción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetón para parqueo UNIBE</li> <li>• Imágenes de la señalización</li> <li>• Imágenes de las instalaciones</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio</p>	<p>Disponemos de una logística para el mantenimiento de las instalaciones para que se mantenga</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>higienizada, los activos fijos se les proporcionan su mantenimiento según sus requerimientos sus descargas se remite a bienes nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de mantenimientos de los activos</li> <li>• Solicitudes / Intranet</li> <li>• Formulario de las descargas de los activos fijos</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El IDEICE cuenta con una flotilla vehicular cuya asignación de combustible mantiene restricciones específicas, procurando a través de dicha acción, el uso eficiente de los insumos institucionales. De igual forma, a través de la plataforma interna INTRANET se da seguimiento a la demanda de los y las servidores (as) para el uso de la flotilla vehicular en las actividades externas que sean necesarias o requeridas para el buen funcionamiento del quehacer institucional.</p> <p>En relación con el uso de recursos energéticos, el IDEICE cuenta con un personal designado para asegurarse de que los equipos se encuentren en perfecto estado y al finalizar la jornada laboral verificar que los mismos estén debidamente apagados.</p> <p>El Instituto cuenta con una planta eléctrica como forma de respuesta en casos de que falle la energía. En caso de los servidores, contamos con los equipos emergentes para suplir la energía y evitar la pérdida de datos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flotillas de los vehículos</li> <li>• Intranet</li> <li>• Planta eléctrica</li> <li>• Evidencia control mantenimiento a vehículos</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>IDEICE está ubicado en un punto céntrico, tenemos accesibilidad con bastante rapidez a las avenidas Máximo Gómez y 27 de Febrero.</p> <p>Además, la institución se encuentra a una distancia de 300 metros (4 minutos) a pies desde la estación del Metro de S.D. Casandra Damirón, lo cual provee una alternativa rápida y segura para que nuestros empleados, así como los ciudadanos/clientes se desplacen a nuestras instalaciones.</p> <p>Contamos con parqueos para los empleados y visitantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de ubicación geográfica</li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El IDEICE desde el 2017 se encuentra en una fase de reingeniería con la intención de presentar un instituto acorde con la ordenanza 03- 2008 así como la realidad del instituto. Para estos fines, se realizó una encuesta de clima organizacional, se</p>	<p>No se han concluido los manuales de procesos de TIC, Administrativo y Financiero</p>

	<p>realizó una consultoría para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>En 2021 el departamento de Planificación inició con el proceso de actualización y creación de todos los manuales de procesos, se realizaron talleres con todas las áreas para el levantamiento y elaboración de las políticas y procedimientos. Actualmente contamos con el Manual de procesos de las áreas sustantivas y el Manual de RR.HH. actualizado, aprobado y socializado.</p> <p>Se están desarrollando los manuales de procesos y procedimientos del Departamento TIC, y completando los manuales de Administrativo y Financiero.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de RR.HH.</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos de las áreas Sustantivas.</li> <li>• Mapa institucional de procesos aprobado</li> <li>• Minutas.</li> </ul>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El IDEICE ha desarrollado la Intranet: servicios en línea IDEICE con la intención de eficientizar los canales de comunicación interna.</p> <p>Se cuenta con una carpeta de servicios en línea, para el servicio a usuarios externos, principalmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Intranet</li> <li>• Página Web institucional</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para</p>	<p>Trimestralmente, se realiza un seguimiento a los departamentos misionales y operativos con la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>intención de: dar seguimiento a los trabajos planificados, evaluar la ejecución financiera de los departamentos/ proyectos, aplicar mejoras en los casos que sean necesarios sobre metas física y financieras. Asimismo, dicha información es compartida en la página web del instituto para transparencia gubernamental. También, contamos con la metodología Valoración y Administración de Riegos (VAR), se identifican y evalúan los riesgos para cada meta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales</li> <li>• Ejecución trimestral SIGEF</li> <li>• Ejecución trimestral SPME</li> <li>• Matriz VAR</li> <li>• Manual VAR</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>En el marco de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) se están actualizando y elaborando los manuales de políticas y procedimientos de cada departamento en los que queda claro el responsable de cada proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de políticas y procedimientos de todas las áreas</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El IDEICE ha estado trabajando en la simplificación y documentación de los procesos, eliminando etapas burocráticas con el fin de gestionar procesos que favorezcan a los ciudadanos y los clientes y la interacción ágil con los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de políticas y procedimientos de todas las áreas.</li> <li>• Página Web (sección de servicios)</li> </ul>	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	<p>En IDEICE se impulsa la innovación a través de Acuerdos con sector público y privado e identificación de buenas prácticas, actualmente cuenta con las certificaciones: Nortic A2, Nortic A3, Nortic E1</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nortic A2</li> <li>• Nortic A3</li> <li>• Nortic E1</li> <li>• Acuerdo</li> <li>• Minuts, registros y fotos de encuentros.</li> </ul>	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>En el IDEICE los objetivos están orientados a resultados, y apegados al cumplimiento de los indicadores establecidos por el Estado Dominicano. Igualmente, contamos con los acuerdos de desempeño y los planes operativos los cuales se revisa el cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores por área</li> <li>• Resultados de medición SISMAP</li> <li>• Resultados de medición POA</li> <li>• Acuerdo Desempeño Institucional</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Organigrama Institucional</li> </ul>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Se revisan los procesos para garantizar la protección de datos, se realizó un manual de tecnología en el cual se plantea. Asimismo, todo el tema de la seguridad de la información y de los</p>	No se han concluido las políticas y procedimientos de TIC

	<p>equipos tecnológicos está siendo ampliada en el manual de Seguridad Informática en proceso de elaboración.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de tecnología</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>El IDEICE se involucra con los ciudadanos a través de su herramienta INERED, la cual se alimenta con los trabajos de estudios de postgrado relacionados con educación.</p> <p>Esta herramienta se mantiene en funcionamiento con la colaboración de los departamentos de investigación y postgrado de las instituciones de educación superior.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> <li>• INERED</li> </ul>	No se evidencia medición a través de encuestas a nuestros ciudadanos/clientes (El diseño de esta se encuentra en proceso)
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Se cuenta con una revista de Investigación y Evaluación Educativa (Revie) académica en proceso de indexación, donde los ciudadanos/clientes pueden crear una cuenta y de esta forma tener un usuario, lo cual les permite publicar o acceder a los recursos de la revista.</p> <p>Creación de videos didácticos sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concepto de PISA y su funcionamiento</li> <li>2. Desarrollo de competencia de resolución de problemas</li> </ol>	

	<p>3. Tablero informativo del proceso de aplicación PISA 2022</p> <p>4. Video PISA mentalidad de crecimiento</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revie.gob.do</li> <li>• Videos didácticos creados</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Realización de conversatorio sobre Orientaciones para la concienciación de la no violencia contra las mujeres, bajo la coordinación del Centro Cultural Poveda, el 25 de noviembre del 2021.</p> <p>Realización de taller sobre Autoestima-Coeducación, el 21 de marzo del año en curso bajo la coordinación del Ministerio de la Mujer.</p> <p>Se han elaborado los términos de referencia para la consultoría sobre Diagnóstico Institucional del IDEICE desde una perspectiva género sensitiva”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación de conversatorio</li> <li>• Fotos de conversatorio</li> <li>• Registro de asistencia</li> <li>• Invitación de taller</li> <li>• Fotos de taller</li> <li>• Registro de asistencia</li> <li>• Borrador de términos de referencia del Diagnóstico Institucional del IDEICE desde una perspectiva género sensitiva</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una</p>	<p>La página web del instituto, de acuerdo con los estándares establecidos por la OGTIC posee un menú de accesibilidad, lo cual les permite a los usuarios aumentar el tamaño del texto, ajustar el</p>	

<p>variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>contraste, entre otras funciones, las cuales facilitan la navegación de los usuarios.</p> <p>Los servicios de Inered, Revie se encuentran habilitados en línea, el ciudadano o cliente puede obtener lo que requiere de manera inmediata.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	
---	---	--

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>IDEICE realiza trabajos coordinados y en conjunto con instancias del MINERD, principalmente con la dirección de Currículo, Viceministerio de Planificación y Desarrollo MINERD, Dirección de Planificación y Desarrollo Educativo y con la Dirección de Evaluación de la Calidad y el ISFODOSU. Las colaboraciones se centran generalmente en la realización de investigaciones, evaluaciones y difusión de resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta para complementar la evaluación de la implementación de la Estrategia de Difusión de los Resultados de la Evaluación Diagnóstica ED-2019 usando la Plataforma Interactiva de Monitoreo y Respuesta (PLIMyR)</li> <li>• Muestra final del estudio de PISA 2022 Comunicaciones regionales, distritos y centros educativos de la muestra final del estudio de PISA 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria talleres vía Teams de difusión de resultados de ERCE</li> <li>• Informe de ICCS</li> <li>• Base de datos Egresados del ISFODOSU</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El IDEICE ha realizado intercambios y colaboraciones con instituciones educativas, como colaboración con UCATECI en seminario de investigación educativa: inclusión y tecnología, la plataforma INERED que se actualiza en colaboración con las universidades que ofrecen postgrados en educación, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Seminario con UCATECI</li> <li>• INERED</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Colaboración del IDEICE con la OEI para apoyar la digitación de docentes y estudiantes en el marco de la Estrategia de Familiarización de PISA 2022</p> <p>El IDEICE participa en la Mesa de Diálogo para la identificación de personas NEAE, coordinada por la Dirección de Educación Especial del MINERD.</p> <p>El Viceministerio de Planificación y Desarrollo a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Educativo ha solicitado el apoyo del IDEICE para la realización de diversas encuestas de satisfacción sobre políticas y programas desarrollados por el MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes y estudiantes de Estrategia de Familiarización de PISA 2022 digitados.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda de reuniones de la mesa de diálogo para la identificación de personas NEAE</li> <li>• Muestra final de satisfacción</li> <li>• Enlace de encuestas de satisfacción.</li> </ul>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>El IDEICE crea las condiciones para que la dirección y los empleados desarrollen procesos interorganizacionales. Contamos con un procedimiento de comunicación interna, a fin de que toda la entidad se rija en base a directrices estandarizadas en dicho sentido.</p> <p>Asimismo, contamos con varios procesos compartidos entre diferentes unidades, como por ejemplo: Viáticos (RR.HH., Administrativo), Divulgación (Financiero, RR.HH., Centro de Documentación).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de Políticas y Procedimientos</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>El IDEICE implementa estándares en sus servicios, tal es el caso de la página web institucional y el portal de transparencia institucional. El IDEICE cuenta con las certificaciones Nortic A2 sobre la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, la Nortic A3 sobre la publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano, y la Nortic E1 sobre la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales. El IDEICE con el viceministerio de planificación y desarrollo educativo programa, monitorea y da seguimiento al desarrollo de los distintos proyectos de la institución a través de un sistema llamado, Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME).</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• INTRANET</li> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME)</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>El IDEICE desarrolla encuentros con las 18 regionales educativas para compartir resultados de evaluaciones e investigaciones, tanto nacionales como internacionales. Además, se desarrolla el programa es una iniciativa para promover la investigación y la evaluación en las regionales de educación, que consiste en dar soporte a la toma de decisiones en el sistema educativo dominicano, a través de información confiable y relevante de la mano de docentes y técnicos involucrados directamente en procesos de investigaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del proyecto Conoce tu Regional Posteo en RR. SS., sobre el proyecto Conoce tu Regional</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		



<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>En la medición Bienal realizada por el IDEICE el 98% de la encuesta opinó que conoce la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de encuesta Bienal</p>	<p>No hay mediciones para obtener retroalimentación por parte de los ciudadanos/clientes a través de encuestas de satisfacción, tampoco a través de buzones de quejas y sugerencias. (Nos encontramos en proceso para la implementación de dichos mecanismos)</p>
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>		<p>No hay mediciones para obtener retroalimentación por parte de los ciudadanos/clientes a través de encuestas de satisfacción, tampoco a través de buzones de quejas y sugerencias. (Nos encontramos en proceso para la implementación de dichos mecanismos)</p>
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Mediante la encuesta bienal de resultados el IDEICE recoge la percepción que tienen los grupos de interés sobre el instituto. Esta encuesta se realiza durante los meses de verano de los años 2019 y 2021, el Departamento de Planificación y Desarrollo dirige la encuesta Bienal de Impacto, en la que se levanta el estado de los indicadores bienales. Los resultados de la encuesta son sistematizados y analizados por el Departamento de Planificación y Desarrollo en el Informe Bienal de Resultados. En la medición más reciente tuvieron participación 20 grupos de interés y un total de 172 encuestados.</p> <p>En el 2021 realizamos varios encuentros con los grupos de interés, uno de ellos se desarrolló de manera virtual en el marco del décimo tercer</p>	

	<p>aniversario (XIII) de la entidad. Contamos con la participación del ministro de Educación, otras autoridades del ministerio, titulares de instituciones relacionadas, directores de regionales y de distritos educativos. En dicha actividad, se generó un espacio para el intercambio expectativas, necesidades y recomendaciones con miras a implementar mejoras a nuestros procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta Bienal</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Listados de asistencia</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Podemos evidenciar que nuestro Portal de Transparencia obtuvo una calificación promedio de 94.60%, esto tomando en cuenta las puntuaciones de los 12 meses del año 2021, correspondiente a la evaluación mensual realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Además, según resultados de la encuesta Bienal, el 79% de los encuestados indicó que valora de manera positiva las publicaciones y eventos del Instituto y un 40.21% reportó haber leído la revista REVIE o los Boletines USEPE.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta Bienal</li> <li>• Informes mensuales DIGEIG</li> </ul>	<p>No hay mediciones para obtener retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en materia de transparencia a través de una encuesta desarrollada por la institución.</p>
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>		<p>No hay mediciones para determinar la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos</p>

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Podemos destacar que la confianza generada por IDEICE es positiva la cual se puede evidenciar en el resultado de la Encuesta Bienal en la que el 54% ha tomado alguna decisión que se haya derivado directamente de los hallazgos de una investigación publicada por el Instituto.</p> <p>El IDEICE realiza investigaciones y evaluaciones que son referentes para trabajos de investigadores, profesores, estudiantes, organismos públicos y organizaciones no gubernamentales.</p> <p>Recibe el respaldo de diferentes actores del sistema educativo del país, y a nivel internacional, en la oferta de sus productos, servicios y acciones especiales propias de la naturaleza de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta Bienal</li> <li>• Convenios e imágenes</li> </ul>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución está hábil para ofrecer servicios de manera presencial de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>El IDEICE está localizado en una zona céntrica, se encuentra a una distancia de 300 metros (4 minutos) a pies de la estación del Metro de S.D. Casandra Damirón, lo cual provee una alternativa rápida y segura para que nuestros empleados, así como los ciudadanos/clientes se desplacen a nuestras instalaciones.</p>	<p>No hay mediciones sobre percepción de los ciudadanos/clientes en cuanto a la accesibilidad a los servicios físicos</p>

Las avenidas Máximo Gómez y 27 de Febrero son vías de acceso a nuestra institución de manera rápida y cercana, mediante el transporte público convencional de nuestro país.

También, a distancia los ciudadanos/clientes pueden consultar o interactuar a través de nuestras redes sociales y los portales institucionales 24/7.

La información acerca de los servicios que ofrece el IDEICE se encuentra detallada en nuestras redes sociales y página web, indicado lo siguiente:

- Breve descripción del servicio.
- Público al que va dirigido.
- Canales de prestación.
- Requerimientos.
- Procedimiento para recibirlo, contactos.
- Horario de prestación.
- Costo y tiempo de realización.

Por otro lado, mediante la encuesta Bienal se pudo medir la percepción en cuanto a la accesibilidad a información vía digital aplicando la siguiente pregunta:

¿Qué tan frecuentemente considera las publicaciones del IDEICE al buscar información de un tema en particular?

El 84% respondió que considera las publicaciones al buscar información.

**Evidencias:**

- Informe de Encuesta Bienal

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte generado a través del sistema de ponchado.</li> <li>• Reporte de accesos a nuestra página web y redes sociales, en el cual se indica el número visitas, interacciones, vistas, descargas, entre otros indicadores.</li> </ul>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No hay mediciones de percepción en cuanto a la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental)
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La institución cuenta con un equipo multidisciplinario, lo cual permite que la prestación de los servicios, así como la realización de las evaluaciones e investigaciones sea realizada por el personal idóneo.</p> <p>Para la realización de las actividades el personal con menos tiempo en la institución es guiado por los colaboradores con más experiencia, y de esta forma poder suplir las necesidades de nuestros ciudadanos/clientes de manera óptima.</p>	No hay mediciones de percepción en cuanto a: Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>En materia de innovación, el IDEICE desarrolló 3 experimentos en coordinación con los departamentos de: Participación Comunitaria, Currículo y Evaluación de la Calidad del Ministerio de Educación. A través de estos experimentos, liderados desde el Laboratorio de Innovación de Gestión Educativa, se levantó información sobre la continuidad de docencia por medios virtuales a raíz del COVID-19.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTRANET</li> </ul>	No hay mediciones de percepción en cuanto a: Capacidad de la organización para la innovación, tampoco contamos con una política de innovación.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de logros de los departamentos</li> <li>• Publicaciones en página web</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.		No hay mediciones de percepción en: Agilidad de la organización
7) Digitalización en la organización.	<p>El IDEICE mediante la encuesta Bienal realizó una medición de la frecuencia con que los ciudadanos /clientes utilizan los medios digitales y que tan beneficiosos ha sido las informaciones obtenidas.</p> <p>¿Qué tan frecuentemente entra al portal de IDEICE para ver si hay nuevas publicaciones? A lo que el 87% respondió que entra al portal. Por otro lado, la mayoría de los participantes indicó recordar alguna publicación o evento que valore de manera positiva (79%).</p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El IDEICE tiene establecido el tiempo de espera y de prestación de cada uno de sus servicios en el catálogo de servicios ubicado en el portal institucional IDEICE. Existen servicios que están disponibles las 24 horas y otros que se realizan de manera presencial, en horario de 8:00am a 4:00 pm.</p> <p>En nuestra página web, en la sección de servicios proveemos información concerniente al tiempo de realización de cada uno.</p>	No se evidencian mediciones para obtener retroalimentación por parte del usuario sobre el tiempo de espera para recibir el servicio

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de servicios</li> <li>• Portal web IDEICE</li> </ul>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Las solicitudes externas sobre quejas o sugerencias son recibidas a través de la Oficina de Acceso a la Información y su responsable, a través del SAIP, las mismas son corregidas / respondidas y notificadas a la parte solicitante.</p> <p>Para el 2021 recibimos un total de (0) sugerencias por la vía mencionada previamente.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• SAIP</li> </ul>	No hay mediciones sobre el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas, así como las acciones correctivas implementadas.
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>En respuesta a los indicadores de índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico de la OGTIC, en este momento estamos en proceso de recertificación de las normativas que han sido aprobadas por la institución: Nortic E1, Nortic A2 y Nortic A3, con la finalidad de seguir avanzando en proceso de sistematización y aplicación de los estándares y requisitos que debe cumplir la institución para responder de manera satisfactoria las demandas tecnológicas correspondientes.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones con auditor de la OGTIC</li> <li>• Intercambio de correos electrónicos</li> <li>• Certificaciones de las NORTIC obtenidas</li> </ul>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	N/A	N/A

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La Institución cuenta con varios canales de información y comunicación:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El portal Web del IDEICE</li> <li>• Vía telefónica</li> <li>• Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, WhatsApp, LinkedIn)</li> <li>• Correos electrónico</li> <li>• Solicitud de Acceso a la Información SAIP</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información</li> <li>• Línea 311</li> <li>• La oficina principal</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El IDEICE cuenta con informaciones disponibles las 24 horas de manera virtual en su página web y redes sociales; y de manera presencial en sus instalaciones, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. En cada una de las herramientas mencionadas previamente, la entidad ofrece datos relativos al quehacer institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informaciones cargadas y actualizadas en el Portal Institucional y en el Portal de Transparencia.</li> <li>• Informaciones disponibles en el Centro de Documentación</li> <li>• Informaciones en nuestras redes sociales.</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La institución puede evidenciar el logro de los objetivos es través del monitoreo al Plan Operativo Anual (POA). Este seguimiento nos permite identificar la ejecución de las actividades que estaban programadas, así como el</p>	



	<p>cumplimiento y el logro de las metas establecidas. Además, podemos hacer los ajustes respecto a aquellas que no se han podido ejecutar.</p> <p>Los objetivos de rendimiento y resultados del POA y otros indicadores están disponibles a través de:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> <li>• Informe trimestral Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Memoria de gestión de la Institución.</li> <li>• Sistema de Monitoreo de la Administración Pública</li> <li>• Informes de Metas Presidenciales</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la información (OAI), la cual se encarga de actualizar y poner a disposición de los ciudadanos/clientes los datos abiertos en el Portal de Transparencia.</p> <p>Durante el año 2021, el IDEICE obtuvo en promedio <b>94.6%</b> en el indicador de transparencia, monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>En el primer trimestre 2022 la institución obtuvo un <b>89%</b>. Los meses del segundo trimestre se encuentran en proceso de evaluación por parte de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la DIGEIG, indicador de transparencia</li> <li>• La publicación en los formatos CSV, ODS y XLSX de las estadísticas de Gestión de la OAI y del Programa Joven Investigador.</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El Instituto ofrece servicios de manera presencial y online en horario de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes, para los presenciales; los virtuales se ofrecen las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de servicios en la página Web, y en las redes sociales del Instituto</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera para brindar los servicios varía según el tipo de servicio solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colección de Investigaciones: según disponibilidad del usuario para consultar o descargar de manera virtual.</li> <li>• Elaboración de Bibliografías: 50 minutos.</li> <li>• Recursos Bibliográficos: 1 hora.</li> <li>• Formación de Usuarios: 18 días.</li> <li>• Catálogo REVIE: según disponibilidad del usuario para consultar o descargar de manera virtual.</li> <li>• INERED: según disponibilidad del usuario para consultar o descargar de manera virtual.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>“Pestaña” servicios de la página Web y publicación de servicios en redes sociales de la institución.</p>	No hay mediciones sobre el tiempo de espera de los usuarios para recibir los servicios.
7) Tiempo para prestar el servicio.	La Institución ofrece sus servicios presenciales en el horario laboral ordinario: de 8:00 am a 4:00 pm,	

	<p>de lunes a viernes y los servicios que están en la página web se encuentran disponibles las 24 horas. El tiempo de espera para brindar los servicios varía según el tipo de servicio solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colección de Investigaciones: según disponibilidad del usuario para consultar o descargar de manera virtual.</li> <li>• Elaboración de Bibliografías: 50 minutos.</li> <li>• Recursos Bibliográficos: 1 hora.</li> <li>• Formación de Usuarios: 18 días.</li> <li>• Catálogo REVIE: según disponibilidad del usuario para consultar o descargar de manera virtual.</li> <li>• INERED: según disponibilidad del usuario para consultar o descargar de manera virtual.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en la sección de servicios en la página web institucional.</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	Todos los servicios de la Institución se ofrecen de forma gratuita	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>En la página web del IDEICE están los servicios que ofrecemos, sin embargo, no aplicamos para Carta Compromiso al Ciudadano. Luego de reuniones y revisión exhaustiva de las funciones y los servicios que ofrece el IDEICE, el MAP concluyó que no aplicamos para Carta Compromiso y procedió a deshabilitar dicho indicador en el SISMAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• SISMAP</li> </ul>	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) 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.</p>	<p>El IDEICE contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y su marco estratégico.</p> <p>El Plan Estratégico 2022- 2025 del instituto se construyó, precisamente, con la participación de los grupos de interés internos y externos.</p> <p>Realizamos mesas de trabajos con representantes del PNUD, OEI, directores regionales y de distritos educativos con el objetivo de intercambiar y compartir necesidades, expectativas, así como recomendaciones que contribuyan a la mejora de los procesos de la Institución.</p> <p>También nos involucramos con instituciones internacionales en evaluación por medio de estudios PISA, ERCE, ICCS, entre otros. Además, se levantan necesidades y expectativas por medio de mesas de diálogo e intercambios con diferentes instancias del MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• POA</li> <li>• Listados de asistencia</li> <li>• Minutas de Reuniones</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Fotos</li> </ul>	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311 en el que se han recibidos cero (0) quejas, tanto para el 2021, como para el 2022</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte trimestral 311</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el número quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El IDEICE implementa un sistema de gestión documental con el fin de agilizar la tramitación de los documentos y las solicitudes realizadas por los ciudadanos, de manera digital y accesible través de la WEB. Del mismo modo, se ha ido desarrollando plataformas con el fin de mejorar la interacción con los clientes y dar respuesta de manera pertinente y oportuna según la necesidad y la información a hacer recogida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional IDEICE</li> <li>• INTRANET IDEICE</li> <li>• Plataformas de recolección de datos para investigaciones y programas.</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>		<p>No hay medición de cumplimiento en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos.</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la</p>		<p>No hay mediciones para identificar las necesidades cambiantes de nuestro grupo de interés.</p>

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>En la página institucional se miden las visitas realizadas por los ciudadanos, así como la descarga de los documentos (evaluaciones e investigaciones) contenidas en el portal institucional.</p> <p>De igual manera, se responden las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos a través del SAIP.</p> <p>También, las redes sociales también nos permiten interactuar con los ciudadanos/clientes de manera constante, así como recibir retroalimentación periódica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional.</li> <li>• Reportes de mediciones de visitas y descargas.</li> <li>• Reportes del SAIP.</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Durante el año 2021, el IDEICE obtuvo en promedio un <b>94.6%</b> y para el primer trimestre del 2022 logramos un <b>89%</b> en el indicador de transparencia, monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la DIGEIG</li> <li>• Indicador de transparencia</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por el MAP, los servidores respondieron “Mi institución es el mejor lugar para trabajar”. De los encuestados el 32.81% opinó que están muy de acuerdo, el 32.81% opinó que están de acuerdo, el 25% se mantuvo neutro y el 9.37% está en desacuerdo.</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por el MAP, los servidores respondieron “Mi institución es el mejor lugar para trabajar”. De los encuestados el 50 % opinó que están muy de acuerdo, el 31.08 % opinó que están de acuerdo, el 13.51% se mantuvo neutro y el 5.41% está en desacuerdo</p> <p><b>Evidencias:</b> • Informe de encuesta de satisfacción de clima laboral realizada por el MAP 2020 y 2022</p>	No hay mediciones concernientes a la aplicación de encuesta a ciudadanos/clientes y otros grupos de interés externos para obtener su percepción sobre la imagen y el rendimiento general de la organización

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020, sobre “Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización”. Un 39.06% de los encuestados opinaron estar de acuerdo, un 27% opinó estar muy de acuerdo, el 16% se mantuvo neutro y un 15% en desacuerdo.</p> <p>Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas. Un 37.5% de los encuestados opinaron estar de acuerdo, un 37.5% opinó estar muy de acuerdo, el 14.06% se mantuvo neutro.</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022, sobre “Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización”. Un 29.73% de los encuestados opinaron estar de acuerdo, un 59.46 % opinó estar muy de acuerdo, el 5.41 % se mantuvo neutro, un 2.7 % en desacuerdo y un 2.7 % muy en desacuerdo.</p> <p>Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas. Un 31.08% de los encuestados opinaron estar de acuerdo, un 58.11% opinó estar muy de acuerdo, un 5.41% en desacuerdo, muy en desacuerdo 1.35 % y el 4.05 % se mantuvo neutro.</p>	
--	---	--



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020, sobre “Impulsos cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar”. Un 36% opinó estar de acuerdo, un 47% opinó estar en muy de acuerdo, un 9% se mantuvo neutro y 8% está en desacuerdo.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022, sobre “Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar”. Un 35.14% opinó estar de acuerdo, un 63.51% opinó estar en muy de acuerdo, un 1.35% se mantuvo neutro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020, sobre Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados el 59% opino estar muy de acuerdo, 34% de acuerdo, 5% neutro y un 2% desacuerdo.</p> <p>En mi área actuamos con transparencia y legalidad, el 72% opino muy de acuerdo, 23% de acuerdo y 5% neutro.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022, sobre Mi institución cuenta con códigos de ética y de</p>	

	<p>conducta actualizados, el 67.57% opino estar muy de acuerdo, 29.73% de acuerdo, 2.7% neutro</p> <p>En mi área actuamos con transparencia y legalidad, el 75.68% opino muy de acuerdo, 18.92% de acuerdo y 5.4% neutro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020, por la Institución, sobre “Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios”. Un 53% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 36% opinó estar de acuerdo, un 5% neutro y un 6% en desacuerdo.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022, por la Institución, sobre “Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios”. Un 72.97% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 21.62% opinó estar de acuerdo y un 5.41% en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre ¿El trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno? Arrojó una cifra positiva de 82%.</p> <p><b>2022</b></p>	

	<p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre ¿El trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno? Un 56.76% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 37.84% opinó estar de acuerdo y un 5.4% neutro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo con las sugerencias que recibimos”, arrojó una cifra positiva de 89%.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre “En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo con las sugerencias que recibimos”. Un 55.41% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 40.54% opinó estar de acuerdo y un 4.05% neutro</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre ¿Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (Computadora, Internet, Celular, Audio, E-mail, Nube, bases de datos, redes, web, Podcast, Software, Hardware)</p>	

	<p>arrojó una cifra positiva de 93%.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre ¿Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (Computadora, Internet, Celular, Audio, E-mail, Nube, bases de datos, redes, web, Podcast, Software, Hardware)? El 71.62% opino estar muy de acuerdo, 25.68 % de acuerdo, 2.7% neutro</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre ¿En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios? arrojó una cifra positiva de 91%.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2022 por La Institución, sobre ¿En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios? El 54.05% opinó estar muy de acuerdo, 37.84 % de acuerdo, 5.41% neutro, 2.7% en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>I) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “</p> <p>1. Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto, presenta una valoración positiva de 87.5%</p> <p>2. Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área, presenta una valoración positiva de 84.38%</p> <p>3. Mi supervisor promueve la integración de nuestro equipo de trabajo, presenta una valoración negativa de 75%</p> <p>Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace”. Una valoración de 75%</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre:</p> <p>1. Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto, Un 60.81% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 32.43% opinó estar de acuerdo, 1.35% en desacuerdo y un 5.41% neutro.</p> <p>2. Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área. Un 63.51% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 31.08 % opinó estar de acuerdo, y un 5.41% neutro.</p> <p>3. Mi supervisor promueve la integración de nuestro equipo de trabajo. Un 68.92% de los encuestados</p>	

	<p>opinó estar muy de acuerdo, 21.62 % opinó estar de acuerdo, 4.05 en desacuerdo y un 5.41% neutro.</p> <p>4. Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace”. Un 58.11% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 28.38 % opinó estar de acuerdo, 2.7% en desacuerdo, 4.05% muy en desacuerdo y un 6.76 % neutro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre ¿Los procedimientos de mi institución están actualizados?, un 55% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, 31% neutro y 14% en desacuerdo.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre ¿Los procedimientos de mi institución están actualizados?, un 31.08 % de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 45.95% estar de acuerdo, 12.16 % neutro, 6.76 % en desacuerdo y 4.05% muy en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre</p>	

	<p>1. “La cantidad de empleados en mi área/departamento es adecuada para el trabajo que hacemos”, el 66% de los encuestados opinó estar de acuerdo, un 8% neutro y un 25% en desacuerdo.</p> <p>2. La cantidad de funciones que tengo asignadas, me permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado, el 75% opino estar de acuerdo, un 10% neutro y 14% en desacuerdo.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre</p> <p>1. “La cantidad de empleados en mi área/departamento es adecuada para el trabajo que hacemos”, el 29.73 % de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 33.79% de acuerdo, un 10.81% neutro, un 14.86% en desacuerdo y un 10.81% muy en desacuerdo.</p> <p>2. La cantidad de funciones que tengo asignadas, me permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado, un 36.49% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 45.95% estar de acuerdo, 12.16 % neutro, 6.76 % en desacuerdo y 2.7 % muy en desacuerdo y un 8.1 neutro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas”. Un 76% de los encuestados opinó estar de acuerdo.</p>	

	<p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre “En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas”. Un 37.85% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 44.59% de acuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna”, un 36%% de los encuestados opinó estar de acuerdo, un 20% muy de acuerdo,22 % neutro y un 22% en desacuerdo.</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre “En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna”. Un 43.24% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 33.79% de acuerdo, 12.16 % neutro y un 8.11% en desacuerdo y 2.7% muy en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “En mi área se reconoce el logro</p>	



	<p>de resultados”. un 27% estuvo muy de acuerdo, el39% estuvo de acuerdo, 17% neutro y un 17% desacuerdo.</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre “En mi área se reconoce el logro de resultados”. Un 55.41% estuvo muy de acuerdo, el 33.78% estuvo de acuerdo, 8.11% neutro y un 2.7% desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, presenta una valoración positiva de 82.82%.</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre “impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, Un 63.51% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 35.14% de acuerdo y un 1.5% neutro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	

**3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre ¿Existe armonía entre los empleados de mi área de trabajo? Presenta una valoración positiva de 91%</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre ¿Existe armonía entre los empleados de mi área de trabajo? Un 59.46% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 28.38% de acuerdo, un 9.46% neutro y un 2.7% en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre ¿Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia? Arrojó una cifra positiva de 97%.</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre ¿Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia? Un 58.11% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 32.43% de acuerdo, un 5.41% neutro y un 2.7% en desacuerdo y un 1.35%, uy en desacuerdo.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre: En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, un 61% opinó estar de acuerdo, un 16% neutro y un 24% en desacuerdo</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre: En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, un 50% opinó estar muy de acuerdo, un 32.44% de acuerdo, un 10.81% neutro y un 2.7% en desacuerdo y un 4.05% muy en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p><b>2020</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre 2020 por La Institución, sobre “En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo”, arrojó una cifra positiva de 88%</p> <p><b>2022</b> De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre “En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi</p>	

	<p>trabajo”. Un 51.35% opinó estar muy de acuerdo, un 35.14% de acuerdo, un 9.46% neutro y un 1.35% en desacuerdo y un 2.7% muy en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
--	--	--

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La institución, sobre</p> <p>1. “En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones”. Un 52% está de acuerdo</p> <p>2. La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, presenta una valoración de 42.19%</p> <p>3. Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, presenta una de valoración negativa de 68.75%</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La institución, sobre I. En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones”. Un 31.09% opinó estar muy de acuerdo, un 36.49% de acuerdo, un 13.51% neutro y un 14.86% en desacuerdo y un 4.05 % muy en desacuerdo.</p>	

	<p>2. La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, el 39.19 % de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 39.19 % de cuerdo, un 8.11% neutro, un 9.46 % en descuerdo y un 4.05 % muy en desacuerdo.</p> <p>3. Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, el 44.59 % de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 39.2 % de cuerdo, un 10.81% neutro, un 4.05 % en descuerdo y un 1.35% muy en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas”, arrojó una cifra positiva de 76%</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en marzo 2022 por La Institución, sobre: “Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas”, el 58.11% de los encuestados opinó estar muy de acuerdo, un 31.08 % de cuerdo, un 4.05 % neutro, un 5.41 % en descuerdo y un 1.35% muy en desacuerdo.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p><b>2020</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en noviembre 2020 por La Institución, sobre “</p> <p>1.En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización”. Un 69% está de acuerdo.</p> <p>2. La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, presenta una valoración de 60%</p> <p><b>2022</b></p> <p>De acuerdo con la encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizada en mayo 2022 por La Institución, sobre: 1. En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización”. Un 44.59% está muy de acuerdo, un 39.2 % de cuerdo, un 10.81 % neutro, un 4.05 % en descuerdo y un 1.35% muy en desacuerdo.</p> <p>2. La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional. Un 39.19 % está muy de acuerdo, un 39.19 % de cuerdo, un 8.11 % neutro, un 9.46 % en descuerdo y un 4.05 % muy en desacuerdo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima 2020 y 2022</li> </ul>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>De acuerdo con los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, en el <b>2020</b> tuvimos 24 licencias médicas y 37 permisos.</p> <p>En el <b>2021</b> fueron disfrutas 64 vacaciones, solicitados 85 permisos y recibidas 35 licencias médicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de permisos y vacaciones</li> <li>• Reporte de control de asistencia</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El nivel de participación en actividades de mejora es de 77.03% de colaboradores, de acuerdo con la participación de los colaboradores en la Encuesta de Clima del año <b>2020</b>, en la encuesta de clima realizada en marzo <b>2022</b> contamos con la participación de un 76.22% del personal, de igual forma en personal del IDEICE participa de manera constante en el levantamiento y actualización de políticas internas, procedimientos y en la elaboración y ejecución de planes de mejoras institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de Clima</li> <li>• Comité de calidad</li> <li>• Plan de Mejora</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En el año <b>2021</b> y <b>2022</b> en la Institución tuvimos cero (0) dilemas éticos</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El IDEICE cuenta con una política de protección y cuidado del medio ambiente aprobada y socializada con el personal, se elaboró un cronograma de actividades para realizarse durante el año <b>2022</b>.</p>	

	<p>Desde el departamento de RR.HH. realizan socializaciones y actividades de responsabilidad social de acuerdo con el cronograma.</p> <p>En dichas actividades, hemos contado con la participación voluntaria de más de 95% del personal.</p> <p>Contamos con un borrador de Política de Responsabilidad Social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de protección y cuidado del medio ambiente.</li> </ul> <p>Fotos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Registro de participantes</li> </ul>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>El Instituto ha realizado capacitaciones sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios, esta capacitación fue incluida en el plan de capacitación y se realizó en el mes de marzo <b>2022</b>, en la que se capacitaron a 16 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Informe ejecución plan de capacitación</li> <li>• Correos</li> <li>• Certificados</li> </ul>	No hay mediciones sobre el número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, tampoco hay mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En el IDEICE aplica evaluaciones de desempeño que permite evaluar el rendimiento individual.	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de desempeño</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>De acuerdo con la Encuesta de Clima realizada en el año <b>2020</b>, un <b>92%</b> de los servidores tiene habilidades para utilizar las tecnologías.</p> <p>De acuerdo con la Encuesta de Clima realizada en el año <b>2022</b>, un <b>97.30 %</b> de los servidores tiene habilidades para utilizar las tecnologías.</p> <p>Cabe destacar que con el tema del COVID 19 que atravesamos a nivel mundial ha sido evidente el uso de tecnología. Un indicador del uso de herramientas digitales es la cantidad de servicios internos solicitado vía INTRANET (certificaciones laborales, transportación, diseño de artes, solicitudes de materiales almacén, mesa de ayuda, etc...), la participación de los colaboradores en reuniones (POA, PEI, Departamentales, etc.), mesas de dialogo y capacitaciones virtuales (inducción a la Administración pública, Oratoria, Excel Intermedio, etc.)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de clima 2020 y 2022</li> <li>• Imagen de reuniones vía las plataformas digitales Zoom y Teams</li> <li>• Registro de participantes cursos virtuales</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las	El IDEICE cumple con el indicador del SISMAP relacionado con el desarrollo del plan de capacitación anual donde se evidencia el cumplimiento de las actividades formativas	

<p>actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>programadas para el <b>2021</b> en un 90%, en el <b>2022</b> al segundo trimestre se ha cumplido lo programado en nuestro Plan de Capacitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador No. 8 Gestión de Desarrollo del SISMAP</li> <li>• POA</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El IDEICE en diciembre <b>2021</b> realizó una actividad en la que se entregaron reconocimientos por equipos, coordinado por el departamento de RR.HH. y la Directora Ejecutiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos</li> <li>• Fotos</li> <li>• Certificados de Reconocimientos</li> </ul>	<p>No se evidencia la existencia de una política de reconocimiento individual y de equipos.</p>

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El IDEICE participa en acciones de prevención de salud a favor de la ciudadanía en general: apoyo a campañas de prevención del cáncer de mama, contra el virus que provoca la COVID-19. Igualmente, promueve los valores patrios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones internas –mensajes a los servidores- publicación de protocolo de prevención, promoción en medios de comunicación: murales, página web y redes sociales.</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Instituto se rige por los lineamientos incluidos en la Ley General de Compras y Contrataciones, priorizando la compra de productos y la contratación de servicios en el mercado de manera justa.</p> <p>En la institución se ha fomentado el uso de productos reutilizables como forma de contribuir con el cuidado del ambiente, lo cual es responsabilidad de todos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de procesos de compra de productos y contrataciones de servicios, de la División de Compras y Contrataciones, publicados en el Portal de Transparencia de la Institución</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El IDEICE promueve el tema de la inclusión en actividades propias de su naturaleza de acción.</p>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de las acciones que promueven la inclusión de personas en situación de desventajas o necesidades especiales</p>

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes (Temas de investigaciones, mesas de diálogos, conferencias magistrales, charlas)</li> </ul>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>Por definición, el IDEICE orienta sus acciones principales en estudios y evaluaciones cuyos hallazgos, basados en evidencias científicas, permiten la formulación de políticas educativas y acciones proactivas para el fortalecimiento de la calidad educativa preuniversitaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas educativas</li> <li>• Informe de investigaciones y evaluaciones</li> </ul>	No hay mediciones sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>El IDEICE tiene un fuerte compromiso con la transparencia, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de un <b>97%</b> en la evaluación realizada por la DIGEIG en 2020 y un <b>94.6%</b> en 2021, además tiene conformado su comité de ética con un equipo multidisciplinario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal DIGEIG</li> <li>• Informes DIGEIG</li> </ul>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No hay mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental
7) Opinión pública 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.).	<p>El Instituto cuenta con el Portal de Transparencia donde presenta sus indicadores de gestión desempeño administrativo y financiero; y responde a los requerimientos de información de los ciudadanos.</p>	No hay mediciones de la opinión pública 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.)

	<p>A través de su Oficina de Libre Acceso a la Información Pública responde a las interrogantes de los ciudadanos.</p> <p>Sus productos y servicios están “colgados” en la página web; y en las redes sociales se “escucha” y responde, cuando es pertinente, el parecer y los cuestionamientos de los usuarios.</p> <p>Tiene un Comité de Ética Pública debidamente organizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de calificación del portal de Transparencia; estadísticas de las redes sociales, publicaciones de informaciones en la página Web, y estadísticas de servicios</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El IDEICE tiene conformado el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó un (1) levantamiento en las relaciones con sus condiciones de riegos (incendios y accidentes), ha realizado reunión con representantes de Centro de Operaciones, se ha impartido taller sobre Reciclaje para implementarla en la institución, charla y capacitaciones Seguridad y Salud en el trabajo, jornadas de pruebas para detectar COVID19, se elaboró la política y procedimientos para la protección y cuidado al medio ambiente y política y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, ambas políticas socializadas con todo el personal.</p>	

	<p>Se tiene programada una jornada-visita a la Presa de Hatillo Cotuí para el año 2022, con el propósito de promover una cultura ambiental que permita ampliar los conocimientos del uso de nuestros recursos naturales y la biodiversidad en el ecosistema del lago de la presa de Hatillo y el entorno ; para el establecimiento de hábitos y actitudes de nuestros colaboradores, en la preservación y conservación del medio ambiente del recurso agua, como fuente de generación de energía, el consumo humano, riego, turismo ecológico y mitigar los impactos ambientales durante la época de lluvia y de sequía.</p> <p>Está planificado además una (1) jornada de siembra de árboles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva comité mixto seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Informe diagnóstico de los bomberos D.N</li> <li>• Resultados de pruebas PCR COVID19,</li> <li>• Listados de asistencias a charlas, taller y capacitación</li> <li>• Política y procedimientos para la protección y cuidado al medio ambiente</li> <li>• Política y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En el día a día, el IDEICE mantiene una relación constante con los ciudadanos/clientes, autoridades a través de los distintos medios de que dispone.</p> <p>En el instituto se desarrollan encuentros de colaboración con instituciones interesadas en el que hacer educativo. Se realizan alrededor de 24 mesas de diálogo anuales, un congreso internacional de</p>	

	<p>investigación, un (1) precongreso anual, varias investigaciones, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y videos de reuniones con autoridades, así como de visitas realizadas por estas.</li> <li>• Las correspondencias y correos enviados y recibidos de las diferentes instancias gubernamentales y de organizaciones e instituciones del área educativa.</li> <li>• Imágenes y asistencia de las actividades de mesa de dialogo, precongreso y talleres.</li> </ul>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>De acuerdo con su misión, el IDEICE socializa y/o reporta los hallazgos o resultados de sus estudios e investigaciones con autoridades. Las actividades realizadas con otros grupos de interés, como son educadores/as, investigadores/as, organizaciones no gubernamentales, centros educativos y estudiantes, son publicadas de manera satisfactoria por diferentes medios de comunicación con notas de prensa de periódicos impresos y digitales; en entrevistas de radio y de televisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de notas de prensa y noticias en periódicos físicos y digitales (70 artículos)</li> <li>• Entrevistas de radio y de televisión de funcionarios (149)</li> </ul>	No hay mediciones sobre el grado de importancia de la cobertura recibida por medios de comunicación
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear	<p>En el IDEICE contamos con un Manual de políticas y procedimientos para el reclutamiento y selección de personal que establece igualdad de oportunidades para todos los que cumplan con el perfil del cargo, sin discriminación.</p>	

<p>a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y procedimientos para reclutamiento y selección de personal</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia participación de los empleados en actividades filantrópicas</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El IDEICE realiza intercambio productivo de conocimientos e información con otros compartiendo buenas prácticas, viajes de intercambio, participación en congreso. El instituto ha desarrollado conferencias dentro del marco de los Congresos Internacionales que se han llevado a cabo de manera ininterrumpida desde el año 2010, y hasta la fecha, el IDEICE ha celebrado <b>12 congresos internacionales</b>. El Congreso Internacional IDEICE es concebido como un espacio donde se presentan a la comunidad educativa los resultados de investigaciones y evaluaciones de interés conducidas por el Instituto, pero también por instituciones afines, centros educativos, actores independientes, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes, Imágenes y asistencia de actividades realizadas: precongresos, congresos, viajes</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>El IDEICE tiene constituido un comité mixto de seguridad y salud en el trabajo aprobado por el MAP, se realizó un levantamiento a la infraestructura en relación con sus condiciones de riesgos, (incendios y accidentes) cuenta con botiquín de primeros auxilios a disposición de todos/as los/las servidores/as. El instituto ha realizado reunión con representantes de Centro de Operaciones, se ha impartido charla y capacitaciones de Seguridad y salud en el trabajo,</p>	<p>No contamos con medicamentos suficientes en el botiquín</p>



	<p>Primeros auxilios y medidas de emergencias, sobre el reciclaje para implementarla en la institución, Cuidado íntimo de la mujer, se han realizado jornadas de pruebas para detectar COVID19, de Salud visual, otros.</p> <p>Actualmente contamos una calificación de <b>92%</b> en el subindicador: <u>Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública.</u></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva comité mixto seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Botiquín de primeros auxilios.</li> <li>• Informe diagnóstico de situación infraestructura.</li> <li>• Resultados de pruebas PCR COVID19.</li> <li>• Listados de asistencias a charlas y capacitaciones.</li> <li>• Imágenes de: jornada salud visual, charla inducción medidas de emergencias y salud seguridad laboral.</li> <li>• SISMAP</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social</p>

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El IDEICE hasta la fecha ha generado más de 60 investigaciones y evaluaciones en mejora de la calidad educativa preuniversitaria. Cada investigación se encuentra socializada en el portal institucional.</p> <p>Para el 2021 en cuanto a la producción de investigaciones, el Instituto desarrolló seis (6) estudios de interés fundamental para el desarrollo del Sistema Educativo.</p> <p>La divulgación científica es otro de los pilares en lo que el instituto sustenta su accionar. Se Socializaron dos (2) números de la Revista de Investigación y Evaluación Educativa – REVIE. En lo que respecta a las investigaciones y evaluaciones, se realizaron un total de 14 publicaciones.</p> <p>En 2022 se está realizando la aplicación de la prueba PISA en 254 Centros Educativos, al 23 de mayo hemos evaluado 6,954 estudiantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en el portal Web del IDEICE</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia resultados por medio del programa Joven Investigador en 2020 recibió 199 solicitudes, 67 han resultado seleccionadas, 65 han completado el programa y se han entregado 55 proyectos de investigación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2020</li> <li>• Memoria Institucional 2021</li> <li>• Proyectos de Investigación</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se ha realizado evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados</p>

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El IDEICE actualmente tiene <b>08</b> convenios activos de colaboración entre: universidades, instituciones del Estado y organismos internacionales. Cada convenio mantiene acuerdos específicos para mejora de: fortalecimiento de la estructura y la capacidad institucional, interoperabilidad, asesoría de insumos institucionales, realización de estudios internacionales, elaboración de investigaciones y evaluaciones para la mejora de la calidad educativa. El cumplimiento de acuerdos interinstitucionales y de colaboración firmados ha logrado un grado de cumplimiento positivo entre autoridades y la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio INSPODOM</li> <li>• Convenio SIUBEN</li> <li>• Convenio PNUD</li> <li>• Convenio OEI</li> <li>• Convenio UCATEBA</li> <li>• Convenio UCATECI</li> <li>• Convenio ISA</li> <li>• Convenio PISA-OCDE-MINERD</li> <li>• Plan de Trabajo</li> <li>• Informe y boletín Trimestral</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En el marco del proyecto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se realiza una (1) auditoría externa con periodicidad anual para verificar los controles de calidad de dicho proyecto, en la cual hemos tenido resultados positivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Auditoria</li> </ul>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencian mediciones de los resultados de innovaciones en servicios/productos
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El IDEICE se adhiere al cumplimiento de sus funciones de acuerdo con las leyes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ley No. 66-97: General de Educación y sus modificaciones Ley No. 451-08.</li> <li>-Ley No. 340-06: Compras y Contrataciones</li> <li>-Ley No. 126-01: Dirección General de Contabilidad Gubernamental y su reglamento No. 526-09</li> <li>-Ley No. 41-08: Función Pública.</li> <li>-Ley No. 10-07: Sistema Nacional de Control Interno</li> </ul>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Para el 2020, el IDEICE se propuso la elaboración de 29 evaluaciones e investigaciones con un monto presupuestado de DR\$215,545,436.00, lográndose 19 con un monto ejecutado de RD\$159,055,405.6. Esto representa una ejecución física de un 73.8% del presupuesto en relación con lo programado.</p> <p>IDEICE gestiona los recursos humanos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el MAP, Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación que establece las directrices y herramientas para el desarrollo de las competencias del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación anual de las metas físicas-financieras 2020 IDEICE</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución vs. POA 2020.</li> <li>• Informes de logros 2020</li> <li>• Resolución del MAP 01-2021 aprobación Manual de Cargos Institucional.</li> <li>• Estructura institucional</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>A través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, (SMMGP) que recoge y sintetiza los indicadores de las diferentes plataformas externas a las que IDEICE debe dar respuesta, se establecen las mejoras e innovaciones de los diversos procesos.</p> <p>IDEICE cuenta con la Intranet a través de la cual se ha innovado, los procesos en los servicios internos de la institución, facilitando los tiempos de respuestas y el uso del papel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucionales</li> <li>• Puntajes del SMMGP</li> <li>• Intranet Institucional</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>IDEICE mantiene estrecha relación con las instituciones privadas que aportan a una mejora de la calidad educativa. En ocasiones se han aunado esfuerzos para proyectos que mejoren los procesos de enseñanza – aprendizaje en estudiantes preuniversitarios</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes</li> <li>• Registro y minuta de reuniones</li> </ul>	

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El IDEICE tiene acuerdos de colaboración con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Universidad Oviedo</li> <li>2. INSPODOM</li> <li>3. UCATECI</li> <li>4. UCATEBA</li> <li>5. SIUBEN</li> <li>6. Fundación Santa María</li> <li>7. Universidad ISA</li> <li>8. PNUD</li> <li>9. Centro POVEDA</li> <li>10. OEI</li> </ol> <p>En cada acuerdo de colaboración se identifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Responsabilidades de cada institución.</li> <li>-Vigencia del acuerdo.</li> <li>-Se designa un responsable de la comunicación</li> <li>-Resultados e impactos esperados.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucionales.</li> <li>• Manuales de Procesos Internos</li> </ul>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Como recurso tecnológico el Instituto procura elevar la eficiencia y eficacia mejorando los servicios internos. Para esto, se impulsa la Intranet IDEICE donde se concentran los servicios de mayor demanda por parte de nuestros servidores y servidoras; a través de una plataforma de servicios en línea que permite la interacción entre nuestros equipos y los departamentos de servicios, se incrementa la calidad de la comunicación, potencializa la confianza y eleva los niveles de rendimiento de nuestros servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTRANET institucional</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.</p>

<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) realiza Auditorias (Externa) en las cuales hemos obtenidos resultados satisfactorios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Auditoria</li> </ul>	<p>No se evidencia la realización de auditorías internas</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se evidencia reconocimientos, premios a la Institución</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El IDEICE es medido por el IGP que busca medir trimestralmente el grado en la que las instituciones llevan una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente, de acuerdo con la correcta aplicación de normativas vigentes y mejores prácticas presupuestarias. Se compone del: Subindicador de eficacia, Subindicador de correcta publicación de información presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias institucionales.</li> <li>• Puntuación del IGP</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En IDEICE se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Ejecuciones Presupuestarias</li> </ul>	

--	--	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo  
SGC-MAP